

Spiegelbijeenkomsten leveren zorgverleners nuttige feedback

Leren van patiënten

Femke de Wit,
MSc zorgmanagement, medewerker kwaliteit van zorg Vereniging Spierziekten Nederland

Maria Mul,
huisarts, coördinator spiegelbijeenkomsten Academisch Medisch Centrum, Amsterdam, afdeling Sociale Zaken

Roland Bal,
hoogleraar bestuur en beleid van de gezondheidszorg, iBMG

Correspondentieadres:
dewit.femke@gmail.com;
c.c.: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling gemeld.

In de waan van de dag ontstaan makkelijk blinde vlekken in het professionele handelen. Het horen van ervaringen van patiënten drukt zorgverleners met de neus op de feiten en biedt eyeopeners voor verbetering van de zorg.

‘Een stofwolk die moet neerdalen.’ Zo beschrijft een van de artsen de stroom van informatie die de zojuist afgesloten spiegelbijeenkomst heeft opgeleverd. In een spiegelbijeenkomst vindt een kringgesprek plaats tussen acht tot twaalf (ex-)patiënten of ouders van patiënten in aanwezigheid van vijftien tot vijftig medewerkers (medisch, paramedisch en ondersteunend personeel) die betrokken zijn of zijn geweest bij de zorg voor deze groep patiënten.

De spiegelbijeenkomst is ontwikkeld in het Academisch Medisch Centrum van de Universiteit van Amsterdam. De methode is door Sneller Beter pijler 3 als best practice geïdentificeerd en wordt inmiddels in een aantal Nederlandse ziekenhuizen en andere instellingen toegepast.¹ In het gesprek vraagt een gespreks-

leider aan patiënten hoe ze de dienstverlening hebben ervaren. De betrokken zorgverleners zijn als toehoorders aanwezig. Het doel van de bijeenkomst is om de patiëntgerichtheid van de medewerkers te vergroten door hen (opnieuw) bewust te maken van het patiëntenperspectief. Een van de aanwezige zorgprofessionals beschrijft de kracht van de spiegelbijeenkomst als volgt: ‘Je kijkt eilandjesoverstijgend. Dat gebeurt in het multidisciplinair overleg ook, maar niet zo helder, het gebeurt niet voor je ogen, het blijven casussen, het is papier. Dat je er bovenop zit, dat maakt uit.’

Ander perspectief

Een spiegelbijeenkomst is een van de instrumenten die kunnen worden gebruikt om patiëntenparticipatie vorm te geven. Onder

In de spiegelbijeenkomst vraagt een gespreksleider aan tien tot twaalf patiënten hoe ze de dienstverlening hebben ervaren. De betrokken zorgverleners zijn als toehoorders aanwezig.

beeld: De Beeldredactie, Marco Okhuizen



Organisatie



- Vragen kunnen stellen via de e-mail is geweldig. Je krijgt erg snel en deskundig antwoord.
- Het is prettig om een vaste verpleegkundige als aanspreekpunt te hebben.
- Het verpleegkundig dossier was heel open en gaf veel informatie.



- Het ontslag ging een beetje op een rommelige manier. Voor we het wisten, waren we onderweg naar huis. We hadden nog veel vragen en onzekerheid.
- Bij opname moest ik drie uur wachten, en toen kwam er een leerling-verpleegkundige die van niets wist.
- De operatie werd drie keer afgezegd, ik moest me elke keer opnieuw opladen.

invloed van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen is de aandacht voor de rol van de patiënt binnen de gezondheidszorg de afgelopen jaren toegenomen.

Leren van patiënten wordt steeds belangrijker voor organisaties. Het meten van patiënttevredenheid alléén is niet meer voldoende om tegemoet te komen aan de preferenties van de patiënt.

Patiënten bezitten een unieke ervaringsdeskundigheid

Patiënten kijken vanuit een ander perspectief naar de zorgverlening dan professionals in de zorg. Ze kijken over de schotten van verschillende organisatieonderdelen heen. Patiënten bezitten een unieke ervaringsdeskundigheid die betrekking heeft op hun persoonlijke ervaring en gezondheidsprobleem, en op de manier waarop daarmee wordt omgegaan in de zorginstelling. Informatie vanuit dit perspectief kan een grote bijdrage leveren aan het afstemmen van de zorg op de wensen van de patiënt.²

Continuïteit



- Ze spreken echt als een team. Het wordt duidelijk dat er verscheidene mensen naar je kind hebben gekeken. De gedachte aan een second opinion konden we met een gerust hart laten varen.
- We kregen veel informatie en zelfs een rondleiding toen ons kind werd overgeplaatst naar een ander ziekenhuis.



- De veelvuldige wisseling van artsen is niet prettig.
- We moesten de artsen zelf vertellen welke medicijnen ons kind op de vorige afdeling had gekregen.
- We moesten een kwartier wachten op de volgende arts en vervolgens stelde die dezelfde vragen.

Patiëntenparticipatie geeft patiënten de gelegenheid feedback te geven aan zorgprofessionals over hun ervaringen in de zorg. Met behulp van deze feedback kunnen zorgprocessen worden verbeterd. Factoren die de effectiviteit van feedback versterken zijn:

- actieve betrokkenheid van de professionals bij het genereren van feedback;³
- confrontatie met de complexiteit van echte problemen;⁴
- interactie met patiënten.⁵

Zo bezien zouden spiegelgesprekken effectieve feedback moeten genereren.

Kwetsbaar

In een kwalitatief explorierend onderzoek is de bijdrage van spiegelbijeenkomsten aan de kwaliteit van zorg geanalyseerd. Door observaties van bijeenkomsten en nabesprekingen, documentanalyse en interviews met patiënten, ouders van patiënten en professionals is zowel de werking van de spiegelgesprekken als hun effect op de zorgverlening in kaart gebracht.

Een kwantitatieve component is toegevoegd in de vorm van een enquête, die de professionals hebben ingevuld na afloop van de bijeenkomst. Uit het onderzoek blijkt dat professionals de spiegelbijeenkomst als een krachtig instrument ervaren. Het horen van ervaringen van patiënten uit hun eigen mond en het zwiingend toehoren versterken de impact van de feedback. Eén zorgprofessional noemt het iets heel nieuws: een zorgverlener die niet in discussie gaat of als participant evalueert, maar toehoort, en zich kwetsbaar opstelt.

In de enquête werd gevraagd naar de meerwaarde van het bijwonen van de spiegelbijeenkomst boven het lezen van een verslag. Op een vijfpuntsschaal, waarbij 5 voor 'de meerwaarde staat buiten kijf' en 1 voor 'er is geen meerwaarde' staat, leverde dit een gemiddelde score op van 4,25.

Vrijwel alle respondenten vinden het essentieel om erbij te zijn als de patiënten hun verhalen vertellen. Dat versterkt de beleving ervan. 'De impact is groot op het moment dat je fysiek aanwezig bent, je kunt heel erg de emotie voelen en de energie', vertelt een van de zorgverleners. Een ander verwoordt het als volgt: 'Dingen komen anders binnen, rechtstreeks; je bent toch deelgenoot, ook al praat je niet mee.'

De professionals ervaren de informatie van de patiënt als waardevol. 'In de waan van je werk krijg je een soort arrogantie, dat jij wel weet hoe het moet, maar hierdoor word je weer even teruggezet op je plaats'. Een andere professional benoemt waarom het zo belangrijk is om de ervaringen van (in dit geval de ouders van)

Patiënten waarderen het initiatief en het feit dat zoveel professionals de tijd nemen om naar hen te luisteren. Zij ondervinden geen hinder van de toehoorders en ervaren voldoende ruimte en veiligheid voor het vertellen van hun ervaringen.



patiënten te horen. 'Voor ons is het werk, voor de ouders hun leven. Wij kunnen zo eruit stappen. We hebben heel veel impact op het leven van mensen.'

Emotioneel

Ook de geïnterviewde 'klanten' van het AMC, zelf patiënt of ouder/verzorger van een patiënt, laten zich in positieve bewoordingen uit over de spiegelbijeenkomst. Zij waarderen het initiatief en het feit dat zoveel professionals de tijd nemen om naar hen te luisteren. De patiënten geven aan dat zij geen hinder ondervinden van de toehoorders en ze ervaren voldoende ruimte en veiligheid voor het vertellen van hun ervaringen. De meeste geïnterviewde patiënten denken dat zij in deze setting vrijer vertellen dan wanneer de professionals onderdeel zouden zijn van de gesprekskring.

De feedback in de bijeenkomsten overstijgt het niveau van de individuele beleving van de patiënt. Het gaat onder meer over bejegening, informatievoorziening, intake en ontslaggesprek, overplaatsing en overdracht, continuïteit van de zorg, organisatie, faciliteiten en sfeer op de afdeling. Zowel positieve als negatieve feedback blijkt de zorgprofessionals te stimuleren tot reflectie. De spiegelbijeenkomsten worden gewaardeerd, omdat blinde vlekken in het professionele handelen op deze manier boven water komen. De emotionele beladenheid en de anekdotische waarde maken dat de feedback een sterke impact heeft. De verschillen in ervaringen van patiënten belichten de noodzaak en uitdaging van het leveren van maatwerk in de zorgverlening.

Verbeteracties

De informatie uit de spiegelbijeenkomsten leidt tot een grote hoeveelheid leerpunten, zowel ten aanzien van attitude als op organisatorisch niveau. De vertaling naar organisatorische verbeteringen gaat echter niet vanzelf. Een projectgroep van de betreffende afdeling moet aan de slag met de concrete vertaling van leerpunten naar actiepunten (zie *tabel*). In de periode na een spiegelbijeenkomst gonst het op de afdelingen van de reacties en emoties. De verhalen van de patiënten blijven hangen en beïnvloeden de professionals in hun dagelijkse handelen. In die zin heeft de spiegelbijeenkomst in de periode direct na de bijeenkomst een duidelijk effect op de patiëntgerichtheid van de zorg.



Informatie over leren van patiënten op de AMC-site en over patiëntenparticipatie binnen SnellerBeter vindt u via de digitale versie van dit artikel op www.medischcontact.nl. Onder deze digitale versie staat ook de literatuurlijst.

Medische behandeling



- De verpleegkundigen waren heel goed, warme mensen met veel kundigheid en inzet.
- We hadden vertrouwen in de verzorging van ons kind. Daardoor konden wij als ouders wat rust nemen.
- We werden goed voorbereid op het geven van sondevoeding.



- De epidurale verdoving lekte, ik had veel pijn.
- Ik kreeg medicijnen toegediend waarvoor ik allergisch ben.
- Het prikken van mijn kind ging vaak niet goed, er waren verscheidene pogingen nodig.

SAMENVATTING

- Leren van patiënten is steeds belangrijker voor zorginstellingen.
- De ervaringsdeskundigheid van patiënten biedt een stimulerend perspectief op de zorgverlening.
- Spiegelbijeenkomsten zijn een effectief en krachtig middel om leerpunten voor zorgprofessionals en -organisaties vanuit het patiëntenperspectief te genereren.
- Om vanuit deze leerpunten tot structurele verbeteringen in de zorgverlening te komen, is een goed vervolgtrajec noodzakelijk.

Bejegening



- Bij de opname werden we goed opgevangen. We konden ons verhaal kwijt en voelden ons serieus genomen.
- Ik werd niet van de domme gehouden en er werd nooit iets te positief voorgesteld.
- Ondanks de drukte had ik toch het gevoel dat er tijd voor me was en kreeg ik persoonlijke aandacht.




- De artsen vervallen toch vaak in vaktermen, wat voor mij niet duidelijk is.
- Ik wist wel dat mijn kind na de operatie morfine zou krijgen, maar ik wist niet wat de gevolgen waren. Het zou beter zijn om dat van te voren te weten.
- Het was heel frustrerend als artsen zeiden: 'Dat is heel normaal, hoor', want voor ons was niets normaal.

Om te zorgen dat deze effecten beklijven en dat er meer structurele effecten optreden, moeten ook organisatorische routines worden verbeterd naar aanleiding van de ervaringen van de patiënten. Dit vraagt om een omzetting van actiepunten in verbeteracties. In het deel van het traject na de spiegelbijeenkomsten dat in dit onderzoek is geobserveerd, verliep deze verandering niet zonder problemen. Het enthousiasme van direct na de bijeenkomst en de impact van de patiëntenervaringen dreigen aan kracht te verliezen als iedereen weer overgaat tot de drukke werkzaamheden van alledag. De stappen die nodig zijn voor de vertaling van leerpunten naar verbeteracties, zoals het organiseren van nabesprekingen, verslaglegging en verspreiding van resultaten lijken voor verbetering vatbaar. Goed inzicht hierin vergt echter meer onderzoek.

Eyeopeners

Een spiegelbijeenkomst is al met al een krachtig instrument om feedback van patiënten te

genereren. Het schudt wakker, biedt eyeopeners en onthult blinde vlekken. De directe interactie met patiënten maakt dat de informatie rechtstreeks bij professionals binnenkomt en hen raakt. Het is dan ook essentieel dat het hele team bij het gesprek aanwezig is. Er is geen ontkomen aan de feedback; als zwijgende toehoorder kan men alleen ontvangen. De spiegelbijeenkomst biedt een enorm potentieel aan verbeterpunten en is voor de zorgprofessionals een sterk motiverend instrument. Om dit om te zetten in structurele veranderingen in de werkwijze en de organisatie is een goed vervolgtrajec nodig, waarin het enthousiasme en de informatie die vrijkomen in de bijeenkomsten worden omgezet in concrete verbeteracties. Als dit op consistente wijze gebeurt, is de spiegelbijeenkomst een uitgelezen instrument voor het bevorderen van de patiëntgerichtheid in de zorg. 

Van feedback naar verandering

feedback	actiepunt
behoefte aan 24-uurnoodhulp (van poliklinische patiënten)	verwijzen naar de accurate instanties, extra aandacht voor voorlichting eerste lijn (huisartsenpost)
kritiek op herhaling van testen	- meer supervisie op keuzen van arts-assistenten in testen - meer uitleg aan patiënten over follow-up of overdoen van testen
veel informatie die tijdens de opname wordt gegeven, gaat verloren	gericht kijken naar de informatievoorziening rond de opname en meer structuur hierin aanbrengen
doublures in vragen bij opeenvolgende consulten arts en doktersassistente	afpraak om tussen de consulten door kort te overleggen, ter voorkoming van doublures

Voorbeelden van de koppeling van actiepunten aan feedback uit een spiegelbijeenkomst.