

## Samenvatting

Onder invloed van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen is de aandacht voor de rol van de patiënt binnen de gezondheidszorg de afgelopen jaren toegenomen. Er is een groeiend besef dat patiënten vanuit een uniek perspectief naar de zorg kijken. Informatie die vanuit dit perspectief geleverd wordt kan een grote bijdrage leveren aan het afstemmen van de zorg op de wensen van de patiënt, en daarmee de kwaliteit van de zorg verbeteren.

Door middel van patiëntenparticipatie kunnen patiënten feedback geven aan zorgprofessionals over hun ervaringen in de zorg. Theoretische inzichten over de effectiviteit van feedback in relatie tot leereffecten voor professionals laten zien dat een aantal factoren het effect van feedback kan versterken. Actieve betrokkenheid van de professionals bij het genereren van feedback, confrontatie met de complexe werkelijkheid en interactie met patiënten versterken het leereffect. Van de professionals wordt verwacht dat zij luisteren naar de patiënt, zich laten verrassen en uitdagen, en buiten hun eigen bekende denkkaders om gaan zoeken naar oplossingen die de zorg patiëntgericht maken.

De stem van de patiënt kan op verschillende manieren vorm worden gegeven. Eén van de instrumenten voor patiëntenparticipatie is de spiegelbijeenkomst. In deze vorm zijn de zorgprofessionals toehoorder bij een gesprek waarin patiënten vertellen over hun ervaringen in de zorg. Dit onderzoek richt zich op de bijdrage die het middel spiegelbijeenkomst levert aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. Het onderzoek is kwalitatief en explorierend van aard en beschrijft de ervaringen van patiënten en zorgprofessionals met de spiegelbijeenkomst. Er is niet eerder onderzoek beschreven gericht op dit onderwerp. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in het Academisch Medisch Centrum in Amsterdam. Dit ziekenhuis heeft aan de basis gestaan van de ontwikkeling van de spiegelbijeenkomst en past het instrument organisatiebreed toe. Naast het observeren van spiegelbijeenkomsten en nabesprekingen zijn documenten geanalyseerd die informatie verschaffen over de ontwikkeling van het instrument en de inbedding binnen de organisatie. Er zijn interviews afgenomen bij patiënten die hebben deelgenomen aan een spiegelbijeenkomst en bij professionals die als toehoorder aanwezig waren. Het onderzoek bevat een kwantitatieve component in de vorm van enquêtes die door de professionals werden ingevuld na afloop van de bijeenkomst. De resultaten van de enquêtes zijn verwerkt in het beschrijven van de ervaringen van de professionals.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de spiegelbijeenkomst als een krachtig instrument ervaren wordt. Het horen van de ervaringen van de patiënten uit hun eigen mond, het fysiek aanwezig zijn bij het gesprek van de patiënten en het zwijgend toehoren versterken de impact van de feedback. De informatie van de patiënt wordt als waardevol ervaren door de professionals. De feedback die uit de bijeenkomsten naar voren komt overstijgt het niveau van de individuele beleving van de patiënt.

De informatie uit de spiegelbijeenkomsten leidt tot leereffecten op individueel niveau. De zorgprofessionals geven aan dat zij in hun dagelijkse handelen beïnvloed worden door de verhalen van de patiënten. In die zin heeft het instrument een positief effect op de patiëntgerichtheid van de zorg.

Om deze effecten te bestendigen en ook de structuur en organisatie van de zorg te laten profiteren van de feedback moeten individuele leereffecten omgezet worden naar organisatorisch leren. Het verloop van het gedeelte van het vervoltraject op de spiegelbijeenkomsten dat geobserveerd is geeft aanwijzingen dat deze omzetting niet vanzelfsprekend is. Aandacht voor dit vervoltraject is nodig om de energie en de informatie die vrijkomen in de spiegelbijeenkomsten om te zetten in concrete veranderacties, die leiden tot structurele verbetering van de kwaliteit van de zorg.