

Bijlage 2:

TESSA ACCEPTANCE TOOLBOX



JUNI 2023

TESSA ACCEPTANCE TOOLBOX

Gemaakt in samenwerking met :

Intern:

Brugmans, Nina
Koetsier, Caroline
Olsthoorn, Anne
Renard, Demi
Van Duin, Maarten

Extern

Bakhuizen, Chantal
Olsthoorn, Eveliene
Van Tilborg, Ronald

In opdracht van:

Li, Wang Long

VOORWOORD

Voor u ligt de Tessa Acceptance Toolbox. Deze Toolbox is ontworpen in opdracht van Wang Long Li, CEO van het bedrijf Tinybots. Het doel van de Toolbox is om het implementatieteam te helpen om zorgmedewerkers te overtuigen om Tessa te gebruiken.

De Toolbox maakt gebruik van digitypes om verschillende zorgmedewerkers sneller te identificeren. Op deze manier kan het implementatieteam sneller een gestileerde aanpak maken voor de zorgmedewerkers.

Voor het ontwerpen van de digitypes is er gekeken naar:

- Digitale basisvaardigheden
- Enthousiasme over zorgtechnologie
- Kritische houding
- Tempo
- Fouten durven te maken

Op basis van bovenstaande facetten zijn vijf digitypes ontwikkeld. Deze digitypes zijn gemaakt in samenwerking met het implementatieteam, een verzorgende en verpleegkundigen.

Wanneer de digitypes zijn geïdentificeerd kunnen de bijgevoegde middelen gebruikt worden om een passende aanpak te maken voor de zorgmedewerkers.

Veel leesplezier!



Ingrid
De analoge
gebruiker



Peter
De
aarzelende
gebruiker



Kelly
De kritische
gebruiker



Kevin
De passieve
gebruiker



Annet
De
enthousiaste
gebruiker

Inhoud

- 03 Voorwoord
- 05 Ingrid
- 07 Peter
- 09 Kelly
- 11 Kevin
- 13 Annet
- 16 Gebruik van digitypes
- 18 Digitypes herkennen
- 22 De middelen



WIE IS: INGRID DE ANALOGE GEBRUIKER

"Waarom zou je het anders doen?"

2 kinderen van 16 en 18

55 jaar

Heeft bevestiging van anderen nodig

Getrouwd

Netwerk
Man
Kinderen
Collega's

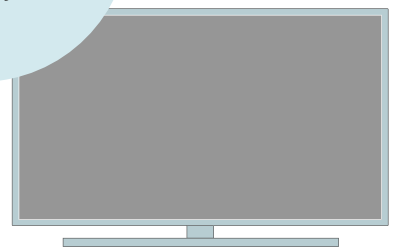
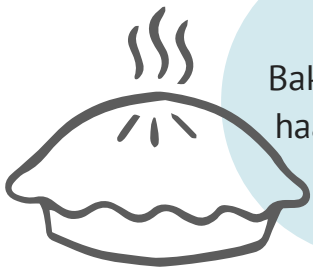
Wil zelfverzekerder zijn maar neemt hier geen stappen voor

Bakt vaak voor haar collega's

Bang om te falen

Houd niet van verandering

Houd van een filmpje en een wijntje



INGRID

MET ZORGTECHNOLOGIE



Uitdagingen

Leren van de digitale basisvaardigheden
Overkomen van schaamte
Open staan voor nieuwe dingen

Negatieve invloeden

Sneller moeten gaan
Algemene lessen
Algemene instructies

Nodig

Stimulering
Aanmoediging
Duidelijke instructies
Meegenomen worden
Positieve benadrukken
Emoties laten inzien
Fouten mogen maken

Faciliteren

Veilige ruimte
Hulp dichtbij
Zelfredzaamheid stimuleren
Ervaringsdeskundigen

Positieve invloeden

Training op maat
Laten zien dat fouten maken mag
Cheerleaders

WIE IS: PETER DE AARZELENDE GEBRUIKER



PETER MET ZORGTECHNOLOGIE



Uitdagingen

Digitale basisvaardigheden
leren
Kritische houding

Negatieve invloeden

Het "moeten" doen
Ongeduld van het team
Negatieve ervaringen met
zorgtechnologie

Nodig

Voorbeelden
Stap voor stap uitleg
Begeleiding
Goede zorg voor de cliënt

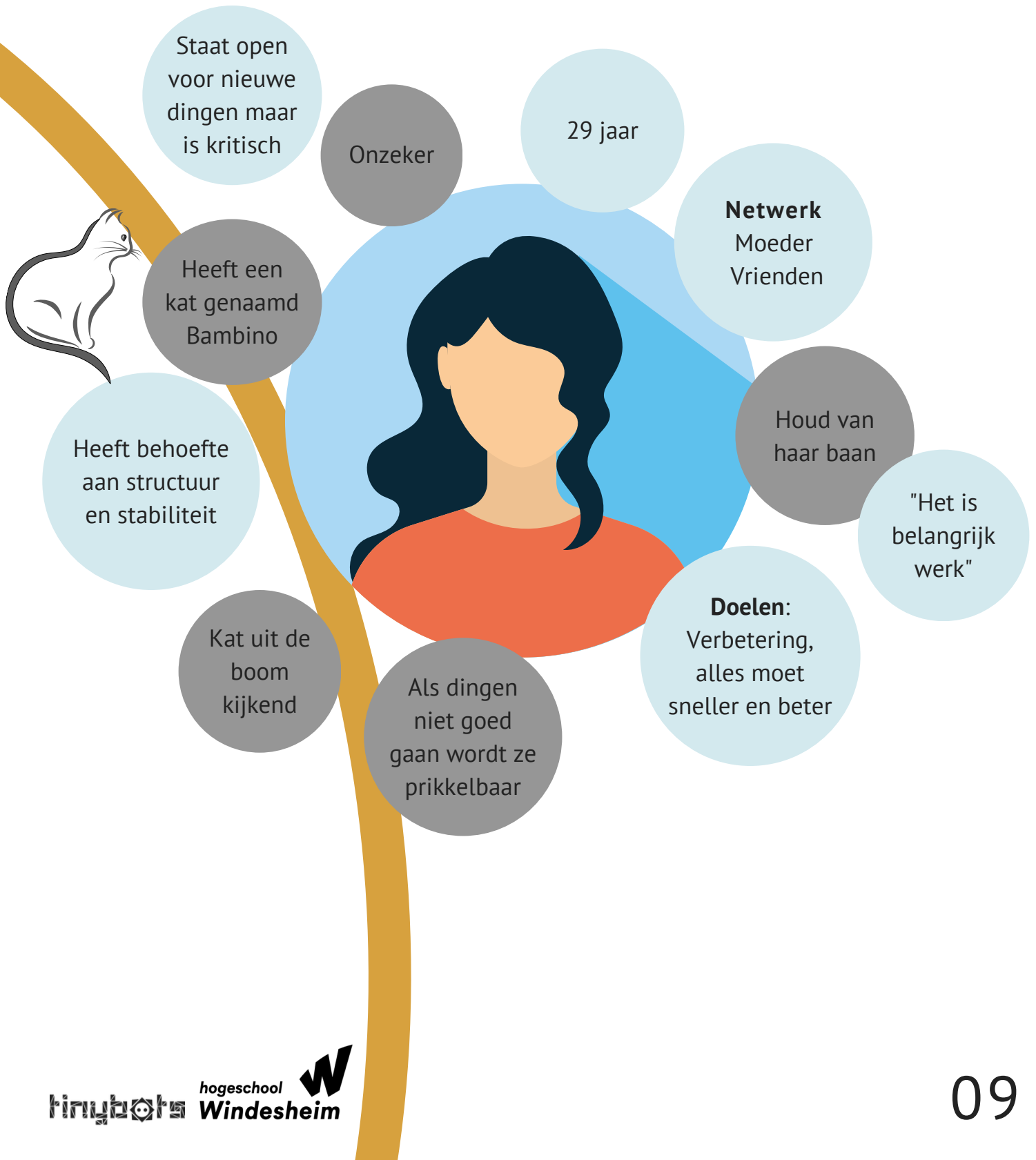
Faciliteren

Breed inzetbare
vaardigheden aanleren
Voordelen voor de zorg
duidelijk maken
Zelfstandigheid stimuleren

Positieve invloeden

Alle kanten laten zien
Duidelijk beleid vanuit
organisatie
Fouten maken mag
Ruimte om te leren
Complimenten

WIE IS: KELLY DE KRITISCHE GEBRUIKER



KELLY MET ZORGTECHNOLOGIE



Uitdagingen

Kritische houding
Digitale kennis
Frustraties

Negatieve invloeden

Negatieve eerste introductie
"Het is gewoon leuk"
Er zitten geen negatieve kanten aan de inzet

Nodig

Goede zorg voor haar cliënten
Successen

Faciliteren

Voordelen voor de zorg en cliënt duidelijk maken
Zelfstandigheid stimuleren
Samen evalueren

Positieve invloeden

Cijfers en data
Sterke eerste introductie
Voor én nadelen benoemen
Cliënt overtuigen

WIE IS: KEVIN DE PASSIEVE GEBRUIKER



KEVIN MET ZORGTECHNOLOGIE



Uitdagingen

Passief
Terughoudend

Negatieve invloeden

Het kost veel tijd
Heeft zelf geen zin
Onduidelijkheid

Nodig

Passie
Tijd/rust

Faciliteren

Evalueer met en luister
naar hem
Vertel niet alleen de
"what" maar ook de "why"

Positieve invloeden

Duidelijke en makkelijke
instructies
Een goed voorbeeld
Impact verschil tussen
oude aanpak en nieuwe
duidelijk maken

WIE IS: ANNET DE ENTHOUSIASTE GEBRUIKER



Partner heeft gezondheids klachten

Getrouwd

60 jaar



Netwerk
(voornamelijk vrouwelijke)
Vrienden
Collega's

Heeft een rugzakje waar ze kracht uit haalt

Altijd blij

Ze wil anderen blij kunnen maken

Vind haar werk echt leuk

Oneerlijkheid frustreert haar

Doelen:
Verbetering
Het goed doen
Gelukkig zijn
Een ander gelukkig maken

ANNET MET ZORGTECHNOLOGIE



Uitdagingen

Wil (te) snel
Minder kritisch
Houd minder rekening met collega's

Negatieve invloeden

Negatieve mensen om haar heen
Oncoöperatief team
Negatieve verhalen

Nodig

Enthousiasme om haar heen
Positieve verhalen

Faciliteren

Inspireren met de nieuwste middelen
Evalueer met haar
Aanmoedigen om fouten te laten zien

Positieve invloeden

Resultaten van de inzet
Meer mensen die met hetzelfde bezig zijn
Enthousiaste mensen

OVERZICHT DIGITYPES

**Ingrid**

Analoge gebruiker

Lage digivaardigheden
Wil liever niet aan Tessa beginnen.
"Waarom zou je het anders doen?"

**Peter**

Aarzelende gebruiker

Basis digivaardigheden
Moet je niks verplichten.
"Fouten maken mag maar het moet niet de cliënt beïnvloeden."

**Kelly**

Kritische gebruiker

Basis digivaardigheden.
Staat open voor nieuwe dingen maar is kritisch.
"Het werk dat wij doen is belangrijk!"

**Kevin**

Passieve gebruiker

Goede digivaardigheden
Kan het vaak wel maar heeft een achterliggende reden om het niet te doen, vaak tijd.
"Als je het doet, doe het dan goed."

**Annet**

Enthousiaste gebruiker

Goede digivaardigheden.
Alles moet snel en beter.
Haar enthousiasme moet verdeeld worden, anders gaat ze te hard aan het team trekken en krijgt ze niemand mee.
"Als je iets kan doen voor een ander doe het dan meteen!"

GEBRUIK VAN DIGITYPES

De digitypes die uitgezet zijn in de voorgaande pagina's worden gebruikt om zorgmedewerkers die Tinybots tegenkomt sneller te begrijpen. Het type wordt gesignaleerd door de HIT en verwerkt in de Monday notes. Hierna kunnen zowel de HIT als Tessa Expert nog eventuele aanpassingen kunnen maken. Aan de hand van deze categorieën worden de bijpassende producten verstuurd naar de zorgmedewerker(s). Daarnaast kan je ook de communicatie aanpassen en bepaalde digitypes aanmoedigen om elkaar te ondersteunen.

Ingrid heeft een **cheerleader** nodig. Dit kan een **Annet** zijn wanneer mogelijk. Er is een open lijn met de **Tessa Expert** nodig. Het is belangrijk dat je Ingrid **garanties** biedt waar ze op kan rekenen.

Kelly wil niet alleen de **voordelen** van Tessa weten maar juist ook de **nadelen**, anders is het te goed om waar te zijn. Ook moet je ruimte geven om samen te **evalueren** en haar **input** te laten geven over Tessa en het traject.

Peter zoekt vooral **steun**, vaak zijn de vaardigheden er wel maar moet hij een push krijgen om dit in te zien. Laat Peter zo snel mogelijk een **inzet zelf** doen waar de Tessa Expert meekijkt om te zeggen dat hij het goed doet.

Kevin zou eigenlijk alles zelf kunnen doen maar wil dit niet door een achterliggende reden, hij is niet lui! Het is belangrijk om de achterliggende reden te achterhalen. Laat hem daarna weten wat we precies **hem uit handen kunnen nemen**.

GEBRUIK VAN DIGITYPES

Annet wil snel en hard gaan, je moet haar energie zien te spreiden, laat haar zo snel mogelijk een **TEx Talk** met je inplannen wanneer de rest van het team niet meebeweegt. Ook kan je met haar **ervaringsverhalen** maken, zeker wanneer het een Pilot+ is. Geef Annet ook een **checklist** om te zorgen dat ze geen stappen overslaat voor haar collega's. Wanneer ze genoeg ervaring heeft met Tessa inzetten laat haar **samen met een collega Tessa inzetten**.

DIGITYPES HERKENNEN

De digitypes zijn zo ontwikkeld dat ze intuïtief bruikbaar zouden moeten zijn. Door de voorgaande pagina's te lezen leert een HIT of TE de verschillende personen kennen en kan men verschillende zorgmedewerkers classificeren als digitype.

Mocht iemand moeite hebben met het classificeren van de zorgmedewerker omdat het een nieuwe methode is of omdat de zorgmedewerker tussen twee verschillende digitypes in zit, is er een methode ontwikkeld.

Men moet vijf vragen beantwoorden

1. Hoe goed zijn de digitale vaardigheden van de persoon?
2. Hoe enthousiast is de persoon over zorgtechnologie?
3. Hoe kritisch is de houding van de persoon?
4. Hoe snel/langzaam moet je gaan met de uitleg?
5. Hoe erg vind de persoon het om fouten te maken?

Bij het beantwoorden van de vragen geef je een cijfer van 1 tot 5. Aan dit cijfer zit dan een digitype verbonden. Als je alle vragen hebt beantwoord kies je de digitype welke het vaakst is aangekruist.

Een eerste inschatting van de digitype zal altijd een gok blijven. Deze inschatting is een startpunt zodat het makkelijker wordt om een aanpakplan te formuleren voor de zorgmedewerker. Op de volgende pagina's wordt uitgelegd hoe de methode in de praktijk zal werken.

DIGITYPES HERKENNEN

De digitype test ziet er als volgt uit:

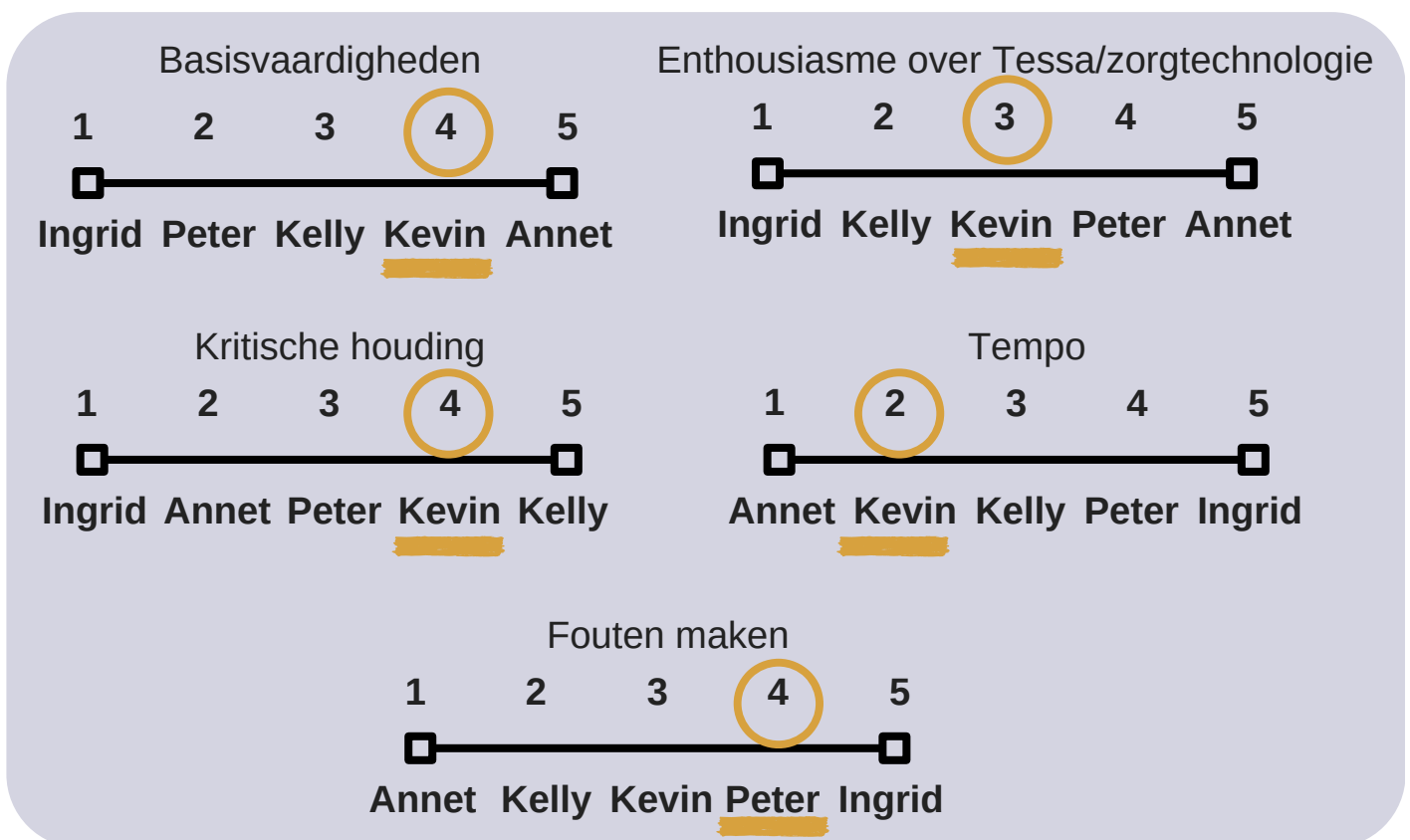


Laten we de volgende casus als voorbeeld nemen:

De Healthcare Innovation Trainer heeft net een cliëntselectie doorlopen met Karin. Karin is een wijkverpleegkundige en is geselecteerd om Tessa uit te gaan proberen. Karin heeft veel vragen gesteld aan de HIT, hoe effectief is Tessa? Hoeveel tijd gaat het kosten? De app snapte ze gelukkig wel snel. Toen ze eenmaal begonnen waren met de selectie waren ze snel door alle cliënten gegaan. Karin twijfelde wel bij een aantal cliënten of Tessa goed bij de situatie zou passen maar uiteindelijk heeft ze besloten om het gewoon te proberen.

DIGITYPES HERKENNEN

Uit de casus klinkt het alsof de digitale basisvaardigheden van Karin redelijk goed zijn (*cijfer: 4*). Ze is niet razend enthousiast over Tessa maar ook niet negatief (*cijfer: 3*) en stelt veel vragen (*cijfer: 4*). Haar tempo is uiteindelijk wel snel (*cijfer: 2*) en ze is niet al te bang om het een en ander uit te proberen (*cijfer: 4*).



In deze test is Kevin drie keer is ingevuld en Peter twee keer. Dit betekent dat de HIT voor nu kan aannemen dat Karin een Passieve Gebruiker is. Het kan zijn dat de HIT of TE uiteindelijk besluit dat Karin toch een Peter is, of wellicht een Annet. Hoe meer de HIT en TE de zorgmedewerker zien hoe groter de kans is dat ze een goede inschatting kunnen maken.

MIDDELEN PER DIGITYPE



Ingrid

Analoge
gebruiker

Producten

Ervaringsverhalen
TEx Talk

Communicatie

Cheerleaden
Open lijn met TE
Garanties bieden



Peter

Aarzelende
gebruiker

Producten

Ervaringsverhalen
Structuur TOT
TEx Talk

Communicatie

Zo snel mogelijk
zelfstandige inzet



Kelly

Kritische
gebruiker

Producten

Ervaringsverhalen
Structuur TOT
Cijfers op papier

Open input
TEx talk

Communicatie

Voor-en-nadelen



Kevin

Passieve
gebruiker

Producten

Ervaringsverhalen
TEx Talk

Communicatie

Duidelijk maken wat we
hen uit handen nemen



Annet

Enthousiaste
gebruiker

Producten

Check list
Pilot+ Ervaringsverhalen
laten maken
TE Talk samen
uitvoeren

Communicatie

Met collega naar
Tessa inzet

De middelen

Ga aan de slag met Tessa!

Werkafspraken

Wie: Healthcare Innovation Trainer

Wat: Printklare PDF Checklist

Hoe: HIT verstuurd PDF via mail na cliëntselectie team.

Waarom: Annet is een enthousiaste gebruiker. Ze vind Tessa super gaaf en wil daar graag haar energie in steken. Deze energie moeten we goed zien te verdelen. Met de checklist slaat Annet geen stappen over en zet de eerste stappen in het borgingsproces. De checklist is echter ook voor andere zorgtypes behulpzaam. Om deze reden is ervoor gekozen om de lijst na elke cliëntselectie uit te sturen.

Ga aan de slag met Tessa!

Heb je dit al gedaan?

- Cliëntselectie → DD/MM
- Hang deze poster op kantoor! → DD/MM
- Tessa Expert afspraak → DD/MM
- Intervisie 1 → DD/MM
- Tessa Expert afspraak met collega → DD/MM
- Intervisie 2 → DD/MM
- Intervisie 3 → DD/MM
- Check-in Tessa Expert (maand na afronding) → DD/MM

Optioneel

- Handleiding verspreiden naar collega's
- Trainercenter doorkijken

TOT op papier

Werkafspraken

Wie: Tessa Expert

Wat: Printklare PDF

Hoe: TE verstuurd PDF via mail na clientselectie team.

Waarom: Voor Ingrid moeten de garanties zichtbaar zijn. Voor Kelly moet het duidelijk zijn wat ze kan verwachten. Kevin moet weten wat hem uit de handen genomen kan worden.

Cijfers op papier

Werkafspraken

Wie: Tessa Expert

Wat: Printklare PDF

Hoe: TE verstuurd PDF via mail na clientselectie team.

Waarom: Algemene cijfers zullen worden doorgestuurd. Deze cijfers hebben effect op Kelly en Kevin.



Ervaringsverhalen

**Video ervarings
verhalen**

**Schriftelijke
ervarings verhalen**

**Voorwaarden:
Enthousiaste gebruiker
Tessa Expert afspraak
Video camera**

**Voorwaarden:
Enthousiaste gebruiker
Contactgegevens**

Inhoud
Het positieve van de inzet
Het negatieve van de inzet
Mening van de cliënt

Lead: Tessa Expert
Participanten: Minimaal 1 zorgmedewerker



Video

Ervaringsverhalen

Werkafspraken

Wie: Tessa Expert

Wat: Video ervaringsverhalen

Hoe: TE selecteert enthousiaste gebruikers wanneer de workload lager is en nodigt hun uit om een video te maken.

Waarom: Annet is een enthousiaste gebruiker. Ze vind Tessa super gaaf en wil daar graag haar energie in steken. Deze energie moeten we goed zien te verdelen. Door deze zorgmedewerker zulke taken te geven krijgt Tinybots mooie marketing terwijl we ook een gezonde cultuur binnen het zorgteam behouden.

Schriftelijke Ervaringsverhalen

Werkafspraken

Wie: Tessa Expert

Wat: Schriftelijke ervaringsverhalen

Hoe: ZOHO link op de Tessa Expert pagina waar de zorgmedewerkers een aantal vragen kunnen invullen. Tessa Experts en kijken wat gedeeld kan worden op de website.

Waarom: Inspirerende verhalen delen zonder een hoge energieinspanning voor TE of HIT.

Open input

Werkafspraken

Wie: Tessa Expert en Healthcare Innovation Trainer

Wat: Open input

Hoe: ZOHO link op de Trainercenter waar zorgmedewerkers altijd feedback kunnen geven. Dit wordt ook uitgedragen door zowel HIT als TEx.

Wanneer feedback is opgestuurd krijgen ze hier een bevestiging van. Mocht deze feedback uiteindelijk geïmplementeerd worden krijgen ze hier een erkenning van.

Waarom: De zorgmedewerker een gevoel geven dat ze enige mate van controle heeft over de ontwikkeling van Tessa. Uit onderzoek is gebleken dat dit helpt om nieuwe producten beter geaccepteerd te laten worden.

TEEx Talk

Werkafspraken

Wie: Tessa Expert

Wat: Presentatie

Hoe: Presentatie die gegeven wordt om zorgmedewerkers te enthousiasmeren. Tessa Experts kunnen beslissen dat een TEEx Talk nodig is wanneer een team niet aan de borgingscriteria voldoet (minder dan twee Tessa's ingezet). Er moet minstens een poging zijn gedaan om een Tessa in te zetten en er is informatie over de Tessa gepresenteerd naar het team. Wanneer aan deze laatste criterium niet voldaan kan worden geven de Tessa Experts een presentatie mee.

Op deze manier wordt er voorkomen dat Tessa Experts ver reizen om enkel informatie te geven.

Waarom: De TEEx Talks zijn ontworpen om te overtuigen en enthousiasmeren. Wanneer een zorgmedewerker is overtuigd en Tessa gaat uitproberen is het makkelijker om op afstand de anderen in het team te overtuigen om Tessa te gebruiken.



hogeschool
Windesheim

