



digicontact



digicontact

DigiContact

24/7 ondersteuning op afstand

DigiContact levert betrouwbare, kwalitatief hoogstaande en wetenschappelijk onderbouwde ondersteuning op afstand. De hoogopgeleide digitaal begeleiders van DigiContact zijn 24/7 bereikbaar voor zorgvragers en/of zorgprofessionals via beeldbellen of telefonie. Met de verschillende expertiseteams op onder andere het gebied van GGZ, NAH, LVB, ASS en ouderen levert DigiContact diensten aan vele verschillende doelgroepen. DigiContact kan als totaalpakket of modulair worden ingezet. De verschillende diensten kunnen dus ook afzonderlijk van elkaar worden afgenomen. Afhankelijk van de wensen en behoeften kijken wij samen met de collega-organisatie naar de mogelijkheden vanuit maatwerk. Dit maakt dat DigiContact naadloos aansluit op het bestaande ondersteuningspakket. DigiContact kan zowel binnen een ambulante setting als binnen een intramurale setting worden ingezet. Aansluiten op een of meerdere DigiContact-diensten kan al vanaf een klein aantal zorgvragers of zorgprofessionals. Maar uiteraard denken wij ook graag mee op organisatieniveau en ondersteunen wij bij het onderzoek naar de mogelijkheden en de implementatie van DigiContact binnen het bestaande ondersteuningspakket van de collega-organisatie.



De hoogopgeleide begeleiders van DigiContact luisteren, kennen de situatie en zorgen ervoor dat de gebruiker na het contact zelf weer verder kan. Daarmee levert DigiContact een deel van de oplossing voor de arbeidsmarktproblematiek, een kwaliteitsimpuls en een bijdrage aan het langer thuis kunnen wonen. De ondersteuning via DigiContact is laagdrempelig en vertrouwd. Aangesloten cliënten ervaren een vergroot gevoel van veiligheid en zelfvertrouwen. Ook draagt DigiContact bij aan de zelfredzaamheid, de eigen regie en aan zeggenschap. De 24/7 bereikbaarheid creëert een vangnet waar zowel de cliënt als de zorgorganisatie baat bij heeft.

Naast ondersteuning van cliënten biedt DigiContact de mogelijkheid om in de vorm van een Consultatiedienst begeleiders op afstand te ondersteunen. Er kunnen situaties ontstaan waarbij een begeleider wil overleggen met een collega professional. Bij DigiContact zijn 24/7 professionals bereikbaar waarmee de professionals op locatie kunnen sparren, adviseren en opvang na schokkende gebeurtenissen bieden.

Voor medische vragen biedt DigiContact een Verpleegkundige dienst. De verpleegkundige triage via DigiContact wordt als eerste lijn ingezet vóór de huisarts of huisartsenpost wordt ingeschakeld. Deze dienst vangt gemiddeld tussen de 80-90% van de vragen aan een huis af en draagt daardoor bij aan het behoud van de inzet van huisartsen voor onze cliënten. Deze dienst kan worden aangevuld met een huisarts en/of AVG-arts op afstand. De Verpleegkundige dienst is net als het Begeleidersteam 24/7 bereikbaar. Zorgdomotica wordt gemonitord door het Nachtzorgteam tussen 23:00-07:00 uur.

1. Wetenschappelijk onderzoek

Uit het onderzoek dat Miriam Zaagsma de afgelopen zes jaar heeft uitgevoerd en waarop ze op 16 februari 2023 promoveerde, blijkt dat mensen met een verstandelijke beperking veel baat hebben bij ondersteuning op afstand die 24 uur per dag beschikbaar is. Philadelphia heeft de digitale ondersteuningsdienst DigiContact ontwikkeld om cliënten meer controle te geven. Digitale ondersteuning heeft duidelijk een toegevoegde waarde en iets anders te bieden dan reguliere ondersteuning. Ten eerste kunnen mensen via DigiContact zelf het moment bepalen waarop ze hulp vragen. Dit zorgt voor passende zorg ofwel de juiste zorg op het juiste moment. Doordat cliënten zelf bepalen wanneer ze advies vragen, voelen ze duidelijk meer autonomie. Deze aanpak creëert meer mogelijkheden om mensen op maat te ondersteunen en blijkt een positieve invloed te hebben op hun functioneren.

Miriam Zaagsma: 'DigiContact wordt vaak gebruikt als een snel beschikbare uitlaatklep voor opkomende emoties, stress en frustraties. Zo kan het helpen voorkomen dat stress verder oploopt en negatieve gevolgen heeft. Ook willen mensen soms gewoon even met iemand praten en geven begeleiders antwoord op praktische vragen over gezondheid, huishoudelijke taken en openbaar vervoer.'

Deze vorm van ondersteuning kan de werkdruk in de zorg volgens Zaagsma deels verlagen want zorgverleners hoeven bijvoorbeeld niet te reizen en kunnen diensten doen. "Ik zeg bewust 'deels', omdat we zagen dat DigiContact niet alle zorg ter plaatste kan vervangen en niet voor iedereen geschikt is. Wel blijft er dankzij deze digitale zorg uiteindelijk meer tijd over voor cliënten die contact aan huis echt nodig hebben."

Uit het onderzoek komt ook duidelijk naar voren dat DigiContact geen 'one size fits all oplossing' is. Voor sommige mensen kan de ondersteuning bijvoorbeeld helemaal op zichzelf staan. Bij anderen is het weer beter om de digitale oplossing te combineren met fysieke ontmoetingen met een vaste ondersteuner thuis of op een andere ontmoetingsplek. Ook heeft de één moeite met het ontbreken van een vaste digitale begeleider, terwijl de ander het leuk vindt om verschillende mensen te ontmoeten. Goed afstemmen is in de praktijk dus zeker nodig.

Voor de begeleiders blijkt tot slot deze digitale wijze van werken totaal anders te zijn en digitale ondersteuning blijkt in de praktijk zelfs een vak apart te zijn. Zaagsma: "De DigiContact-begeleider filtert de zaken eerst en belt de vaste begeleider pas als het echt belangrijk is. Dat is ook mijn advies, blijf altijd een

mix aanbieden van ondersteuning via DigiContact, thuis of op de ontmoetingsplek. En dan kun je per cliënt kijken wat het beste werkt.”

2. Dienstenaanbod

DigiContact levert begeleiding op afstand. Dit doen wij door middel van geavanceerde beeldzorgtechnologie en door telefonie. Onze beeldzorg-app is zo eenvoudig dat met slechts één druk op de knop er rechtstreeks verbinding is met onze professionele begeleiders op alle momenten van de dag en nacht.

Er is een app voor zowel iOS als voor Android apparaten, waarmee via iedere smartphone of tablet contact kan worden gelegd met DigiContact. De techniek is zo simpel dat kennis, ervaring of training niet nodig is. De technologie die DigiContact toepast in het contact maakt het mogelijk om écht oogcontact met elkaar te maken. DigiContact is volledig ISO-gecertificeerd en werkt conform alle geldende regelgeving binnen het AVG. Privacy is te allen tijde gewaarborgd.

DigiContact wordt gebruikt door mensen die thuis wonen, ambulante ondersteuning krijgen of intramuraal wonen. DigiContact werkt nauw samen met de organisatie die in meer of mindere mate achter de voordeur komt. Verslaglegging doen wij in het dossier van de collega zorgorganisatie zodat er een integraal beeld van de zorgvraag en geleverde zorg ontstaat. De gebruiker hoeft zijn vragen dan ook niet opnieuw te stellen en de medewerker op locatie weet wat er speelt.

DigiContact is in 2014 gestart en werkt inmiddels door middel van expertiseteams met (bijna) alle doelgroepen en financieringsvormen.

Digitale begeleiding

Zowel mensen die volledig zelfstandig wonen als mensen die in een meer beschermde intramurale omgeving verblijven kunnen DigiContact gebruiken. Vaak wordt DigiContact in combinatie met andere (fysieke) begeleiding ingezet. Er is dag en nacht een deskundige begeleider beschikbaar waar de client contact mee op kan nemen. Dit doen wij gepland, ongepland, inkomend en uitgaand.

Onderwerpen waarover gebeld wordt zijn bijvoorbeeld:

- Dagelijkse structuur
- Relatie en seksualiteit
- Psychische problemen
- Dementie
- Verslaving
- Gezondheid en medicijngebruik
- Opvoeding van kind(eren)
- Heftige gebeurtenissen
- Huishoudelijke/financiële vragen
- Postzaken

Consultatiedienst (zorgprofessionals)

DigiContact biedt de mogelijkheid aan zorgmedewerkers en mantelzorgers om 24/7 te overleggen met een professional over zorginhoudelijke situaties. Wij hebben professionals die kennis hebben van de

gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg en ouderenzorg. De collega's zijn beschikbaar voor advies, om te sparren of voor opvang bij schokkende gebeurtenissen. Deze dienst ontlast de 'bereikbare manager' en de gedragsdeskundigen en verlaagt de drempel voor een zorgprofessional om een beroep op de bereikbaarheidsdienst te doen. Gemiddeld neemt de Consultatiedienst 92% van de vragen voor haar rekening.

Verpleegkundig dienst

Ons team van verpleegkundigen staat 24 uur per dag klaar om mee te denken met de begeleiders. Het team adviseert begeleiders die werken binnen een intramurale setting en ambulante begeleiders. Tijdens hun werk gebeuren er zaken waar medisch advies bij nodig is. Het gaat hierbij om cliënt gerelateerde medische vragen. Iedere begeleider kan hiervoor een beroep doen op de Verpleegkundige dienst van DigiContact, ongeacht het feit of de cliënten die zij begeleiden zelf ook DigiContact gebruiken.

De Verpleegkundige dienst opereert naast de zorgmedewerkers om gezamenlijk de best mogelijke zorg te bieden voor de cliënten. Het is een laagdrempelige en effectieve manier om te overleggen inzake medische situaties. Gemiddeld neemt de Verpleegkundige dienst 89% van de vragen die voorheen werden gesteld aan een huisarts voor haar rekening.

De Verpleegkundige dienst levert ondersteuning bij:

- Triage vóór contact met huisarts of huisartsenpost
- Medicatie incidenten
- Palliatieve zorg
- Wondzorg, acuut en chronisch
- Dubbele medicatiecheck

Huisarts/AVG arts op afstand

Wanneer onze verpleegkundigen geen antwoord kunnen of mogen geven op een vraag vanuit een professional kunnen zij onze huisarts of AVG arts raadplegen. Soms kan het daarbij nodig zijn dat de artsen zélf in contact komen met de zorgprofessional of cliënt en dan is er de mogelijkheid voor een online consult.

Nachtmonitoring

Het komt voor dat de slaapdienst binnen een woonlocatie bijna niet aan slapen toekomt. Een of meerdere bewoners kunnen een te groot beroep op hen doen, waardoor er ongewenste en soms zelfs onveilige situaties kunnen ontstaan. De Nachtmonitoring van DigiContact draagt dan bij aan de veiligheid en rust.

De Nachtmonitoring vindt plaats door middel van zorgdomotica die binnen de locatie aanwezig is. Door het monitoren van meldingen die binnenkomen vanuit deze zorgdomotica, worden situaties gesignaleerd die om opvolging vragen. Wanneer de nachtzorgmedewerkers van DigiContact een situatie signaleren die ter plekke aandacht behoeft, nemen zij contact op met de slaapdienst of de wakende wacht op de locatie.

Is er een signalering, maar betreft het bijvoorbeeld een toiletbezoek? Of kan er via de domotica contact met de bewoner gelegd worden om hem terug naar bed te begeleiden? Dan lost het Nachtzorgteam dit op

afstand op en kan de slaapdienst doorslapen of de wakende wacht verder met de rondes. Deze dienst draagt bij aan de veiligheid en het verminderen van de nachtelijke inzet.

DigiContact werkt met een open backend die mogelijk maakt dat (bijna) alle soorten domotica kunnen worden gekoppeld. Voor uitbreiden of verbreden van de ondersteuning in de nacht is het bij DigiContact ook mogelijk om de 'eigen' nachtcentrales inclusief de personele bezetting samen te voegen.

3. Doelgroepen

Mensen met een verstandelijke beperking

Mensen met een verstandelijke beperking hebben soms moeite om zich staande te houden in de maatschappij. Elke dag staan zij voor uitdagingen en kunnen er vragen ontstaan. Door inzet van DigiContact hoeven zij deze vragen niet uit te stellen. Als zij iets niet begrijpen of als het even niet goed gaat, dan kunnen zij meteen contact opnemen. Dag en nacht. Onze begeleiders luisteren en kijken mee naar de mogelijkheden om de gebruiker weer verder te helpen. Hierdoor kunnen escalaties worden voorkomen en groeit het zelf vertrouwen en de zelfredzaamheid van de gebruiker. Het geeft hen rust om te weten dat er altijd een hulplijn dichtbij is.

Gezinnen met een ondersteuningsbehoefte

Ouders met een beperking of ouders van een kind met een beperking staan vaak voor zwaardere uitdagingen dan een gemiddeld gezin. DigiContact begeleiders en verpleegkundigen kunnen ondersteuning bieden. Samen met het gezin wordt gekeken wat er nodig is in het gezin en waar DigiContact van toegevoegde waarde kan zijn.

Mensen met psychische problemen

Psychische problemen kunnen van grote invloed zijn op het dagelijks leven. Dit kan een dag -en nachtritme van de persoon en die van zijn of haar omgeving flink in de war brengen. DigiContact ondersteunt de gebruikers bij alles waar zij in het dagelijks leven mee te maken krijgen. Zo kan het bijvoorbeeld lastig zijn om het huishouden te organiseren, dag en nacht ritme aan te houden of om werk te vinden. Onze begeleiders ondersteunen bij het invulling geven aan de dag. Daarnaast kijken we samen naar wat ervoor nodig is om meer structuur in aan te brengen in het hoofd van de gebruiker. Zo is het soms mogelijk om de klachten te verminderen of zelfs helemaal onder controle te krijgen. Mensen met een verslaving DigiContact ondersteunt bij het grip leren krijgen op verslaving. Te denken valt aan overmatig gebruik van alcohol of drugs, of een gok-, seks-, eet- of gameverslaving. Wanneer iemand helemaal wil stoppen met de verslaving kan DigiContact een aanvulling zijn op gespecialiseerde ondersteuning.

Mensen met een niet-aangeboren hersenletsel

Als iemand hersenletsel oploopt dan verandert het leven van het ene op het andere moment compleet. Dat geldt niet alleen voor diegene zelf, maar ook voor zijn of haar omgeving. Wij helpen de gebruiker en waar nodig ook de mantelzorger om met deze veranderingen om te gaan. We vinden het belangrijk om te kijken naar wat iemand nog wél kan en ondersteunen de gebruiker om zoveel mogelijk deel te nemen in de maatschappij en aan het gewone dagelijkse leven.

Mensen met dementie

Er zijn verschillende soorten dementie. Geleidelijk raakt de dementerende de grip op zijn leven kwijt; vaardigheden gaan verloren, initiatief neemt af en de eigen innerlijke belevingswereld wordt steeds belangrijker. We luisteren naar de gebruiker, stellen hem of haar gerust en proberen de gebruiker mee te nemen naar het hier en nu. Ook bieden we passende ondersteuning bij het verkrijgen van overzicht op korte en wanneer mogelijk langere termijn.

Mantelzorgers

Wij ondersteunen waar nodig ook de mantelzorgers op momenten dat zij te maken krijgen met ingrijpende situaties. Zorgverleners of (andere) familieleden zijn niet altijd meteen bereikbaar wanneer zich iets voordoet. Dan is het goed om te weten dat ook mantelzorgers kunnen bellen met DigiContact. Wij zijn er altijd. Ook al wil je alleen maar even je verhaal kwijt.

Zorgprofessionals

Zorgmedewerkers van aangesloten organisaties kunnen 24/7 contact opnemen met een professional van DigiContact. In ingewikkelde situaties kan het prettig zijn om even te sparren met een collega op afstand. Om samen te kijken naar de beste oplossing of om je verhaal te doen, wanneer een gebeurtenis je heeft geraakt. Hierbij biedt DigiContact ook de eerste opvang na schokkende gebeurtenissen.

4. Expertiseteams

Voor het borgen van de kwaliteit van de ondersteuning aan de verschillende doelgroepen werkt DigiContact met expertiseteams. Deze expertiseteams bestaan uit professionals met ervaring met en kennis van de specifieke doelgroep(en). De gebruiker wordt op voorhand aan het meest passende expertiseteam gekoppeld en zal de intake, de evaluatiegesprekken en de ondersteuningsgesprekken met leden uit dit team voeren. De verschillende expertiseteams zijn:

- NAH
- ASS
- GGZ
- LVB (thuiswonend)
- LVB (intramuraal)
- Ouder wordende cliënt
- Dementie/mantelzorg
- Jeugd en gezin
- Justitieel

5. Effecten op het bestaande ondersteuningspakket en de kwaliteit van ondersteuning

DigiContact levert 24 uur per dag en 7 dagen per week professionele begeleiding. Onze hooggeschoolde begeleiders staan dag en nacht klaar om de (zorg) vragen te beantwoorden.

Effecten voor cliënten en mantelzorgers

- Vragen hoeven niet te worden uitgesteld
- Het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid worden vergroot door de zekerheid die de altijd bereikbare hulplijn met zich meebrengt
- Werkt de-escalerend
- Mantelzorgers voelen zich gesteund, doordat de zorgvrager DigiContact kan bellen, maar zij zelf ook contact op kunnen nemen voor overleg
- Verhoogt de kwaliteit van de dienstverlening door meer zeggenschap en maatwerk

Effecten voor de zorgmedewerker

- Verlaging van de werkdruk
- Verhoging van het werkplezier
- De begeleider kan het werk gemakkelijker loslaten in de vrije tijd
- Mogelijkheid om te overleggen met een professional
- Ondersteuning van de nachtdienst via nachtmonitoring

Effecten voor de organisatie

- Verhoging van de productiviteit van medewerkers
- Ondervanging van personeelskrapte
- Met de inzet van DigiContact wordt voldaan aan de HBO-eisen die worden gesteld aan medewerkers
- Verhoging van de kwaliteit van de zorg
- Verlaging van de zorgkosten

Sociaal Domein

- 70-95% van de ondersteuning kan worden opgevangen door DigiContact. De caseload van fysieke begeleiders kan minimaal worden verdubbeld door de inzet van DigiContact.

WLZ

- Binnen VG3, VG4 en VG6 kan 50-70% van de ondersteuning worden opgevangen door DigiContact. De ontstane ruimte creëert de mogelijkheid tot flexibele inzetbaarheid van fysieke medewerkers op verschillende locaties binnen de regio.
- Bij de andere zorgzwaartepakketten is DigiContact van toegevoegde waarde zolang de cliënt zichzelf verstaanbaar kan maken. Ook hebben bij deze zorgzwaartepakketten we goede ervaringen met Nachtmonitoring, biofeedback en de Verpleegkundige dienst. Zeker bij deze doelgroepen is de interactie tussen DigiContact en de professionals op locatie van groot belang.

Verpleegkundige triage

- Vangt gemiddeld 89% van de vragen af die normaliter bij de huisarts of huisartsenpost waren belegd.

Nachtmonitoring

- Afschalen inzet wakkere wacht en overgang naar slaapwacht
- Vergroten veiligheid cliënten
- Vergroten personele inzetbaarheid op de 'wakkere uren' overdag

6. Implementatie DigiContact

Kennis is snel en breed beschikbaar, echter vinden onderzoeksresultaten en inzichten die betrekking hebben op doelmatigheid in de zorg vaak langzaam de weg naar de dagelijkse praktijk waardoor een grootschalige implementatie uitblijft. Het is daarom van belang dat er gekozen wordt voor een implementatieplan dat specifiek past bij de implementatie van DigiContact binnen de organisatie. Een procesmatige en planmatige invoering waarbij de verandering secuur wordt voorbereid door een strategie te vormen gebaseerd op de knelpunten, doelgroep(en) en setting.

DigiContact biedt hier vanuit jarenlange opgedane kennis en ervaring ondersteuning bij, denk hierbij aan:

- Implementatiemanagement
- Projectmanagement
- Communicatieadvies

Implementatiefases

Fase 1 is de oriëntatiefase waarbij de doelgroep bewust wordt van DigiContact. In deze fase wekken wij de interesse van begeleiders en betrekken wij hen bij de sociale innovatie en de verandering. Een belangrijk knelpunt is dat de deelnemers niet goed georiënteerd zijn waardoor ze niet op de hoogte zijn en geen interesse hebben.

Fase 2 is gericht op inzicht geven in wat DigiContact precies inhoudt, wat de voordelen zijn en wat de inzet kan opleveren, maar ook het concretiseren en praktisch maken van alle gegeven informatie. De doelgroep dient precies te weten wat de verandering inhoudt en inzicht te krijgen in de werkwijze en toepassing.

Fase 3 is de acceptatiefase waar de nadruk ligt op de motivatie van de groep om daadwerkelijk te veranderen. In deze fase moet de doelgroep afwegingen maken of DigiContact effectief of nuttig is en besluiten om de huidige werkwijze te veranderen.

Fase 4 richt zich op het invoeren van de verandering in praktijk. In deze fase is het belangrijk dat het nut en effect bevestigd wordt.

Fase 5 richt zich op het behoud en verankering binnen de organisatie. De nieuwe werkwijze moet zodanig worden ingebed dat DigiContact een blijvende toepassing wordt. Het is belangrijk dat er niet in oude routines wordt teruggevallen waarmee de kans tot terugval wordt beperkt.

Sleutelfiguren

Sleutelfiguren zijn te vergelijken met ambassadeurs en zijn diegene die DigiContact snappen, voelen en gebruiken. Zij hebben de ervaring al opgedaan en zijn in staat de dialoog aan te gaan met nieuwe gebruikers. Omdat sleutelfiguren dezelfde 'taal' spreken als de doelgroep ontstaat er respect en word er

draagvlak en betrokkenheid gecreëerd. Sleutelfiguren worden binnen de organisatie gerespecteerd en zijn goed geïnformeerde professionals die werken met de doelgroep.

“The heart of the diffusion process consists of interpersonal network exchanges and social modelling between individuals who had already adopted and those who then would be influenced to do so.” (Rogers, 2003)

Segmenten binnen groepen

In het veranderproces zien wij voorlopers, is er een middengroep en zijn er achterblijvers. Deze groepen hebben verschillende behoeften en kenmerken. Voorlopers zijn intrinsiek gemotiveerd en kunnen beïnvloed worden op cognitie door goede informatie en geloofwaardige bronnen te laten zien.

De middengroep richt zich meer de relatie met anderen en kunnen beïnvloed worden op attitude door persoonlijke bronnen, sleutelfiguren en activiteiten te gebruiken. De achterblijvers kunnen veranderen door te richten op het gedrag. Zij kunnen extrinsiek gemotiveerd worden door de werksetting te beïnvloeden door bijvoorbeeld te richten op sociale beïnvloeding.

Benadering

Benaderingen kunnen bijdragen aan de disseminatie, het vergroten van de belangstelling voor het bevorderen van een positieve houding. De bereidheid tot het aanpassen van de bestaande werkwijze wordt hierbij aangesproken. Er zijn verschillende segmenten binnen de groepen die ieder om andere persoonlijke en massa mediale benadering vragen. Bij persoonlijke benadering wordt gedacht aan interactieve educatie, (na)scholing, dialogen, netwerken en sleutelfiguren. Sleutelfiguren zijn professionals die dichtbij de groeps cultuur staat en de groepsnormen binnen een team goed begrijpt. In de praktijk blijkt dat scholingsactiviteiten die door sleutelfiguren gegeven worden positief bijdragen aan verandering. Ze kunnen vergeleken worden met ambassadeurs die zorgen voor een strategisch klimaat voor kwaliteit en veiligheid. Het voordeel is dat interne ambassadeurs direct betrokken zijn en het voortouw kunnen nemen in het veranderingsproces. Massamediale middelen zijn bijvoorbeeld het internet, sociale netwerken, brochures en tijdschriften. De combinatie van persoonlijke en massamediale middelen het meest effectief is. Het is belangrijk om verspreidingsactiviteiten gedurende een langere tijd vol te houden en geloofwaardigheid uit te stralen.

Implementatieactiviteiten

Een team veranderen kan ‘Top-down’ of ‘Bottom up’. De start van een verandering bij top down strategie ligt bij de directie of het managementteam. Het nadeel is dat het team zich niet betrokken voelt en dat de inhoud later mogelijk aangepast moet worden. Bij de Bottom up strategie begint de start bij het team zelf waardoor er een groot draagvlak wordt gecreëerd. Een nadeel is dat de directie het later niet eens kan zijn met de aanpak. Uit de praktijk blijkt dat er vaak een combinatie ontstaat waarbij er een eerst een verandering wordt bedacht en pas daarna wordt ingevoerd met behulp van de directie.

Acceptatie

Met het Utaut model kan 70% van de intentie tot gebruik (behavioral intention) worden voorspeld. De ‘behavioral intention’ kan vergeleken worden met de acceptatiefase in het veranderingsproces. Performance en effort expectancy leveren inzicht in de inzichtfase. Daarnaast zijn er nog een aantal factoren die hierop invloed uitoefenen:

- Performance expectancy: De mate waarin DigiContact voordelen oplevert voor de gebruiker. Bijvoorbeeld dat 24 uur per dag beschikbaarheid zorgt voor meer zelfredzaamheid.
- Effort Expectancy: Duidelijkheid en de mate van het gebruiksgemak van DigiContact. Bijvoorbeeld dat er duidelijke instructies en educatie aangeboden wordt.
- Social influence: De mate van de invloed van anderen om DigiContact te gebruiken.

Strategieën

Er zijn verschillende strategieën die ingezet kunnen worden tijdens het implementeren van DigiContact:

- Oriënterende strategie: Het doel is om interesse te wekken en de doelgroep te betrekken bij DigiContact. In deze fase vindt de eerste kennismaking plaats waardoor het belangrijk is om duidelijk en open te communiceren.
- Educatieve strategie: Het doel is om inhoudelijk inzichtelijk te maken wat DigiContact precies is en wat het kan.
- Motiverende strategie: Deze strategie is gericht op gedrags- en attitudegerichte implementatieactiviteiten en intrinsieke motivatie zoals het enthousiasmeren van de doelgroep.
- Faciliterende strategie: Het doel is om daadwerkelijk te gaan veranderen. Het is belangrijk dat de doelgroep goed ondersteund wordt door middel van hulpmiddelen zoals instructies, een aanspreekpunt of coaching.
- Samenwerkingsstrategie: Het doel is om DigiContact te verankeren in de organisatie. Daarvoor is samenwerking nodig tussen verschillende organisatieniveaus. Het betrekken van gebruikers is belangrijk om de strategieën goed aan te laten sluiten bij de behoeften van de gebruikers.