

Spiegelbijeenkomsten

Informatie voor patiënten, partners en/of mantelzorgers

U bent uitgenodigd om deel te nemen aan een spiegelbijeenkomst of spiegelgesprek. In deze folder kunt u lezen wat een spiegelbijeenkomst is, waarom we deze organiseren en wat u kunt verwachten als meedoet.

Wat is een spiegelbijeenkomst?

Uw ervaringen met het LUMC en de diverse hulpverleners geven ons inzicht in onze werkwijze en benadering. Nu, blijft dit meestal onuitgesproken, waardoor wij die informatie missen. Om de kwaliteit van zorg te verbeteren is het belangrijk om medewerkers te laten horen wat uw ervaringen zijn. Wij vragen u dus om ons de spiegel voor te houden.

Het LUMC nodigt u dan ook graag uit om voor een gesprek. Dat voert u samen met ongeveer vijf á zeven andere (ex)patiënten onder leiding van getrainde gespreksleiders. Ook uw partner of mantelzorger zijn hierbij van harte uitgenodigd. U krijgt van ons een uitnodiging met daarin tijdstip en locatie en er zal iemand klaar staan om u te ontvangen.

Hoe ziet een spiegelbijeenkomst eruit?

Voorafgaande aan het gesprek is er gelegenheid om kennis te maken met de gespreksleiders en de andere genodigden.

Een spiegelbijeenkomst duurt anderhalf uur. De ruimte is zo ingericht dat u met de andere (ex)patiënten in een (halve) kring zit.

Op de achtergrond, zitten de medewerkers van de afdeling. Zij nemen geen deel aan het gesprek, zij luisteren alleen. De gespreksleider stelt een aantal vragen over wat u is opgevallen, wat er beter kan of wat juist goed is bevallen. U en de andere (ex)patiënten bepalen de inhoud van het gesprek. Wat u belangrijk vindt, komt aan bod.

Aan het einde van het gesprek hebben de gespreksleiders mogelijk nog een aantal vragen die naar voren zijn gekomen tijdens het organiseren van deze bijeenkomst. En na afloop van de bijeenkomst is er gelegenheid om na te praten met een drankje en hapje.

Wat wordt er gedaan met de informatie?

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. Om uw privacy te waarborgen zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Alles wat besproken wordt tijdens de spiegelbijeenkomst is vertrouwelijk.
- Het verslag bevat geen namen en is niet herleidbaar tot een persoon.

Deze afspraken worden ook aan het begin van het gesprek door de gespreksleiders benoemd en de aanwezigen wordt gevraagd hiermee in te stemmen.

Op basis van het verslag bepalen de afdelingen hoe en op welke manier ze gaan werken aan verbetering. En de leidinggevenden bespreken ook met hun eigen medewerkers de spiegelbijeenkomst na.

U krijgt van ons een brief met een korte inhoudelijke terugkoppeling. Daar waar mogelijk wordt aangegeven aan welke verbeteringen we werken.

Tot slot

Wil het LUMC u bedanken voor het gestelde vertrouwen en de geboden mogelijkheid om onze zorgverlening te verbeteren.

Mogelijk heeft u, naast uw ervaring die u wilt delen, ook vragen. We geven u graag als tip mee om die van tevoren op te schrijven.