

## Workshop: acceptatie zorgtechnologie

Workshop gegeven door Customer Success Consultants Bas Delfsma & Nicole Hoogenboom.

De workshop betreft een interactieve sessie, met als doel om tegen het einde minstens één goed idee te hebben waar de aanwezige deelnemers in de praktijk mee aan de slag kunnen gaan.

### Meest gestelde vragen/opmerkingen vooraf:

- Wanneer je binnen het team verantwoordelijk bent voor implementatie en opschaling, hoe krijg je de rest van het team (of de teams) goed mee?
- Benieuwd naar de modellen die in de presentatie worden gepresenteerd, om ze vervolgens in de praktijk toe te passen.
- Wat kunnen we doen om Medido meer in te zetten binnen en buiten de organisatie?
- Hoe kunnen we weerstand bij cliënten wegnemen?
- Zijn er handvatten voor het bevorderen van acceptatie, vooral bij klanten in de mantelzorg en ten opzichte van andere zorgverleners? Deelnemers ervaren over het algemeen veel weerstand bij mantelzorgers, ook ten opzichte van ketenpartners.
- Hoe kunnen we huisartsen en andere invloedrijke personen binnen de zorg betrekken bij het verhaal van Medido, gezien het feit dat zij vaak niet goed op de hoogte zijn van deze oplossing?
- Het betrekken van externe partners blijft vaak een hindernis.

---

### Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

Aan de hand van het model in de presentatie kan je zien hoe bepaalde factoren gedrag beïnvloeden. Het is belangrijk om hierbij onderscheid te maken tussen verschillende doelgroepen en individuen. Sommige ouderen vinden bijvoorbeeld een apparaat met slechts één knop al erg ingewikkeld, terwijl anderen snel wennen aan nieuwe technologie en het gebruik ervan. Dit geldt vooral voor de 'jongere groep' ouderen, die over het algemeen sneller nieuwe technologieën accepteren dan de iets oudere groep. Het is daarom belangrijk om per persoon te bekijken hoe zij tegenover technologie staan en hoe zij deze in hun leven integreren.

In de praktijk is het vaak zo dat mantelzorgers nieuwe verandering vaak niet accepteren, Huisartsen zijn ook vaak lastig om mee te krijgen. Ze willen geen extra 'moeite' doen of er (meer) tijd aan kwijt zijn.

Een oplossing kan zijn door gebruikers of andere mensen met een soortgelijke achtergrond zelf aan het woord te laten. Op die manier ontstaat er eerder een connectie en herkenning in de situatie, en leren ze ook beter hoe het apparaat in de praktijk werkt. Het helpt vaak ook als deze persoon uit dezelfde regio komt.

Bij veel 80-plussers is het zo dat de huisarts een enorme invloed heeft; zij beschouwen de huisarts als een autoriteit die zij vertrouwen. Binnen de wijk is het vaak de wijkverpleegkundige die de meerwaarde van een technologisch product kan laten zien. Als zij goed op de hoogte zijn van de voordelen, kunnen ouderen ook beter begrijpen wat het precies voor hen kan betekenen.

#### **Opmerking:**

Iemand die een medicijndispenser voorgeschreven krijgt is hier vaak niet goed van op de hoogte, een goede introductie en begeleiding is dus noodzakelijk. Anders kan je te maken krijgen met (onnodige) weerstand. Voorbereidend werk is dus al het halve werk.

#### **Antwoorden:**

- Probeer voordat ze afhankelijk zijn van het product de naam of het hulpmiddel al te introduceren door er al eens eerder naar te verwijzen. Op die manier hebben ze er al eens van gehoord. Probeer ook naasten en andere vertrouwenspersonen hier eerder bij te betrekken.
- Een andere deelnemer is van mening dat door 'je poot stijf te houden' en de cliënt het gewoon uit te laten proberen, je eerder successen boekt. Je kunt hierbij aangeven dat het in eerste instantie een periode uitgeprobeerd kan worden door de cliënt. Vaak blijkt na de proefperiode dat de cliënt er toch heel tevreden over is, door het zelf te ervaren in de praktijk.
- Ook is het belangrijk om de voordelen te blijven benadrukken in plaats van de 'verandering'. Hoe je iets presenteert en welke taal (woordkeuze) je gebruikt, is hierbij van belang. Iets wordt niet als 'spannend', maar als nieuw gepresenteerd, bijvoorbeeld. De woorden die je kiest, hebben invloed op de perceptie van de cliënt.
- Mocht je toch weerstand ervaren, zoek dan naar de vraag achter de vraag. Wat is het werkelijke probleem waar deze weerstand vandaan komt? Er zit vaak meer achter dan alleen 'ik wil het gewoon niet'.

## Curve van Rogers

In de presentatie is de schaal van 'Innovators' tot 'Laggards' te zien en alle groepen hier tussenin.

Sommige mensen zijn haantje de voorste als het gaat om nieuwe technologie en laten dit ook graag zien aan de mensen om hen heen, terwijl andere groepen diverse vormen van bewijslast willen zien voordat ze de stap durven te zetten.

Als je dit model bekijkt vanuit het perspectief van zorgmedewerkers, blijkt vaak dat zij als eersten horen over nieuwe technologie en de bijbehorende mogelijkheden. Vervolgens worden er plannen gemaakt voor de uitrol binnen de organisatie richting alle andere teams. Binnen zo'n groep kan je last hebben van een zogenoemde 'dwarsligger'; iemand die niet snel verandering accepteert, zelfs weerstand biedt, of zich vaak negatief uitlaat over zaken. Hoe ga je hiermee om?

### Antwoorden:

- Neem de kritiek mee om het proces te verbeteren, je krijgt vaak ook goede feedback ook als dit negatief is. Wel is het belangrijk om hier niet te veel de focus op te leggen.
- Besteed er niet te veel tijd aan en probeer met deze persoon afspraken te maken, bijvoorbeeld: "Dit is de koers die we als organisatie volgen, we kunnen je ondersteunen om hier zo goed mogelijk aan bij te dragen."
- Een andere oplossing kan zijn om hen een andere functie binnen de organisatie aan te bieden. Als je merkt dat de negatieve houding invloed heeft op de rest van het team, is zijn of haar huidige rol misschien geen goede fit meer. Probeer eerst uit te vinden waar deze houding vandaan komt door middel van gesprekken. Als gesprekken niet tot een oplossing leiden, moet er gekeken worden naar de beste optie voor deze persoon. Dit kan er ook toe leiden dat blijkt dat deze persoon niet langer binnen jullie bedrijf past.

---

## 5 elementen voor succesvol veranderen

Herkennen jullie iets aan een van deze uitkomsten, weerstand wellicht?

Voordat je verandering introduceert is het belangrijk om iedereen duidelijk te maken waar je het voor doet en waar je naartoe wil als organisatie. Om het bedrijf op 1 lijn te houden. Dit kan je doen door middel van duidelijke procesplannen om dit te begeleiden. Zet het eerst op papier en deel het hierna pas organisatie breed.

### Vraag:

Hoe kunnen we zorgen dat mantelzorgers goed meekomen met verandering?

**Antwoorden:**

- Maak het verwachtingspatroon duidelijk en blijf communiceren om frustraties en onduidelijkheden te voorkomen. Leg niet de nadruk op de voordelen voor jezelf of de zorgorganisatie, maar richt je op de voordelen voor de mantelzorger om draagvlak te creëren. Persoonlijke gesprekken werken het beste. Deel video's en succesverhalen om hen over de streep te trekken. Hou ook in gedachten dat als de cliënt wel wil starten met de Medido en de mantelzorger niet, dit ook doorslaggevend kan zijn.
- Als je "wij kunnen niet meer zo vaak langskomen" omdraait naar "wij hoeven minder vaak langs te komen omdat de cliënt (of: omdat u) de medicatie nu altijd netjes op tijd krijgt," verleg je de focus op een positieve manier.
- Richt je niet op de saboteurs, maar op de overgrote meerderheid die er wel positief mee omgaan.
- Door nieuwe technologie rustig en vrijblijvend te introduceren: 'Mocht het in de praktijk echt niet werken dan bekijken we andere opties.' of 'We proberen het eerst eens 4 weken'. Vaak gaat het wel goed en kunnen ze uiteindelijk niet meer zonder. Zo overwinnen ze hun angst.

---

## Systemisch transitie management

Hoe krijg je een verandering van A naar B? Voor sommige mensen is het een grote inspanning om hun vaste manier van werken om te gooien. Omdat ze het 'altijd al zo gedaan hebben'. Zoals het gebruiken van een Excel bestandje i.p.v. online gegevens bijhouden in een portal bijvoorbeeld.

Terwijl je mensen de tijd geeft om afscheid te nemen van het oude, leg je uit waarom je op deze manier wilt (gaan) werken. De meeste mensen willen hierin meegaan. Biedt aan om je collega's helpen, ook wanneer je ziet dat een collega het op een andere manier doet. Deel jouw ervaring en geef aan hoe ze op een nieuwe/betere manier kunnen werken. In plaats van paniek en frustraties creëer je rust en acceptatie. Op gegeven moment wordt het organisatie breed onderdeel van de manier van werken. Er ontstaan nieuwe routines en gewoontes.

**Tip:**

Ga naar de teams toe die het heel goed doen, haal tips op en deel ervaringen. Wanneer ze bijvoorbeeld een cliënt tegen alle verwachting in toch zover krijgen om een hulpmiddel te gebruiken. Hoe hebben ze dit aangepakt?

---

## Kweek vertrouwen door

- Resultaten te delen en successen te vieren.
- Nieuwe medewerkers goed in te werken met alle beschikbare technologische mogelijkheden.
- De kennis over de technologie periodiek te toetsen.
- Te zorgen voor een aanspreekpunt binnen de organisatie, ook na de implementatie.
- Periodiek te evalueren met eindgebruikers, zorgmedewerkers en de Customer Success Consultant.