

# Spiegelgesprek

Het BovenIJ ziekenhuis vindt het belangrijk dat patiënten en bezoekers tevreden zijn. Daarom streven de medewerkers ernaar u tijdens uw opname of polikliniekbezoek zo goed mogelijk te behandelen en te verzorgen. Regelmatig organiseren wij spiegelgesprekken om van patiënten zelf te horen hoe zij onze zorg hebben ervaren.

## Wat is een spiegelgesprek?

Een spiegelgesprek is een kringgesprek van acht tot twaalf personen waarin gesproken wordt over de zorg die u in het BovenIJ ziekenhuis ontvangen heeft. Wij noemen dit een spiegelgesprek, omdat u ons als het ware een spiegel voorhoudt. Onderwerpen als de ontvangst, de manier waarop u door de verschillende medewerkers benaderd bent, de informatievoorziening tijdens uw opname, de begeleiding, de verzorging en de medische behandeling kunnen worden besproken. De betrokken medewerkers zijn hierbij als toehoorders aanwezig.

## Wat is het doel?

Het doel van een spiegelgesprek is nadrukkelijk luisteren naar uw verhaal en daarvan leren. U bent als patiënt niet aanwezig in de patiëntenrol, maar speelt als ervaringsdeskundige in dit gesprek 'de hoofdrol'. Op deze manier worden wij ons bewust van de belevingswereld van u als patiënt en horen wij wat wij kunnen verbeteren aan de zorgverlening. Zo kunnen wij de zorg beter afstemmen op de wensen en behoeften van onze patiënten.

## Wie wordt uitgenodigd?

Tijdens uw verblijf of bij de nacontrole in ons ziekenhuis kan het voorkomen dat een specialist, teamhoofd of medewerker u voor een spiegelgesprek uitnodigt. Dit gebeurt niet willekeurig. Patiënten worden hiervoor uitgekozen (geselecteerd) op grond van bijvoorbeeld hun ziekte/aandoening, een bepaalde behandeling/ingreep die ze ondergaan, een bepaalde tijdsduur van opname, etc.

Bent u uitgekozen om deel te nemen aan een spiegelgesprek dan neemt een medewerker van het BovenIJ ziekenhuis contact met u op. U bepaalt zelf of u aan een spiegelgesprek wilt deelnemen. Welke beslissing u ook neemt, het heeft geen gevolgen voor uw behandeling.

## Hoe verloopt het?

Een onafhankelijke gespreksleider leidt het gesprek. De betrokken medewerkers, zoals artsen, therapeuten, verpleegkundigen en polikliniekassistenten zijn benieuwd naar uw ervaringen als patiënt en zullen daarom bij het gesprek als toehoorder aanwezig zijn. Zij mengen zich niet in het gesprek en krijgen alleen aan het einde van de bijeenkomst de gelegenheid vragen te stellen. Een familielid of mantelzorger van u is uiteraard ook als toehoorder van harte welkom. Een spiegelgesprek duurt ongeveer vijf kwartier en vindt plaats in het ziekenhuis. Uw privacy wordt gewaarborgd. Vanzelfsprekend wordt alle informatie vertrouwelijk behandeld.

## En dan?

Voor het BovenIJ ziekenhuis zijn reacties van patiënten een welkom advies om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op patiënten en bezoekers. Zo hebben we ervaringen van patiënten ingezet op de afdeling voor het trainen van verpleegkundigen in communicatievaardigheden.

## Vragen?

Heeft u na het lezen van deze informatie nog vragen dan kunt u uw vraag stellen aan de coördinator spiegelgesprekken.

## Telefoonnummers BovenIJ ziekenhuis

Hoofdreceptie	020 - 634 6346
Coördinator spiegelgesprekken	020 - 634 6335 spiegelgesprek@bovenij.nl

## Adres BovenIJ ziekenhuis

Bezoekadres	Postadres
Statenjachtstraat 1	Postbus 37610
1034 CS Amsterdam	1030 BD Amsterdam