



Spiegelgesprek

Een spiegelgesprek is een kringgesprek met een dubbele rijen van elk acht tot twaalf personen. Het gesprek gaat over de zorg- en dienstverlening die men als cliënten of patiënten ontvangt. Onderwerpen in het gesprek worden voorbereidt en hebben als kern de vraag: 'Komt wat we bedoelen ook zo over bij de mensen om wie het gaat'.

"We willen dat cliënten zich gehoord voelen. Hoe ervaren jullie dat?"

"We vinden eigen regie belangrijk. In hoeverre ervaren jullie die in de praktijk?"

"We willen goed vindbaar en toegankelijk zijn. Hoe ervaren jullie dat?"

Luisteren, inzicht krijgen en verbeteren vanuit ervaringen

In zorg, welzijn en dienstverlening blijven ervaringen van cliënten en patiënten regelmatig onopgemerkt. Vaak blijven ze beperkt tot een compliment, gemopper of klacht.

Wanneer we bewust en georganiseerd met cliënten en patiënten in gesprek gaan, ontstaat inzicht in hoe zij de zorg- en dienstverlening ervaren.

Deelnemers

8-12 cliënten/patiënten die hun ervaringen willen delen.

Medewerkers van de organisatie zijn aanwezig als actieve luisteraar. Bij voorkeur is het aantal medewerkers ongeveer gelijk aan het aantal cliënten/patiënten.

Het doel

De stem en ervaring van cliënten en patiënten benutten om zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Voor wie

Voor organisaties en teams in zorg en welzijn die willen leren van de ervaringen van de mensen om wie het gaat en deze ervaringen willen benutten om hun zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Resultaat

- Een verdiepend beeld van de ervaringen van cliënten/patiënten.
- Inzicht in wat cliënten/patiënten als waardevol ervaren en waar zij verbetering zien.
- Herkenning van terugkerende thema's, knelpunten en aandachtspunten.
- Concrete verbeterpunten die de organisatie kan benutten voor verdere verbetering.
- Inzicht, aandacht en verbeterd begrip voor elkaars perspectief

Samengevat

Een spiegelgesprek biedt een zorgvuldig voorbereide en begeleide mogelijkheid om te luisteren naar de stem van de cliënt of patiënt en daarvan te leren.

Aan de hand van vooraf bepaalde thema's delen cliënten/patiënten hun ervaringen.

Medewerkers luisteren actief en onderzoeken wat dit zegt over de zorg- en dienstverlening:

'Wordt de bedoeling van werken, in de uitvoering ook zo ervaren door de mensen om wie het gaat?'

Ervaringen worden gedeeld en gehoord en vertaald naar inzicht, aandachtspunten en concrete verbeterpunten voor de organisatie.