

Kent u uw klant wel goed genoeg?

Het spiegelgesprek als instrument voor het op persoonlijke wijze meten van cliënttevredenheid

door Marijke Levelink, manager Quasir Academy

HOE TOETST U SYSTEMATISCH CLIËNTTEVREDENHEID?

Zorgorganisaties in Nederland hechten waarde aan de kwaliteit van hun zorg en dienstverlening. Goede kwaliteit leidt tot tevreden zorgmedewerkers die trots zijn op hun organisatie en vooral tot tevreden zorggebruikers. Tevreden zorggebruikers, mantelzorgers, bezoekers en medewerkers leiden weer tot een positief imago van de organisatie.

Hoe tevreden is uw patiënt of cliënt? Hoe meet u dit? Voelt de cliënt zich persoonlijk gehoord? Veel zorginstellingen in Nederland maken gebruik van de Consumer Quality Index (CQI). Soms wordt gebruik gemaakt van tevredenheidsenquêtes of zelfs van 'shadowing' of een 'mystery patient', die onverwachts en ongemerkt de locatie of afdeling bezoekt om zodoende de kwaliteit van zorg in de praktijk te toetsen. De wens van de cliënt en het zelf regie voeren over het eigen leven is in veel instellingen uitgangspunt. Wat betekent dat in de praktijk? Wat is de wens van uw cliënt?

Het spiegelgesprek is de meest effectieve, indringende en onafhankelijke methode om zicht te krijgen op de tevredenheid van uw klanten.

WAT LEVERT EEN SPIEGELGESPREK U OP?

Door middel van een spiegelgesprek kunnen uw zorgmedewerkers en kunt u, als bestuurder, manager of teamleider, meer inzicht krijgen in de manier waarop zorggebruikers, mantelzorgers en bezoekers de zorg en dienstverlening ervaren. Daarnaast verbetert het de cliëntgerichtheid en inzicht van uw medewerkers én van de organisatie. De resultaten uit een spiegelgesprek zijn een stimulans voor het doorvoeren van concrete verbeteringen. Hierdoor kunt u betere zorg verlenen aan uw cliënten.

DOEL VAN HET SPIEGELGESPREK

In een spiegelgesprek zijn zorggebruikers en mantelzorgers aan het woord en zijn de zorgmedewerkers de toehoorders. De doelstelling is het geven van feedback en het verkrijgen van inzicht over een bepaalde onderwerpen die van tevoren worden vastgesteld. Het spiegelgesprek is zowel bruikbaar voor afdelingen als ook voor multidisciplinaire zorgprocessen. Onderwerpen kunnen zijn de ervaren behandelingen, zorg, bejegening, faciliteiten en dienstverlening. Ook is het mogelijk specifieke onderwerpen te agenderen en voorgenomen of gewijzigde werkwijzen te checken en evalueren.

Het spiegelgesprek is geen kwantitatief onderzoeksinstrument. Het geeft een beeld van de individuele cliëntervaring. Op de uitkomsten van kwantitatieve onderzoeken zoals bijvoorbeeld de CQ-Index en tevredenheidsenquêtes kan tijdens het spiegelgesprek worden doorgevraagd.

DE KRACHT VAN HET SPIEGELGESPREK

Een spiegelgesprek

- Maakt zorgverleners meer bewust van het cliëntenperspectief, het werkt als een 'eyeopener';
- Leidt tot concrete verbeterpunten in het belang van zorggebruikers en geeft zicht op dat wat goed gaat en gecontinueerd of uitgebreid mag worden;
- Leidt tot gedragsverandering van zorg medewerkers waar het cliëntgericht werken betreft;
- Geeft de deelnemers de ervaring dat er werkelijk geluisterd wordt en hun mening op prijs wordt gesteld.

'Het belangrijkste effect van de spiegelgesprekken is een steviger verbinding tussen cliënten en begeleiders. De begeleiders luisteren in de buitenring, kunnen niet de regie over het gesprek nemen, waardoor zij meer doordrongen raken van wat de cliënten ervaren en wensen. Dit leidt tot een meer gelijkwaardige relatie.' Stephan Veldman, orthopedagoog [Oranjeborg](#)

VOORWAARDEN

Er zijn enkele voorwaarden voor de uitvoering van een succesvol spiegelgesprek

- Een **bekwame en onafhankelijk voorzitter** achterhaalt met open, nieuwsgierige houding en het herkennen van de vraag achter de vraag de meeste informatie. Wanneer er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie tussen cliënten en zorgverleners en bij gevoelige onderwerpen is het creëren van veilige gespreksomgeving belangrijk;
- De ervaringsdeskundige deelnemers van de gespreksgroep zijn voldoende in staat om hun ervaringen en wensen goed te verwoorden;
- Een heterogene groep komt tot een veelzijdige output.

STRUCTURELE VERBETERINGEN

Tijdens het spiegelgesprek wordt een verslag gemaakt, dat geanonimiseerd beschikbaar wordt gesteld aan de deelnemers. De inhoud wordt gebruikt voor het maken van een plan van aanpak of een werkplan voor structurele verbetering. Controle op de uitvoering ervan wordt opgenomen in de beleidscyclus. Voor deze controle is het tevens aan te bevelen de [cliëntenraad](#) uit te nodigen aanwezig te zijn in de buitenkring van het spiegelgesprek. Voor een goede continuïteit wordt het spiegelgesprek jaarlijks herhaald.

'Wij zijn ontzettend tevreden met het verloop en de uitkomst van de spiegelgesprekken. De uitkomsten hebben tot zinvolle maatregelen geleid en hebben ons geholpen in ons gesprek met de IGZ over middelen en maatregelen. Wij denken aan een vervolg ook op andere afdelingen. Een must voor iedere organisatie die cliëntgericht wil werken.' Henk Stokvis, bestuurder [Oranjeborg](#)

MEER INFORMATIE?

Quasir levert op ieder gewenst moment onafhankelijk voorzitters en traint (in company) voorzitters op voor het houden van spiegelgesprekken. Wilt u meer weten over begeleiding en advies bij de implementatie van spiegelgesprekken of training op maat voor toekomstige voorzitters? U kunt zich hiervoor telefonisch in verbinding stellen met het secretariaat van Quasir (0561 – 618711). Ook kunt u contact opnemen via het contactformulier op de website van [Quasir](#).

OVER QUASIR

Vanaf 1987 heeft Quasir een schat aan kennis en ervaring opgebouwd. De expertise ligt op het vlak van bemiddeling, omgaan met feedback van patiënten en cliënten, bevorderen van verbetering van kwaliteit van zorg en dienstverlening en cliënttevredenheid. Meer informatie is terug te vinden op de website www.quasir.nl. U kunt hier ook meer informatie downloaden over de geaccrediteerde opleidingen en (in-company) trainingen voor klachtenfunctionarissen, calamiteitenonderzoekers, klachtencommissieleden en herstelcoaches.