

10 Tips

voor een succesvol gesprek over de inzet van de Zorgtechnologie

Je staat op het punt om de Medido, Compaan of Tessa te introduceren bij jouw cliënt. Deze 10 tips en de folder helpen jou daarbij.



TIP 1 | Volg de ZORGVULDIG gekozen indeling en woorden

Bij het maken van de folder is goed gekeken en geluisterd naar de client. De tegenwerpingen, vraagtekens en drempels zijn allemaal verwerkt in de teksten en indeling van de folder. Daarom is het slim om je zo veel mogelijk aan deze volgorde en tekst te houden. Je kunt het uit je hoofd leren, of lees sommige stukjes voor.



TIP 2 | Zorg voor een STERKE START van jullie gesprek

Een cruciaal moment voor een goed gesprek is een goede start. Volg deze 5 punten zodat de client duidelijkheid heeft over de structuur van het gesprek.

- U krijgt van ons uw eigen Medido/Compaan/Tessa
- Ik ben hier om u daar meer over te vertellen
- Ik gebruik daarbij deze folder
- Die laat ik bij u achter zodat u het later rustig kunt nalezen.
- Ik vertel u eerst alles, en daarna kunt u uw vragen stellen.
 - * Zo weet ik zeker dat ik niets vergeet
 - * En uw vraag wordt waarschijnlijk in mijn verhaal al beantwoord



TIP 3 | Lees de voorkant van de folder VOOR aan de cliënt

Want deze is met de volgende redenen op deze manier opgebouwd:

- we geven twee redenen waarom de client de Medido krijgt (=begrip kweken)
- we benoemen dat verandering spannend kan zijn (=weerstand erkennen)
- we geven aan dat anderen de Medido ook gebruiken (=onzekerheid verlagen)
- we vertellen wat we vandaag gaan bespreken (=duidelijkheid)



TIP 4 | Maak duidelijk wat het gebruik de cliënt OPLEVERT

Deze ✓✓✓ redenen staan in de linker binnenzijde van de folder en zijn erg belangrijk in het acceptatieproces van de cliënt.

Start bijvoorbeeld met 'Stelt u zich eens voor'.

Hierdoor kan de cliënt het zich beter inbeelden wat de Medido kan opleveren.

TIP 5 | Laat zien hoe het eruit ziet

Er komt iets nieuws in de huiskamer te staan, dat wil men natuurlijk eerst zien. Toon afbeeldingen uit de folder en leg globaal uit hoe het werkt.

Meer gedetailleerde informatie

- staat in de folder die je achter laat
- wordt gegeven tijdens de installatie





TIP 6 | Wees eerlijk over toekomstige zorgbezoeken

Je hebt daarnet al aangegeven waarom we dit doen (TIP 4) . Het is geen bezuinigingsmaatregel, het is noodzakelijk om de groeiende groep zorgvragers te kunnen helpen.

Zie de folder rechtsbinnen voor hoe het zorgmoment bij de cliënt eruit komt te zien.



TIP 7 | Wees voorbereid op de 'ja-maar' bezwaren

- ja maar, dan zie ik minder vaak iemand van zorg
- ja maar, ik wil geen apparaat in huis
- ja maar, wat als het kapot gaat

Bekijk de mogelijke bezwaren en hoe jij hier op kunt reageren. Je vindt ze op de HoeDan pagina's (of scan deze QR codes)

Medido



Compaan



Tessa



TIP 8 | Leg DUIDELIJK uit hoe de proefperiode eruit ziet

Gebruik hiervoor de achterkant van de folder

- wat verstaan we onder de proefperiode?
- wat wordt van de cliënt verwacht in die periode?

De cliënt moet na dit deel een goed gevoel hebben over het kleine stapje waar jullie mee beginnen, namelijk het proberen van 2 weken. En dat jij de proefperiode regelt.



TIP 9 | Maak duidelijke AFSPRAKEN en leg deze goed vast

VUL IN OP DE FOLDER VAN DE CLIËNT:

- Datum van vandaag, jouw naam en jouw telefoonnummer
- Gebruik: bespreek op welke momenten je de technologie in zet.

NB: Noteer de momenten ook voor jezelf. Zodat je de zorgvraag helder hebt. De folder laat je namelijk achter bij de cliënt.



TIP 10 | Sluit het gesprek KORT en DUIDELIJK af

Zeg tegen jouw cliënt:

'Ik bestel voor u de Medido/Compaan/Tessa en ik laat de folder bij u achter. Tijdens mijn volgende bezoek krijgt u uitleg hoe het apparaat werkt en gaat u samen oefenen.'

Succes en veel plezier tijdens het gesprek met jouw cliënt. Je zult merken dat de folder en deze tips je helpen. En dat de cliënten daardoor positief staan tegenover de verhoogde zelfstandigheid die krijgen.

Vragen over de folder en de 10 tips?

Mail wijkteaminnovatie@vivium.nl

