

Spiegelbijeenkomsten

Inleiding

Medisch Spectrum Twente besteedt veel aandacht aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Daarom meten we op verschillende manieren of patiënten tevreden zijn over onze dienstverlening. De uitkomsten van deze metingen gebruiken we om de zorg te verbeteren.

Eén van de middelen die we inzetten, is de zogeheten 'spiegelbijeenkomst'. Deze brochure geeft informatie over deze bijeenkomsten.

Waarom een spiegelbijeenkomst?

Ervaringen van patiënten met onze organisatie en onze zorgverleners geven ons inzicht in onze werkwijze en benadering. Om de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren, is het belangrijk dat onze medewerkers horen wat ze goed hebben gedaan en vooral ook waar de zorgverlening beter kan. Spiegelbijeenkomsten kunnen hierbij helpen.

Wat is een spiegelbijeenkomst?

Tijdens een spiegelbijeenkomst spreken (ex-)patiënten onder leiding van twee getrainde gespreksleiders over hun ervaringen in het ziekenhuis. Dit kunnen prettige, maar ook vervelende ervaringen zijn.

De spiegelbijeenkomst wordt ook bijgewoond door zorgverleners die direct bij de zorg voor de patiënten betrokken zijn geweest (bijvoorbeeld verpleegkundigen, artsen, polikliniekassistenten, fysiotherapeuten, diëtisten of laboranten), maar zij blijven op de achtergrond. Ze nemen niet deel aan het gesprek en mogen niet met de patiënten in discussie gaan, de gespreksleiders zien daar nauwkeurig op toe. De zorgverleners zijn bij de spiegelbijeenkomst aanwezig omdat zij veel van de ervaringen van patiënten kunnen leren. De patiënten houden hen als het ware een spiegel voor over hun werkwijze en bejegening. Pas aan het eind van de bijeenkomst mogen de zorgverleners vragen stellen, dit mogen alleen vragen ter verduidelijking zijn. Ook dan is het niet de bedoeling dat er een discussie ontstaat.

Als patiënten dat willen, is er na afsluiting van het officiële gedeelte de mogelijkheid om (in een wat minder formele sfeer) contact te hebben met de zorgverleners.

Tijdens de bijeenkomst maakt een notulist een verslag van de spiegelbijeenkomst, in dit verslag worden geen namen genoemd.

Vanzelfsprekend heeft dat wat patiënten tijdens de spiegelbijeenkomst vertellen geen enkele invloed op een mogelijke verdere behandeling in Medisch Spectrum Twente.

Hoe wordt u uitgenodigd voor een spiegelbijeenkomst?

Zorgverleners van de afdeling nodigen u telefonisch of via een brief uit voor de spiegelbijeenkomst.

In deze uitnodiging vragen zij u om te laten weten of u wel of niet deelneemt aan deze bijeenkomst. Uw reactie is belangrijk, omdat zij iemand anders kunnen uitnodigen als u besluit om niet deel te nemen.

Hoe kunt u zich voorbereiden?

In de periode tussen behandeling in het ziekenhuis en de spiegelbijeenkomst kunt u uw ervaringen laten bezinken en proberen uw ideeën voor het gesprek te onthouden. Het helpt u en ons om de verbeterpunten of uw ervaringen al tijdens de opname of behandeling op te schrijven.

Op de dag van de spiegelbijeenkomst wordt u een half uur voor aanvang van de spiegelbijeenkomst met de andere patiënten ontvangen. U krijgt dan nog wat nadere informatie en u kunt vragen stellen.

De dag van de spiegelbijeenkomst

U meldt zich op het afgesproken tijdstip op de afgesproken plaats. Waar de bijeenkomst precies gehouden wordt, leest u in de uitnodiging. U wordt met koffie en thee ontvangen, waarna de spiegelbijeenkomst plaatsvindt. De bijeenkomst duurt, inclusief ontvangst, ongeveer twee uur.



Tenslotte

Wij verwerken uw opmerkingen over de afdeling met zorg. Daarna gaat de afdeling serieus aan de slag met verbeteringen. U ontvangt een kort verslag van de spiegelbijeenkomst op uw thuisadres.

In deze brochure vindt u algemene informatie over de spiegelbijeenkomsten. Heeft u na het lezen van deze brochure toch nog vragen of andere opmerkingen of suggesties, dan kunt u contact opnemen via het e-mailadres:

patiëntenparticipatie@mst.nl