

Gedraag je! Ook bij grijze haren wordt er niet geprint

Er zijn helpers, aanjagers, voorlopers, motivatoren, juichers, lovers, twijfelaars, achteroverleuners, haters, bestrijders, zoekers, boycotters, Zwitserlanders en vermijders als het gaat om technologie en zorg op afstand. En hoewel het daarbij gaat over het thema digitalisering, wordt de technologie uiteindelijk alleen maar ingezet en benut als de medewerkers er voor kiezen en het adviseren. Maar wat als het gedrag van je medewerker niet gelijk op loopt met de ambitie van je zorgorganisatie?

Mary is polimedewerker in het ziekenhuis. De visie die omschreven wordt in alle plannen van de organisatie is: 'Digitaal tenzij'. Er wordt al een jaar gewerkt met een digitale applicatie voor alle patiëntcontacten en er worden diverse thuismeettoepassingen aan gekoppeld door het Virtueel Zorgcentrum. Maar op de afdeling van Mary blijven de cijfers achter. Het innovatieteam onderzoekt de reden. Na een observatie achterhalen ze de oorzaak.

Bij elke client met ook maar de minste grijze haar zegt Mary van achter de balie: "Zal ik het formulier voor u klaar zetten in de app (en dan kijkt ze heel begrijpend, verzacht ze haar stem en vervolgt ze knikkend en begrijpend) "...of heeft u liever dat ik het even voor u print?" #driekeerradenwataarzelaarskiezen.

Concreet nodig

Na het afronden van mijn opleiding gedragsverandering herken ik steeds duidelijker waar we winst kunnen behalen. We lanceren technologie, communiceren over hoe het werkt en zeggen: 'Veel succes'. We vergeten vaak om te onderzoeken welke competenties er nu echt concreet nodig zijn van de medewerker (en of die aanwezig zijn) en maken vooral niet duidelijk genoeg welk gedrag we willen zien.

Technologie moet geborgd worden in alle processen, zodat er bij een Melding Incident Cliënt bij de val van een cliënt gevraagd wordt naar het waarom van het niet inzetten van de heupairbag. In de team-overleggen moet de manager duidelijk zijn over welke afspraken er zijn en welk gedrag daar bij hoort. En ter voorbereiding op dat overleg moet de innovator de concrete verwachtingen voor de rol van de leidinggevende al uitgesproken hebben naar deze leider. Er moet in elke audit gecheckt worden of de gekozen technologie van een afdeling wel echt goed benut wordt. En mensen moeten zich verantwoordwoorden waarom ze de medicijndispenser of druppelbril NIET ingezet hebben.

Stealing thunder

Maar ook taal doet er toe. Welke keuzemogelijkheid accentueer je? Welke woorden zorgen er voor dat mensen de digitale mogelijkheden in gaan zetten? Hoe verleid je je patiënten tot ander gedrag? Praat je stellig of aarzelend? Zeg je met je gezichtsuitdrukking dat jij die digitalisering 'ook allemaal maar niks vindt' of straal je vertrouwen en zekerheid uit? Praat je over technologie alsof het de normaalste zaak van de wereld is, of breng je het als iets heel erg spannends, unieks en nieuws? Hoe gebruik je de behoefte van mensen om bij een groep te horen? Hoe benut je de angst bij schaarste? Hoe benut je de techniek 'stealing thunder' waarbij je de verwachte weerstand al bevestigt en wegneemt in je eerste zin?

Gewenst gedrag

Kortom: het gewenste gedrag mag wel wat concreter omschreven worden. Zodat Mary voortaan vriendelijk maar duidelijk zegt: "Ik zie dat u grijze haren hebt, maar onze standaard werkwijze is, dat we het formulier klaar zetten voor u in het systeem. Als u hulp wilt hebben bij het gebruik van de app helpen wij u graag". ■



Suzanne Verheijden is strategisch innovatie-adviseur en ondernemer met BuroStrakZ.