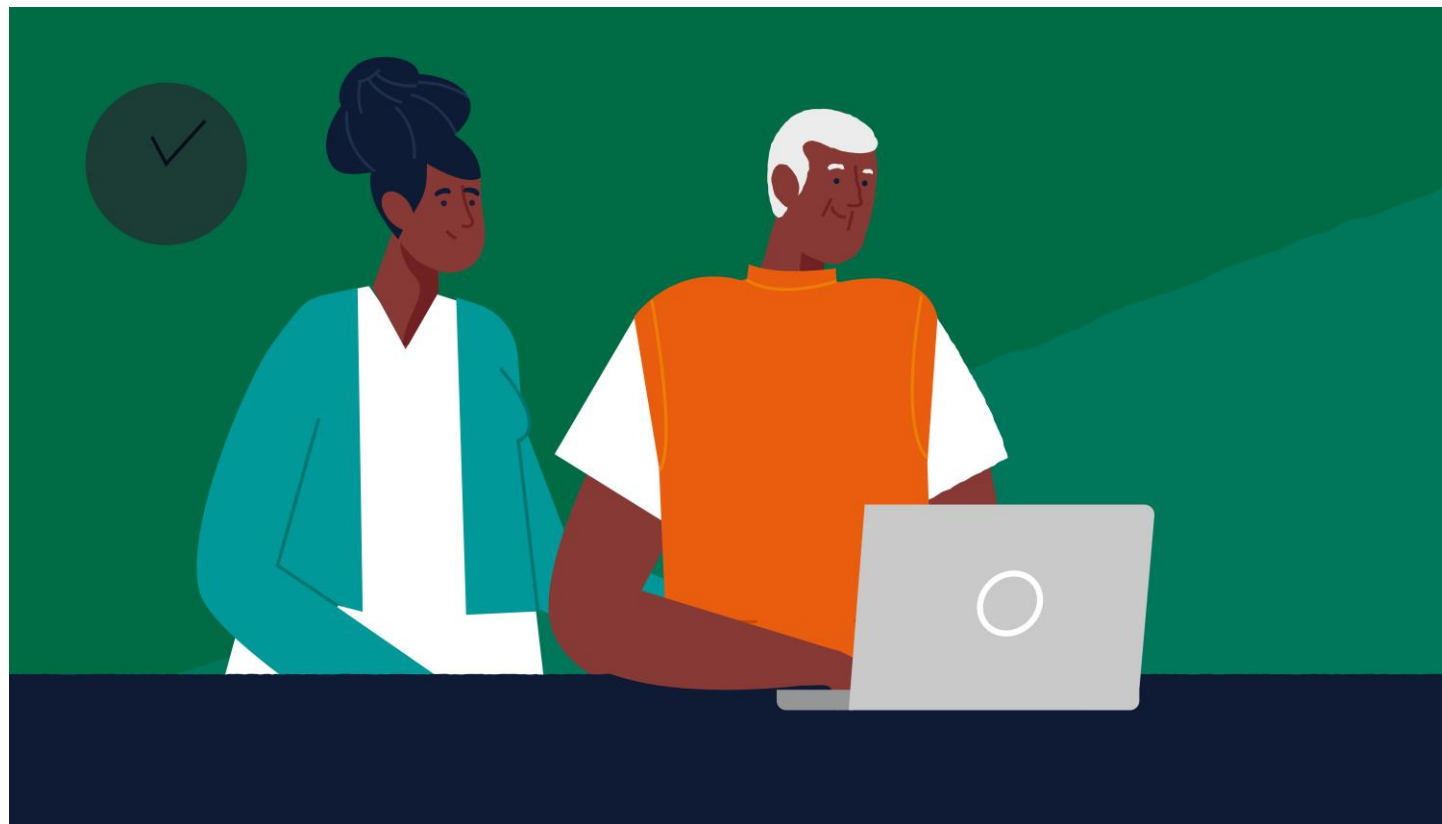


Zorgtechnologie: het goede gesprek



Wie zijn wij

- Lizzy Tonnaer - projectleider Innovatie & E-health
- Myriam Limper - projectleider Digitale Dagbesteding, eigenaar zorgvoort.nl

Innovatie bij Cordaan

- Visie op innovatie
- Volwaardig team
- Projecten:
 - Medido
 - Leefpatroonmonitoring
 - Boards (tool voor netwerkzorg)
 - Beeldzorg
 - Spraakgestuurd rapporteren
 - SUP online bestelplatform
 - Digitale dagbesteding

Situatie 1: Medicijndispenser

Wat zou je doen?

A: Medewerker overtuigen met informatie over de medicijndispenser

B: Medicijndispenser op kantoor laten bezorgen en samen met medewerker uitproberen.

Situatie 2: Zorg op afstand

Wat zou je doen?

A: Bekijken welke medewerkers onvoldoende tijdbesparing realiseren en bespreken tijdens de functioneringsgesprekken.

B: Erkennen dat niet iedereen affiniteit heeft met beeldbellen en enkele medewerkers vragen om alle beeldbelcontacten op zich te nemen.

Situatie 3: Twijfel over de Sensara

Wat zou je doen?

A: In gesprek blijven maar niet tot actie overgaan. Overtuigen met folders, website. Beslissing uitstellen.

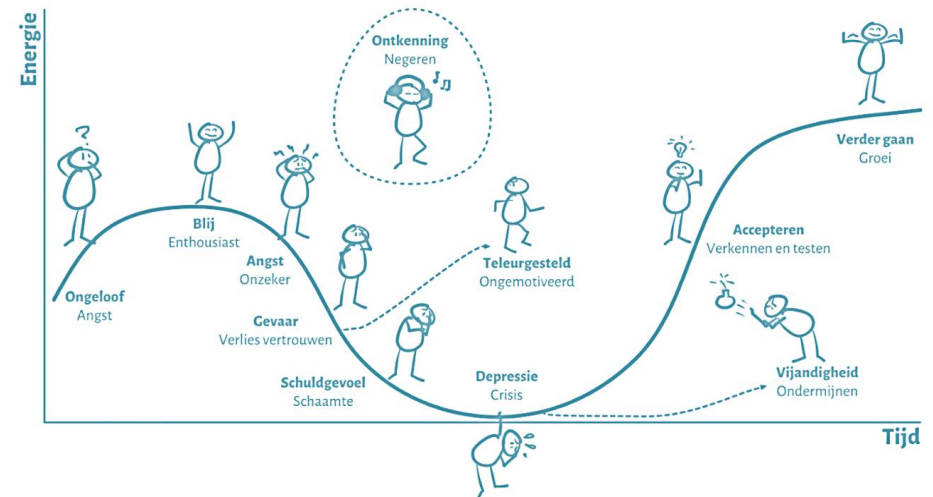
B: Voorstellen in gebruik te nemen, benadrukken van de mogelijkheid om te stoppen.

Het gesprek



Wat zit in de weg van een goed gesprek?

- **Demotivatie** door onbekendheid met veranderprocessen:
 - Liminaliteit herkennen en verdragen
 - Verandercurve kennen (Kubler)
- **Angst voor kaders en voorwaarden** > *'Het is maatwerk'*. *'Het moet in de praktijk ontstaan'*.
- **Framing:** van donderwolk naar kwaliteitsverbetering.
- **Onbewuste sabotage:** medewerkers zijn minder veranderbereid dan ze zelf denken.
- **Te weinig realisme** in het gesprek binnen de organisatie - nadruk op de beloftes van technologie.
- **De weg terug bestaat nog.** *'zolang het kan doe ik het op de oude manier'*. Het gesprek vermijden. Erbij (maar daar is geen tijd voor!) en niet: in plaats van (wat doen we niet meer).



Motivatie als sleutel: een ondersteunende omgeving

Alle randvoorwaarden op orde en toch bewegen de mensen niet mee...



Knoster, 1991

- Autonomie
- (Ver)Binding
- Competentie

Zelf-determinatietheorie (Deci & Ryan, 1985;2000)

Wat medewerkers nodig hebben

Autonomie: 'We gaan ervoor' (stip op de horizon), maar: je professionele inschatting is cruciaal. Wat past, hoe het past en wanneer het past.

Binding: Inzicht in de toegevoegde waarde en je daar persoonlijk aan verbinden. Eigen authentieke verhaal vertellen aan de cliënt.

Competenties:

- Training in:
 - Praktische/technische vaardigheden
 - Het 'verhaal' oefenen met specifieke cliënten of persona in gedachten
 - Herindelen agenda en contactmomenten: hoe organiseer je de inzet van de technologie bij de cliënt? Wat doe je anders of niet meer f2f?
 - Methodisch werken (bijv. gespreksvaardigheid online cliëntcommunicatie)
- Concrete instructies/stappenplan/checklist (kaders)

Elementen van het goede gesprek

- **Timing.**
 - Voorsorteren op de toekomst: 'op termijn gaat u misschien achteruit'
 - Aansluiten bij tempo en fase cliënt
- **Flexibiliteit.** Het gesprek is anders, afhankelijk van met wie je praat.
- **'Constructief bondje':** *dit is nieuw, wilt u mij helpen om dit samen uit te gaan proberen?*
 - Experimenteerruimte
 - Gelijkwaardigere relatie
 - Cliënt inspireren met wat het hem/haar kan opleveren (en dit dus weten) i.p.v. een insteek vanuit bezuiniging.
 - Realistisch en eerlijk zijn (authentiek verhaal): het gaat inderdaad veranderen, dat vraagt van ons allemaal wat, het is nodig.
- **Normaliseren / relativeren** van het 'nieuwe en onbekende'
- **Ondersteunende informatie** (folder, website)
- Bewust betrekken en meekrijgen van het **netwerk**