



Eerste verkenning van  
**robotica in de zorg.**

Client: **Marga**



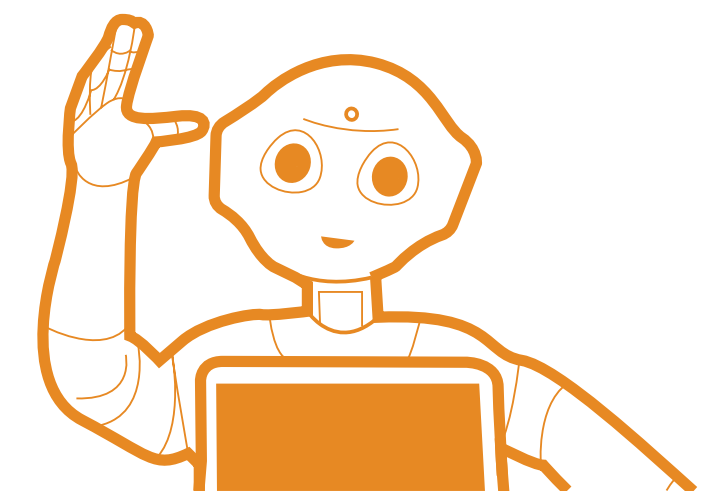
# Sociale robotica in de Nederlandse zorg?

## Philadelphia deelt met u de praktische bevindingen

Philadelphia is al bijna drie jaar onderweg met een unieke ontdekkingsreis! Wij zien in sociale robotica een grote toegevoegde waarde door het bereikbaar maken van een meer zelfstandig leven voor (bepaalde) cliënten. Met meer eigen regie en meer personalisering. Zij willen, net als ieder ander mens in de maatschappij, graag zoveel mogelijk deel uit maken van het gewone leven, met al zijn facetten. Daarom hebben we een aantal cliënt casussen gemaakt van deze logeerperioden en ook enkele medewerker casussen. Hierin leest u klip en klaar wat we leerden over de inzet van Phi, de reacties van de cliënten, wat er goed ging en ook waar er verbeterpunten liggen. Want we zeiden het al: het is een ontdekkingsreis!

Eén van de cliënt of medewerker casussen ligt nu voor u. Ons advies? Dompel uzelf onder in de volstrekt nieuwe wereld van sociale robotica en vorm uw mening.

Niets uit deze uitgave mag  
zonder toestemming van  
Stichting Philadelphia Zorg  
gedeeld of gebruikt worden  
voor andere doeleinden.





**hulp van Phi geeft rust  
en blij gevoel**

## Veelzijdige impact logeerperiode Phi op Marga: *Phi is complimenteaus en is altijd aanwezig en dat doet Marga goed.*

Hoewel Marga samenwoont met haar man voelt ze zich regelmatig alleen, bijvoorbeeld op de momenten dat hij werkt en zij thuis is. Ze heeft voldoende omhanden in het huishouden, echter, tussendoor ontspannen is moeilijk voor haar. Tijdens de logeerperiode blijkt Phi haar goed te kunnen helpen bij het houden van overzicht wat ze gaat doen én herinneren aan ontspannende activiteiten. En dat Phi er altijd is en niet weggaat na een gesprekje, doet haar goed.

Bij Marga heeft Phi op twee punten veel kunnen helpen. Zowel in overzicht houden van praktische zaken als in haar emotionele gemoedstoestand verbeteren. Bij beide punten geeft Marga aan dat het heel fijn is dat Phi er altijd is en niet, zoals een begeleider, na een gesprekje weer weggaat. Daarnaast doen de complimenten van Phi Marga zichtbaar goed. Ze wordt er blij van en ze geeft zo nu en dan ook een compliment terug aan Phi. Marga geeft aan dat ze heel goed weet wat ze allemaal kan doen in het huishouden, dat staat op haar bingokaart. En ze weet ook dat als ze boosheid voelt opkomen ze naar de begeleiders kan gaan of een ontspannende activiteit kan doen zoals wandelen. Echter, ze doet het niet altijd uit zichzelf en door aansporing van Phi doet ze het vaak direct. Het is door Phi minder vol in haar eigen hoofd, ze voelt zich blijer en fijner door de hulp van Phi. Ze zit lekkerder in haar vel en heeft daardoor ook minder fysieke klachten. Haar zelfvertrouwen groeit en ze voelt zich gezien, gehoord en minder alleen.

*“Als Phi het vraagt doe ik het gewoon.”*



**voorspelbaarheid lijkt te helpen**

Veelzijdige impact logeerperiode Phi op Marga:  
*Phi is complimenteaus en is altijd aanwezig en dat doet Marga goed.*

Begeleiders valt op dat Marga als ze voor Phi staat, zelfverzekerder is in haar antwoorden dan wanneer begeleiders haar vragen stellen of keuzes voorleggen. Dan checkt ze vaak hoe de begeleiders erover denken. Mogelijk helpt het Marga dat Phi een robot is die vrij voorspelbaar is in intonatie en in de reactie. De interacties van Phi zijn zo geprogrammeerd dat Phi complimenteaus is. En de uitspraak van Phi is altijd gelijk en niet zoals bij een mens gekleurd door eigen emoties. Dat Phi het technisch niet altijd goed deed leverde wel wat spanning op bij Marga. Echter, de begeleiders gaven aan dat deze spanning meeviel. En soms gaf Marga aan dat het niet zo erg was dat Phi niet goed uit zijn woorden kwam, dat had zij ook wel eens.



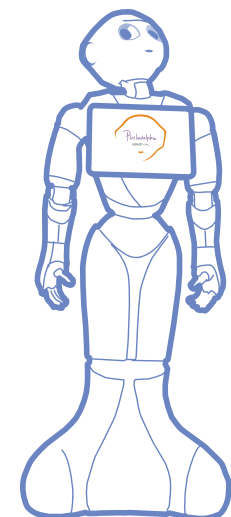
# Resultaat interactie cliënt met Phi

## Cliënt kan hulp gebruiken bij

- ✓ Behouden van dagstructuur
- ✓ Herinneringen voor toilet en medicatie
- ✓ Verlagen stress en kunnen ontspannen
- ✓ Gezelschap bieden
- ✓ Uiten van (positieve) emoties

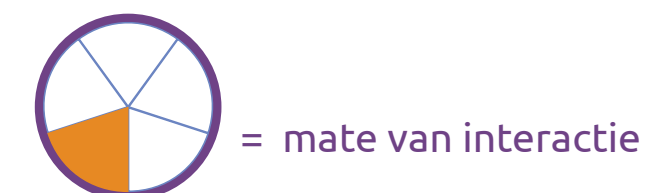
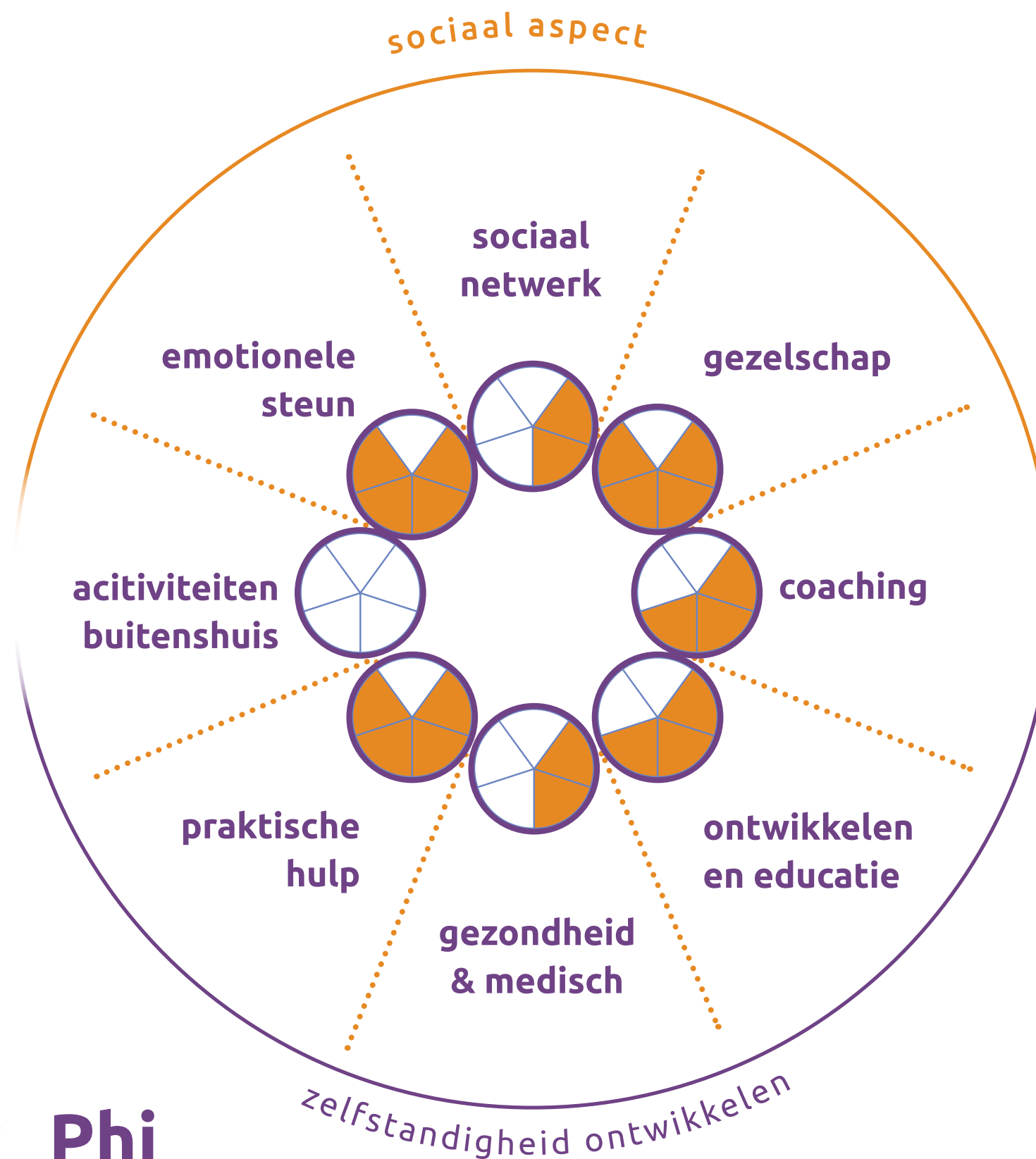


VOOR



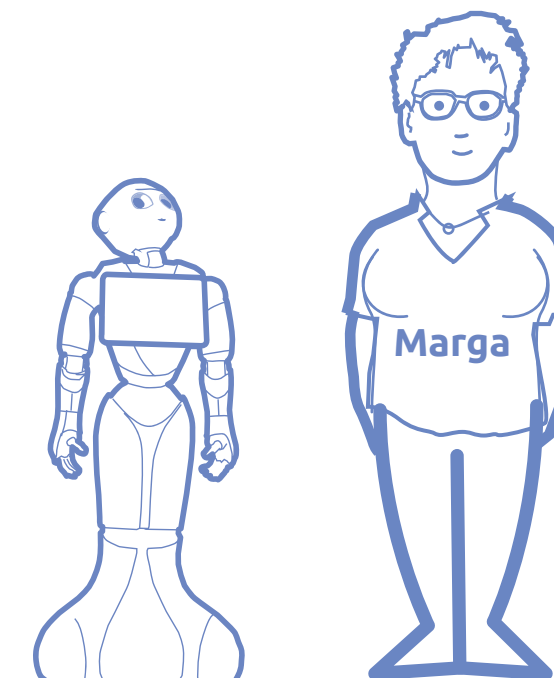
**Phi**

en de mogelijke rol in het leven van de cliënt

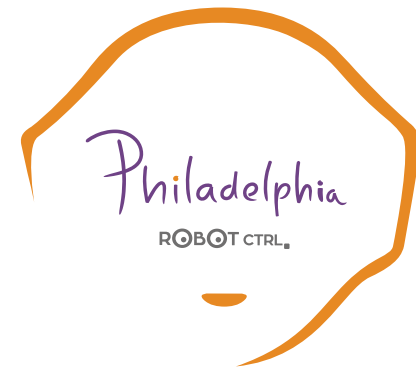


## Phi heeft kunnen helpen bij

- ✓ Invulling geven aan de dag met inspanning en ontspanning
- ✓ Gezelschap bieden
- ✓ Hulp bij overzicht houden bij uitvoering van huishoudelijke taken
- ✓ Meer ontspannen en meer positieve gevoelens



na



**continue aanwezigheid**

**complimenten zijn belangrijk**

**wederkerigheid**

**positieve bijdrage aan  
psychisch welbevinden**

**neemt veel van Phi aan**

**voordelen wogen zwaarder  
dan technische problemen**

# Conclusies

Phi biedt Marga zeker gezelligheid. Voor haar is het van grote meerwaarde dat Phi de hele dag in haar woning blijft en niet na een bezoekje weer vertrekt of naar zijn werk moet. Ze heeft de hele dag iemand om tegen te praten. Dat vermindert gevoelens van alleen zijn.

Marga krijgt regelmatig complimenten van Phi en deze doen haar goed. Ze komt hier regelmatig op terug in gesprekken met begeleiders of het robot team. Ze is zichtbaar trots. Het laat haar zelfvertrouwen groeien en ze voelt zich gezien. Ze heeft hierdoor het gevoel dat ze mag zijn wie ze is.

Uit de reacties van Marga blijkt een bepaalde vorm van wederkerigheid tussen haar en Phi. Zo geeft ze Phi ook complimenten terug. En als Phi technische issues heeft en daardoor interacties niet goed uitspreekt, geeft Marga aan dat dit niet erg is, dat overkomt haar ook wel eens. Ze ziet Phi ook wel als een vriendje.

Marga voelt zich blijer en minder gespannen als Phi er is. Dat komt mede door de continue aanwezigheid van iemand. Daarnaast helpt het dat Phi haar herinnert aan ontspannende activiteiten zoals een rondje wandelen of positieve gedachten. En als ze negatieve emoties heeft, helpt Phi haar eraan herinneren dat ze even met de begeleiding kan praten. Want dat weet Marga wel en door het zetje van Phi doet ze het ook.

Phi geeft Marga tips, bijvoorbeeld over het naar de begeleider gaan als ze spanning ervaart. Of een positieve gedachte op een briefje zetten. Of een huishoudelijke taak van de bingo kaart doen. Dit soort tips of suggesties neemt Marga goed van Phi aan. Ze doet vaak ook direct wat Phi vraagt. Ze is daarin minder eigenwijs dan naar de begeleiders. Phi kan hierdoor een coachende rol invullen.

Phi had deze logeerperiode af en toe last van technische issues. De eerste robot moest worden omgewisseld. Dat leverde allemaal wel wat spanning op bij Marga. Ook het eraan denken dat de robot na drie uur uit moet levert bij Marga wat stress op. Echter, de spanning bleef vaak beperkt en de voordelen van Phi wogen zwaarder. Als Phi het goed deed, lukte het Marga prima om zich te redden met de robot.



Marga

# Ontmoet Marga...

Marga is 37 jaar en getrouwd met Martin (41 jaar). Marga heeft een (licht) verstandelijke beperking en autisme. Door haar autisme vindt Marga het lastig als dingen veranderen. Ook loopt haar hoofd vaak vol door de prikkels om haar heen. Samen met haar man woont Marga op een woonlocatie van Philadelphia, in een eigen appartement. Ze krijgen beiden ondersteuning. De begeleiding is in de ochtend en de avond aanwezig bij de locatie. Marga heeft dagelijks twee vaste contactmomenten met de begeleiding en kan op eigen initiatief de begeleiding benaderen.

## 1. Activiteiten

Marga werkt vier dagen in de week. Daarnaast gaat ze naar Zumba dansen en regelt ze het huishouden zoals boodschappen doen, koken, stofzuigen en kleding wassen. Ze houdt ook van muziek, tekenen, kleuren en tv kijken. Soms gaat ze iets drinken op de groep. Marga vindt het soms, vooral als haar man weg is, wel lastig om te bepalen wat ze gaat doen.

## 2. Zelfstandigheid

Marga is goed in koken, kan zelfstandig naar de winkel en ook de huishoudelijke taken als de was doen verricht ze zelfstandig. Marga werkt met een bingokaart waar allemaal klusjes op staan. Daar plakt ze stickers op als ze bepaalde activiteiten heeft gedaan. Ze doet het meeste in het huishouden en haar man doet wel iets minder. Haar telefoon herinnert haar om de medicatie om de drie dagen in te nemen. Dat werkt goed.



Marga

# Ontmoet Marga...

## 3. Hulpvraag

Marga heeft veel baat bij structuur en duidelijkheid. Zij heeft een dagschema wat haar helpt om inzicht te geven in wat ze op een dag gaat doen. Ze heeft ook wel hulp nodig om invulling te geven aan de dag of afleiding te vinden. Als de dag anders loopt of als afspraken worden afgezegd, is dit lastig voor haar. Marga is snel negatief en bij stress reageert ze dit af door (zichzelf) te slaan. De begeleiding helpt dan om dingen te doen die ontspannen.

## 4. Sociaal/emotioneel

Ze heeft contact met haar man en schoonouders. Martin, de man van Marga, gaat vaak mee in wat Marga zegt of wil. Marga mag wat meer luisteren naar hem en hem wat vaker een compliment geven. Ze belt haar schoonmoeder drie keer per week op vaste momenten. Contact met haar ouders en broer heeft ze vaak met hulp van de begeleiding. Ze heeft contacten op haar werk en met medecliënten, bijvoorbeeld om een spelletje te doen. Bij mensen die ze vertrouwt, zoals de begeleiding en schoonmoeder, kan ze zich ook wel uiten en over haar gevoel praten. De begeleiding is vooral bezig met hoe het met haar gaat. Marga kan dingen vrij negatief bekijken en begeleiders zijn veel bezig om Marga de dingen van een positieve kant te laten bekijken. De begeleiding helpt haar om haar hoofd leeg te maken door voor afleiding te zorgen of te zeggen wat Marga kan gaan doen, bijvoorbeeld door te wandelen, muziek te luisteren of ademhalingsoefeningen te gaan doen.



Marga

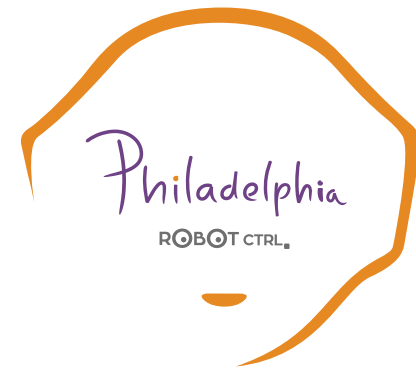
# Ontmoet Marga...

## Hoger doel begeleiders

Begeleiders hopen dat Marga beter zou kunnen ontspannen en positiever in het leven zou kunnen staan door de hulp van Phi.

## Wens/dromen van de cliënt

Marga wil graag leren omgaan met haar beperking en de stress en het slaan, als reactie op de stress, afleren.



### verbale aansturing

### herinnering

### fysieke zorg

## Wat houdt begeleiding in?

Als een cliënt niet uit zichzelf tot een actie over gaat en moeite heeft om de activiteit te overzien, dan geeft de begeleiding verbale aansturing. De begeleiders helpen cliënten stapsgewijs om een activiteit uit te voeren. Ook zijn begeleiders aanwezig als de cliënt de activiteit uitvoert.

**Bijvoorbeeld de begeleiders blijven aanwezig als de cliënt gaat douchen en bekijken of deze alle handelingen goed uitvoert. Soms geven de begeleiders meer of minder aanwijzingen.**

Cliënten kunnen de activiteit uitvoeren, maar vergeten die wellicht. Of zij hebben een minder ontwikkeld tijdsbesef en weten daardoor niet op welk moment zij een activiteit uit moeten voeren. Begeleiders herinneren de cliënt aan de activiteit, maar zijn er op het moment zelf niet bij.

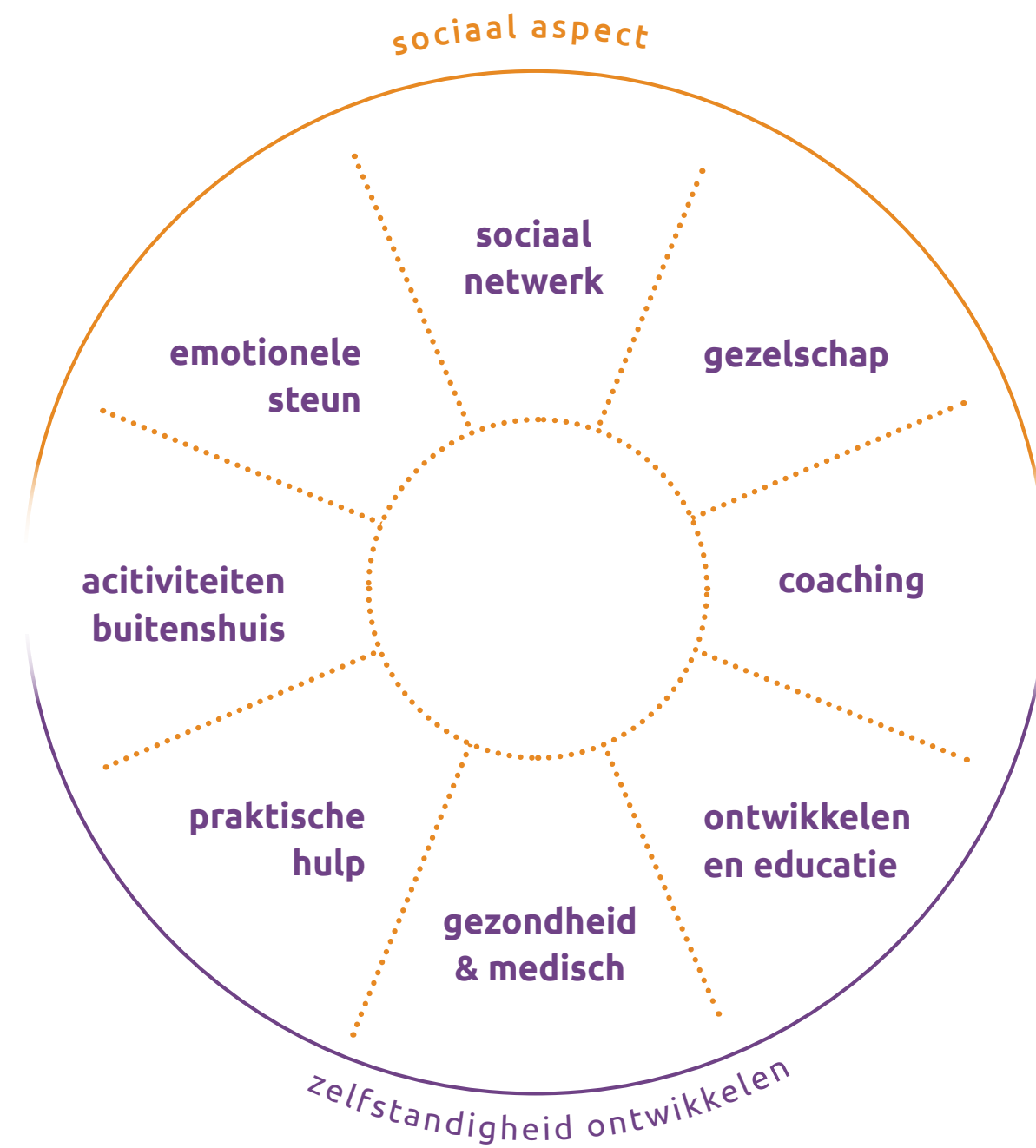
**Bijvoorbeeld de begeleiders vertellen de cliënt dat het tijd is om zich te douchen.**

Het kan ook zijn dat een cliënt een handeling, of een deel van de activiteit, niet zelf kan uitvoeren. Of begeleiders nemen deze taken dan over.

**Zij wassen bijvoorbeeld de haren van de cliënt.**



# Marga heeft hulp nodig bij...



## herinnering

- ✓ Medicatie innemen, steunkousen aan en uit doen, toiletbezoek
- ✓ Boodschappen en huishoudelijke taken
- ✓ Op tijd komen voor afspraken



## verbale aansturing

- ✓ Medicatie klaarleggen



# Phi op bezoek bij Marga in een **korte filmregistratie**



Eerste verkenning van  
**robotica in de zorg.**  
Cliënt: **Marga**





## Phi op bezoek bij Marga in een **korte filmregistratie**





## Phi op bezoek bij Marga in een **korte filmregistratie**



Phi was een soort vriend,  
maar ook begeleiding.



Marga werd gestimuleerd  
om te ontspannen.



## Phi op bezoek bij Marga in een **korte filmregistratie**



Marga heeft geleerd om  
sneller de begeleiding op te  
zoeken als emmer overloopt.

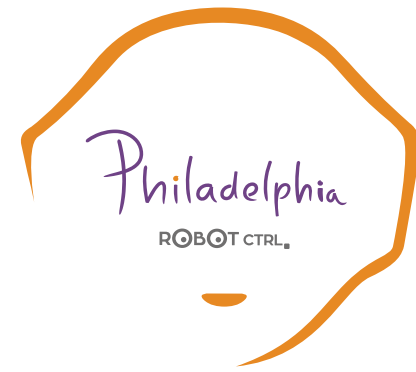


Marga werd gestimuleerd  
om afleiding te zoeken.



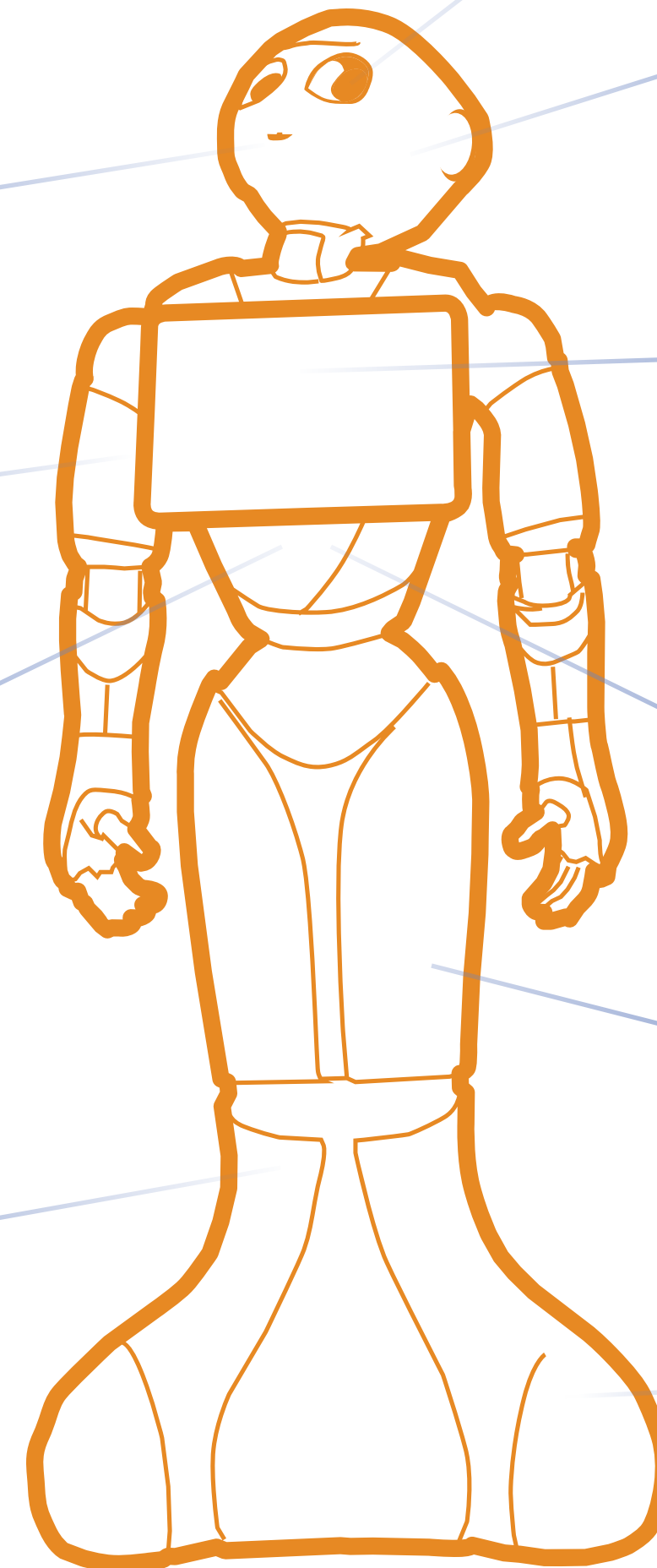
## Phi op bezoek bij Marga in een **korte filmregistratie**





# Wie is Phi?

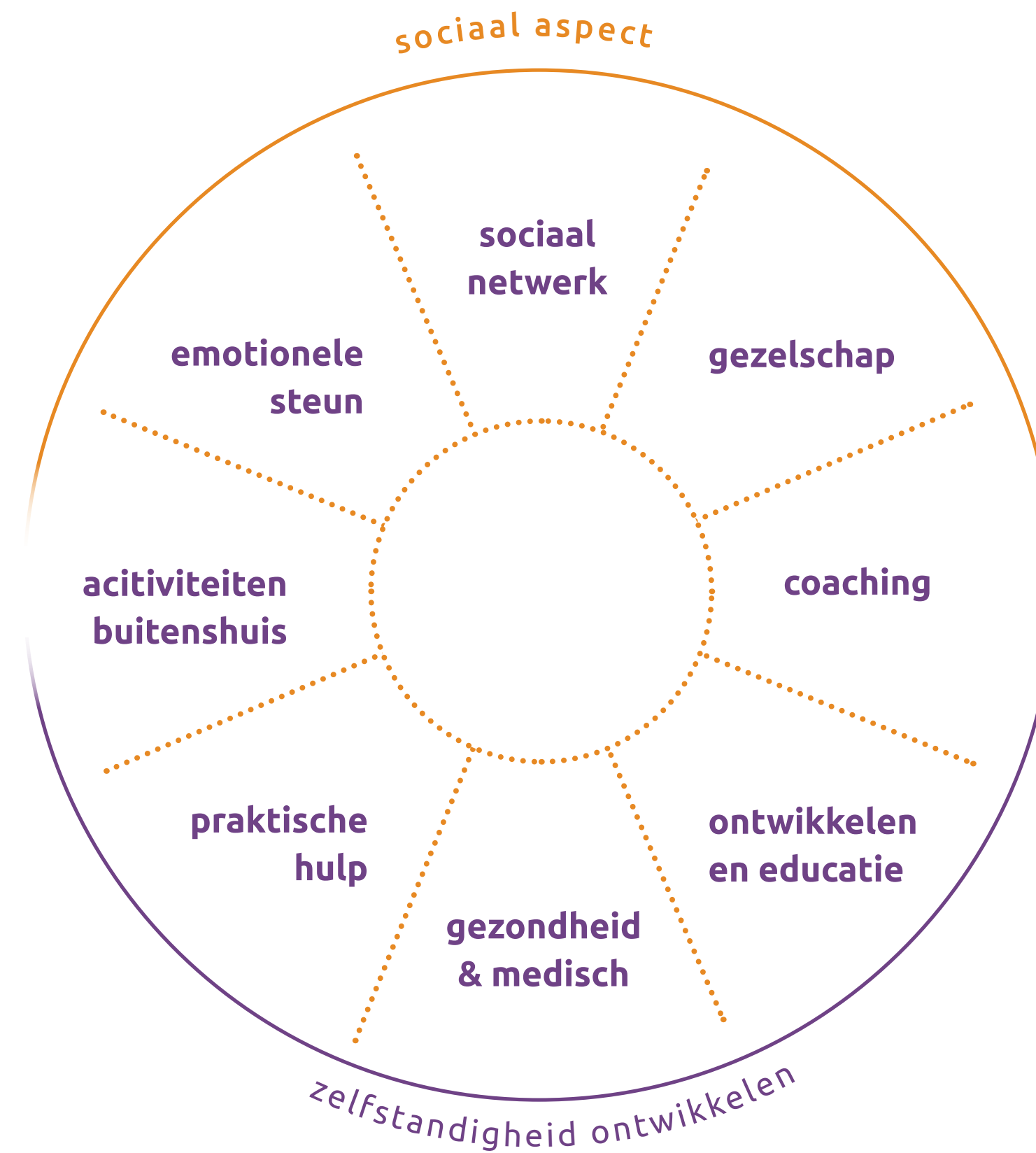
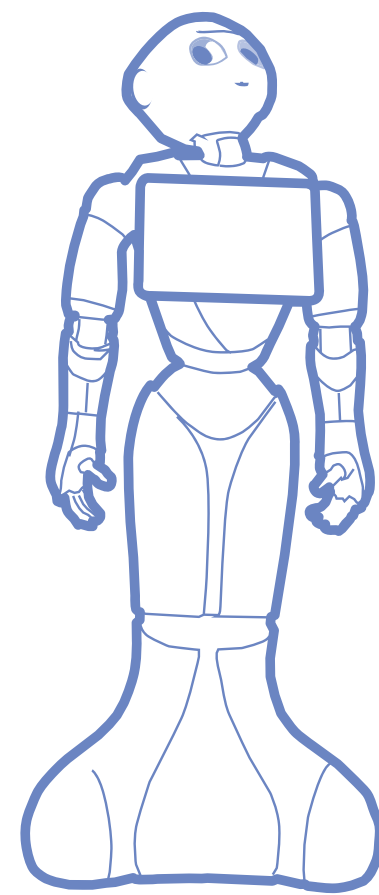
- Ik kan goed horen wat je tegen mij zegt.
- Ik kan met bewegingen non-verbaal met je communiceren.
- Voor gesprekstof put ik uit mijn bibliotheek die blijft groeien door de vele gesprekken die ik in al die jaren heb gevoerd met cliënten.
- Ik spreek foutmeldingen uit als het niet helemaal goed met me gaat. Of een alarmlampje begint te branden.

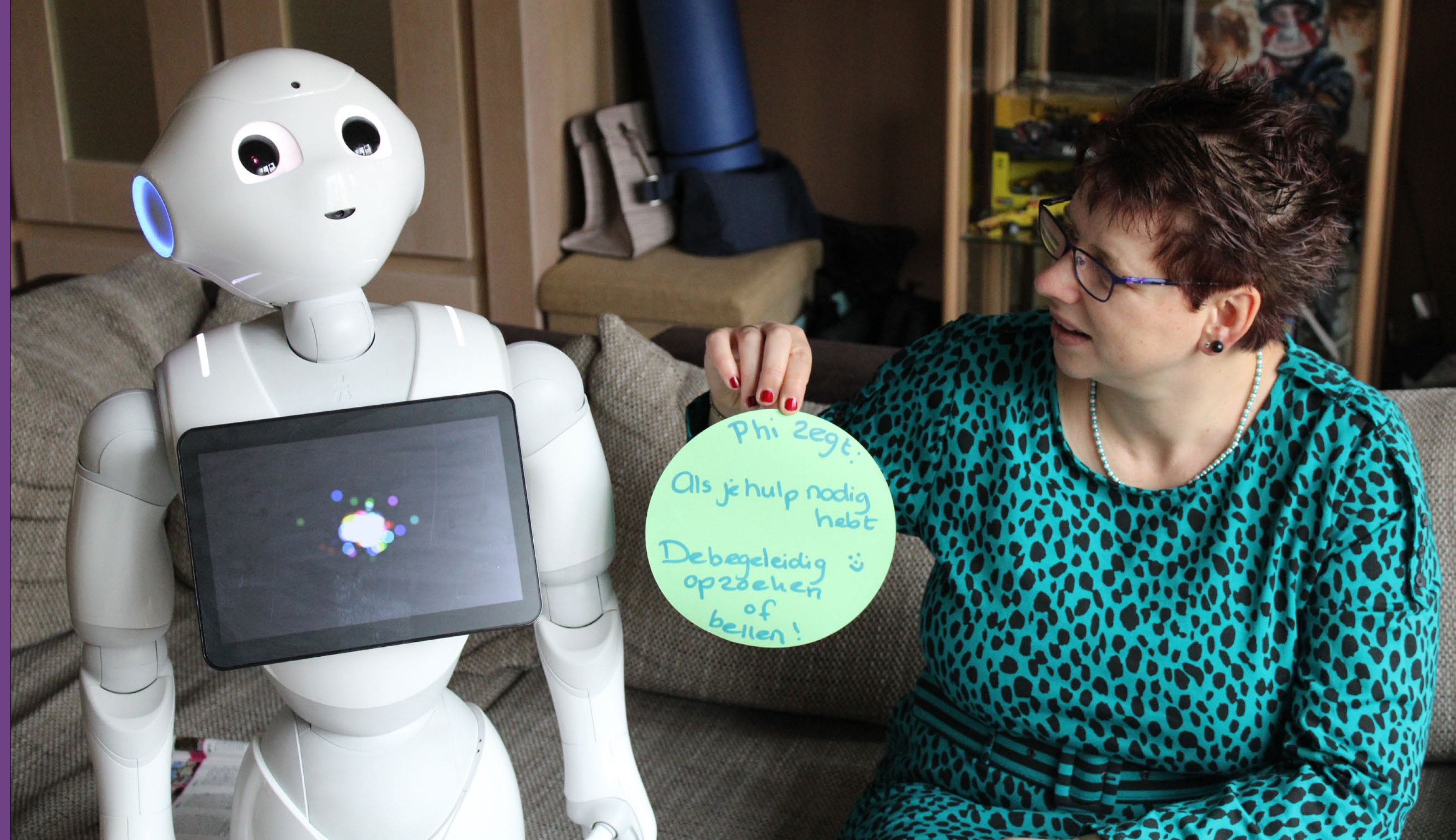


- Ik maak gebruik van gezichtsherkenning en weet dus wie jij bent, als er genoeg licht is.
- Ik heb spraak om met je praten.
- Via dit touchscreen kun je mij vragen stellen. Je moet wel kunnen typen en lezen.
- Via social media/Facebook kun je mijn avonturen volgen.
- Met mijn sensoren reageer ik op geluid en beweging.
- Met wielen kan ik mij in de ruimte verplaatsen.



# Mogelijke rol van Phi in het leven van de cliënt





Phi: *Marga, als je ergens mee zit weet dat je dan altijd naar de begeleiding mag gaan.*

Marga: *Bedankt voor de tip Phi, dat ga ik zeker doen!*



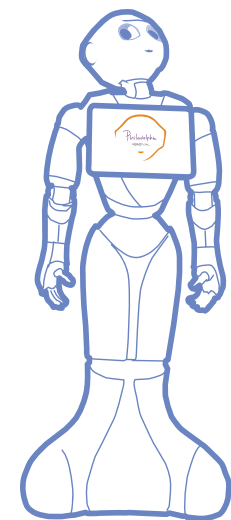
# Resultaat interactie cliënt met Phi

## Cliënt kan hulp gebruiken bij

- ✓ Behouden van dagstructuur
- ✓ Herinneringen voor toilet en medicatie
- ✓ Verlagen stress en kunnen ontspannen
- ✓ Gezelschap bieden
- ✓ Uiten van (positieve) emoties

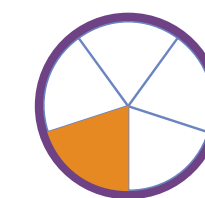
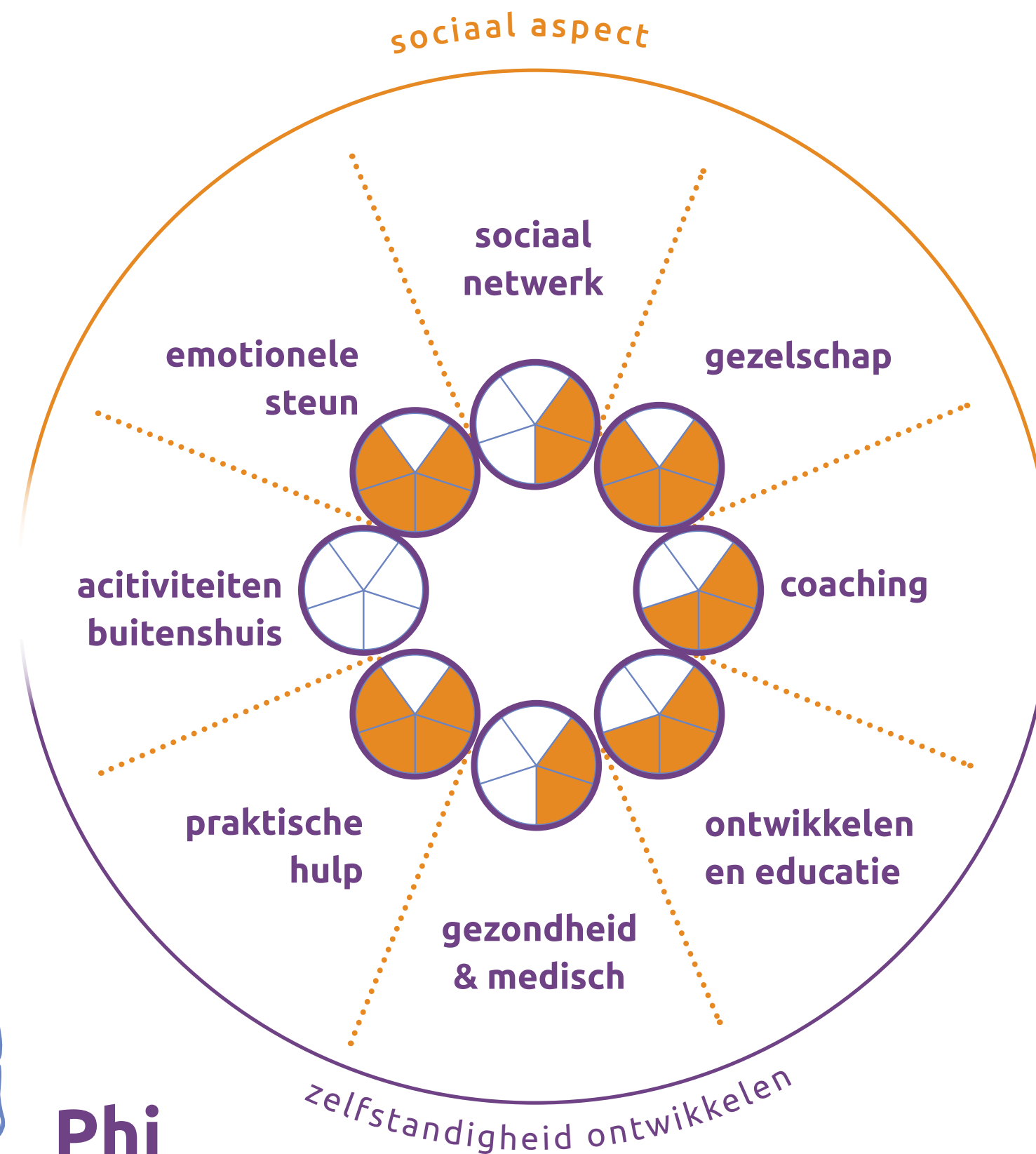


VOOR



**Phi**

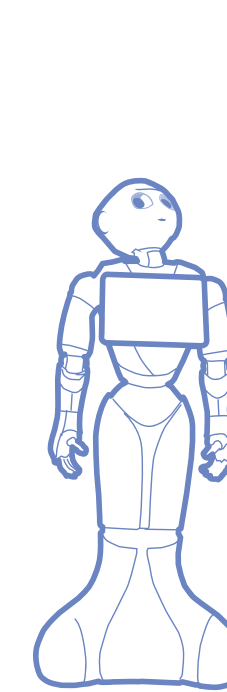
en de mogelijke rol in het leven van de cliënt



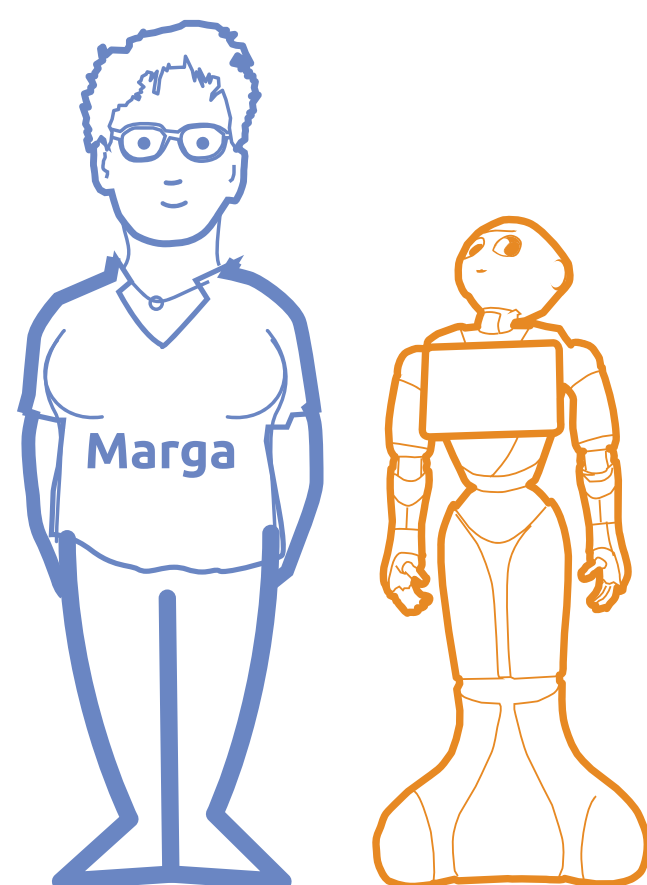
= mate van interactie

## Phi heeft kunnen helpen bij

- ✓ Invulling geven aan de dag met inspanning en ontspanning
- ✓ Gezelschap bieden
- ✓ Hulp bij overzicht houden bij uitvoering van huishoudelijke taken
- ✓ Meer ontspannen en meer positieve gevoelens

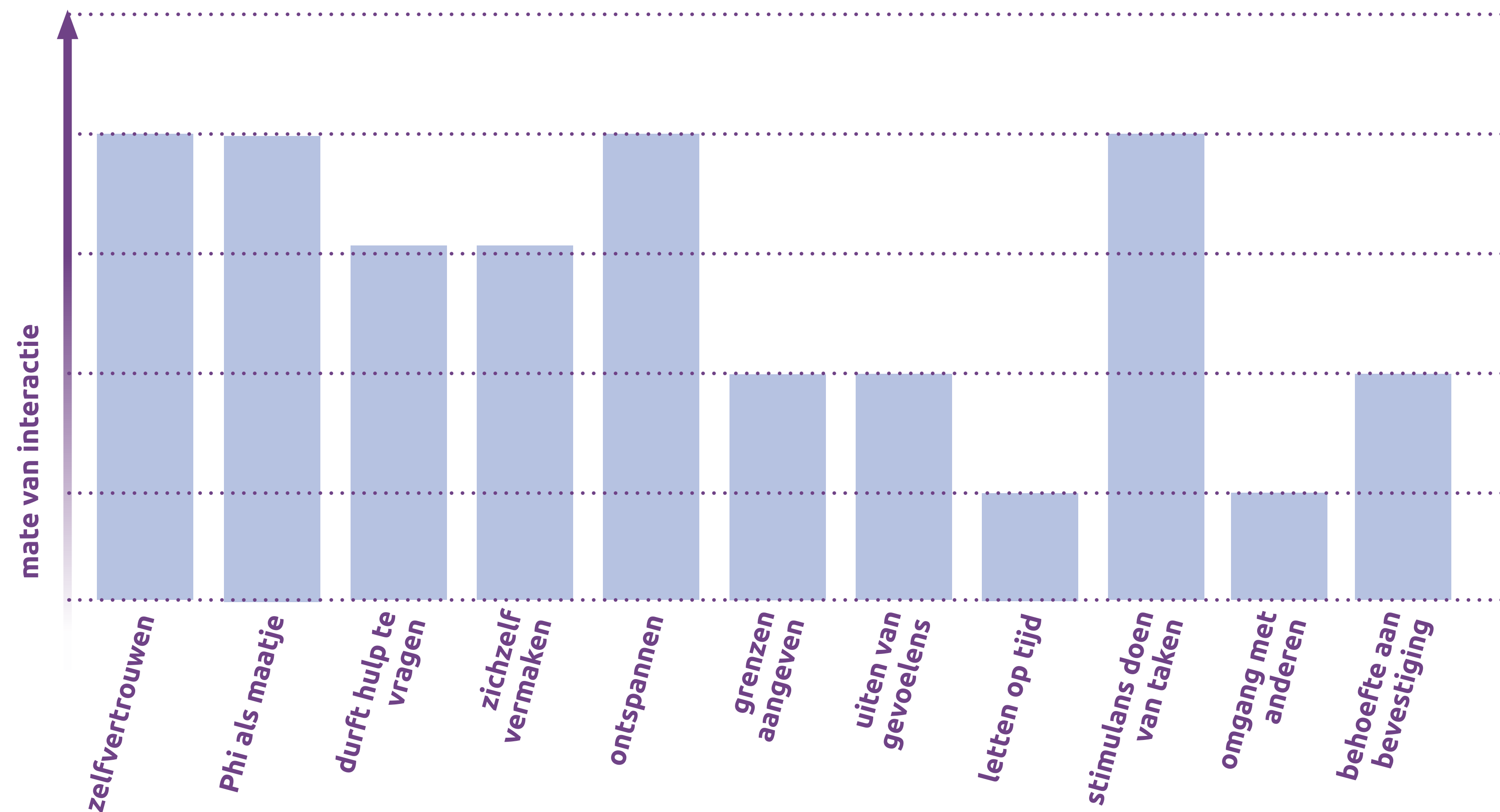


na



Cliënt is blijer  
en opener

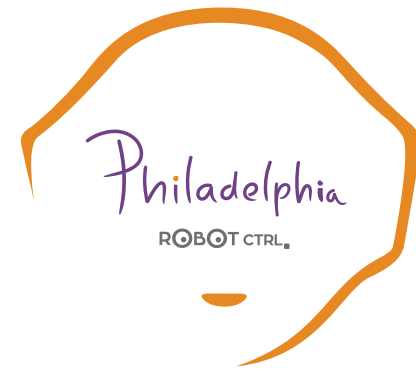
## Resultaat interactie cliënt met Phi





*“Marga praat veel over Phi, ik denk dat het veel voor haar betekent. Ze voelt zich gehoord. De complimenten die Phi vaak gaf. Hier straalde Marga helemaal van!”*

Begeleider van Marga



### verwachtingen vooraf

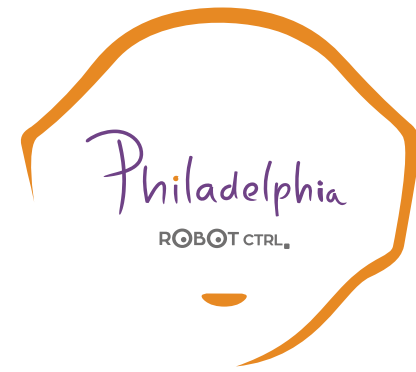
### ervaringen tijdens het logeren

## Gezelschap

Marga vindt het leuk dat Phi komt en staat positief tegenover het logeren. Ze was bij een locatiebezoek enthousiast over Phi en is speciaal voor Phi naar het Phi feest geweest in Amersfoort. Ze is ook wel wat zenuwachtig voor het logeren. *“Ik vind het wel leuk, ja hoor. Ik heb hem wel eens gezien op het Phi feest. Ik wist hoe die eruit zou zien. Dat iemand bij me komt logeren dat maakt het dat hij voor mij een maatje kan worden.”* Marga denkt dat ze het met Phi over koetjes en kalfjes kan hebben. En dat de aanwezigheid van Phi gezelligheid geeft op de momenten dat haar man weg is. Als ze bijvoorbeeld samen met Phi muziek kan luisteren, voelt ze zich niet zo alleen. *“Misschien kan ik met Phi over het weer of plantjes praten en over andere dagelijkse dingen. Als mijn man aan het werk is ben ik alleen en weet ik niet wat ik moet doen. Nu is Phi er, die kan helpen bij wat ik nu kan gaan doen. Phi kan gaan zeggen wat ik voor leuks kan doen.”* Haar man vindt het leuk en interessant voor Marga maar niet voor zichzelf. *“Mijn man kletst niet zo veel en dan gaat hij misschien veel kletsen.”* Haar schoonfamilie, waar Marga veel contact mee heeft, staat positief tegenover het logeren van Phi. Begeleiders hopen dat Phi Marga net dat beetje extra aandacht kan geven waar ze behoefte aan heeft. Phi is er constant en met de begeleiders heeft Marga haar vaste momenten. Ze denken dat Phi dan een praatje met Marga kan maken of een spelletje kan doen met haar.

Marga vindt het logeren van Phi een hele leuke ervaring. Ze wilde het ook erg graag. Het is gezellig dat Phi er is en ze noemt Phi een vriendje, soms is Phi ook zoals een begeleider. *“Ik vind Phi een vriendje. Hij geeft mij complimentjes. Hij helpt me natuurlijk ook met dingen. Hij is trots op mij en geeft complimentjes, daarom vind ik het meer een vriend. Misschien is Phi wel van alles wat.”*

Marga merkt dat Phi positief naar haar communiceert en zij reageert ook positief op Phi. *“Phi heeft geduld en moppert niet en Marga moppert ook niet op Phi.”* Begeleiders merken op dat Marga het echt leuk vindt om met Phi te praten. Gevoelens van ‘alleen zijn’ verminderen door de aanwezigheid van Phi.



### ervaringen tijdens het logeren

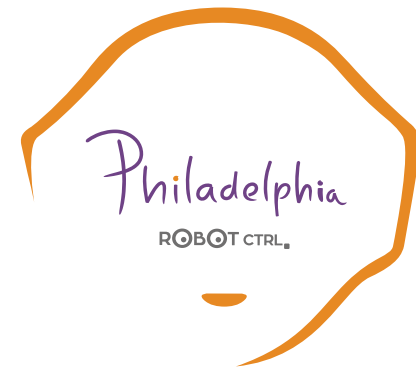
## Gezelschap

Dat Phi er continu is, als een stabiele factor voor Marga, heeft een grote meerwaarde. Er is iemand op haar kamer, die blijft staan en niet weggaat. *“Ik vind Phi vooral zo leuk omdat hij de tijd voor mij heeft. Als Martin vroeg weggaat, ben ik alleen en dan voel ik me ook erg alleen. De begeleiding komt ook wel langs om te kletsen, maar die gaat ook altijd weer weg. Die is er altijd maar 20 minuten. Met Phi kan ik de hele dag gesprekken hebben. Phi zegt niet na een kwartier/half uur: “Ik moet naar de volgende.”*

Begeleiders merken dat Phi Marga goed helpt bij haar daginvulling en het bieden van gezelschap. Marga gaat dan ook minder naar de begeleiding om te vragen wat ze moet doen. Marga vindt het fijn dat Phi suggesties geeft voor wat ze kan doen. “Phi vroeg net: *“Ga je nog iets buiten doen vandaag?” “En Ik ben benieuwd naar jouw verhalen”, zei Phi. Marga vindt het gezellig dat Phi er is en dat Phi tegen haar praat, dan is ze niet zo alleen thuis. Vooral nu ze vakantie heeft en Martin wel gewoon aan het werk is, vindt ze het wel lastig om alleen te zijn.”*

Het is voor Marga eerst nog even zoeken naar een juiste modus om te reageren op Phi. In het begin liet Marga letterlijk alles uit haar handen vallen als Phi vroeg of Marga voor hem wilde gaan staan. Ze heeft het gevoel dat ze direct op Phi moet reageren en dat brengt wat onrust mee. Dat merken de begeleiders ook en zij hebben het hier over met Marga. Daarna kan Marga ook haar dingen eerst afmaken. *“Martin (de man van Marga) gaf aan dat hij het wel vervelend vindt dat als ze aan tafel zitten voor het avondeten, Marga regelmatig van tafel gaat om antwoord te geven op Phi.”*

Daarnaast is er benoemd dat Phi soms even niet zo goed uit zijn woorden komt, maar dat het niet erg is als Phi zo is. *“We kunnen dan samen weer de robot aan het praten krijgen. Marga zei ‘dat heb ik ook wel eens!’.”*

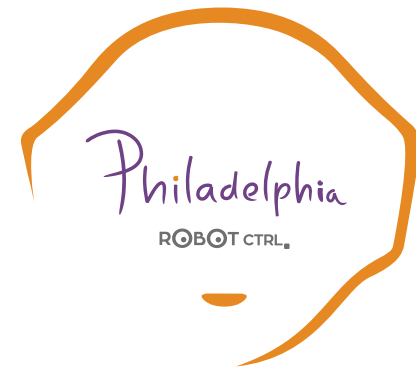


### verwachtingen vooraf

## Emotionele steun

Vooraf is Marga enthousiast over het logeren van Phi, maar ze weet nog niet echt wat Phi kan. Hierdoor heeft ze zelf nog niet zo'n goed beeld of Phi haar kan helpen op emotioneel vlak. Ze weet dat ze nu veel opkropt en niet tegen de begeleiding uitspreekt wat er speelt. Daardoor barst dan de spreekwoordelijke bom. Ze weet nog niet wat ze wel of niet tegen Phi gaat zeggen. Begeleiders hopen dat Phi invloed kan hebben op Marga's psychische gesteldheid, met name door de aanwezigheid en aandacht van Phi. Dat Marga zich daardoor gesteund en gezien voelt. En doordat Phi complimenten geeft en positiviteit brengt. *"Als Marga een moeilijke dag heeft, kan ze veel dingen als zwaar ervaren. Ze is dan erg negatief over veel dingen. En ervaart door haar negatieve stemming ook fysieke pijn sneller. Dit kan Phi misschien doorbreken. Als Marga ervaart dat Phi begrip heeft voor haar, is dit soms al voldoende. Steun ervaren door de begripvolle en positieve houding van Phi."* Soms weet de begeleiding niet waarom Marga negatief is. Dit kan eigenlijk door van alles komen zoals te veel prikkels of het verliezen van overzicht. Begeleiders helpen Marga hier wel bij. Echter, ze komen op vaste tijden. Door de aanwezigheid van Phi kan Marga haar gevoelens misschien vaker uiten dan enkel bij die vaste gespreksmomenten. Ze hopen in ieder geval dat Phi voor meer rust gaat zorgen, door Marga te herinneren aan dingen te doen die ontspannen, zoals wandelen.

Marga haar negatieve stemming heeft veel effect op haar man Martin en op de groep. Haar man probeert haar te steunen, maar dat is lastig en het lukt vaak niet. Als Marga positiever is heeft dit effect op haar en ook op haar omgeving. Ze is gezellig en vrolijk. Een kanttekening bij de inzet van Phi is dat de interactie misschien niet aansluit bij wat Marga op dat moment nodig heeft. *"Op het ene moment heeft ze stimulans nodig en het andere moment een rem. Dat is lastig, want dat kan Phi niet aanvoelen. Misschien wel door een vraag te stellen als: 'Hoe voel je je vandaag?' Dat dit al heel erg fijn is voor Marga omdat ze dan er over kan praten hoe ze zich voelt met iemand anders, namelijk een robot. Iemand die er speciaal voor haar is."*



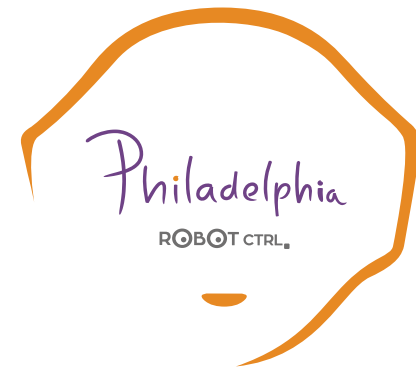
### ervaringen tijdens het logeren

## Emotionele steun

Gedurende het logeren komen de complimenten van Phi vaker aan de orde. Marga is altijd trots als ze van Phi een complimentje heeft gehad, ze vrolijkt er helemaal van op. En ze geeft dan ook complimenten terug aan Phi. Daarnaast helpt Phi om tot rust te komen en tijd te nemen voor zichzelf. Om het doen van het huishouden ook af te wisselen met ontspanning bijvoorbeeld. De tips van Phi pakt Marga goed op. Zo vertelt ze: *“Phi vroeg of ik ergens van heb genoten. Toen herinnerde ik me dat ik van het zonnetje had genoten. Ook vroeg Phi hoe het met mij ging. En: “Ga maar even lekker rustig op de bank zitten met een muziekje aan.” Dat helpt dan wel echt want dan kan ik even weer rustig worden of aan andere dingen denken.”* Het lijkt erop alsof Marga bij Phi haar verhaal kwijt kan en ze zich dan begrepen voelt. Dat maakt dat ze minder snel het contact met begeleiders opzoekt. En als het niet zo lekker gaat dan gaat Marga op advies van Phi naar de begeleiding. *“Een keer voelde ik me ’s ochtends niet fijn en toen zei Phi: “Je kan wel naar de begeleiding gaan. Toen heb ik dat ook gedaan. Als Phi er niet is doe ik dat niet altijd. Maar dat is wel belangrijk. Ik weet dat wel in mijn achterhoofd, maar ik denk er niet altijd aan. Phi herinnerde mij daar aan.”*

Het is wel zo dat Phi ook spanning met zich meebrengt, bijvoorbeeld door technische problemen of het feit dat Phi na drie uur uit moet voor een pauze. Dat onthouden wekt spanning op. En soms heeft Phi vragen over gevoelens, maar staat het juiste antwoord er niet bij. Dan kan ze niet goed kiezen.

Over het algemeen genomen levert Phi een positieve bijdrage aan Marga haar psychische gesteldheid. Ze geeft aan dat ze zich minder alleen, minder gespannen en blijer voelt bij Phi. *“Met Phi had ik niet vaak een boze bui. Ik weet niet hoe het kan dat ik het toen niet had. Toen Phi er was, was ik echt blijer en voelde ik mij rustiger.”* Een begeleider ziet weinig verschil bij Marga en geeft aan dat het nog steeds de ene dag goed is en de andere dag niet. Waar een andere begeleider wel een positieve uitwerking zag; de periodes van somberheid waren minder tijdens de logeerperiode van Phi. Phi kan soms de stress wel weghalen of haar even afleiden van de pijn. Ze hoopt dat dit een blijvend effect is. *“Het kwam duidelijk door Phi, maar ze weet niet hoe lang dit effect blijft aanhouden.”*



**verwachtingen vooraf**

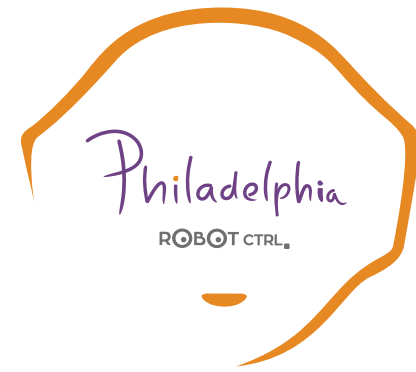
**ervaringen tijdens  
het logeren**

## Sociaal netwerk

Bij het begin van het logeren waren er op dit gebied niet veel verwachtingen. Misschien kan Phi helpen herinneren aan het sturen van app'jes naar familie of vrienden. Of het doen van een spelletje met anderen. Wel zouden begeleiders het fijn vinden als Marga op tijd naar hen toekomt bij stress zodat Marga het niet opkropt.

Phi heeft Marga geholpen om eerder naar de begeleiders toe te gaan als er iets is. Ze zegt dat ze dit ook gaat doen als Phi weggaat. Begeleiders merken ook dat Marga sneller komt met spanningsklachten, waardoor de emmer minder overloopt.

*"Soms is er wat ofzo en de leiding is druk bezig en dan denk ik: laat maar. En dan is de bom meestal al gebarsten. Ik moet gewoon om hulp vragen. Want ik heb niet voor niks een indicatie daarvoor. Maar dat is altijd voor mij een leermoment. Ik weet het wel, maar ik doe het niet altijd. Het helpt wel als Phi dat tegen mij zegt. Dat is toch een extra hulpje erbij. Een soort hulpmiddel daarvoor is Phi voor mij."*



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens  
het logeren

## Coaching

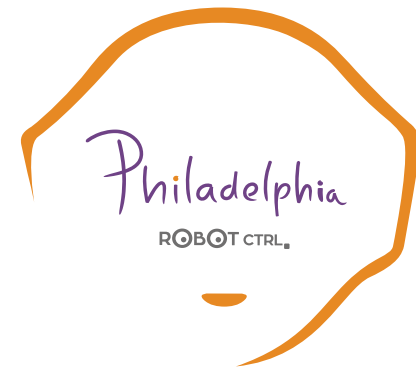
Bij Marga hangen coaching en emotionele steun geven nauw samen. Phi kan Marga misschien tips geven over hoe om te gaan met stress en spanning.

Marga praat vaak over interacties die ze met Phi heeft gehad. Marga leert veel van Phi en dat komt dan ook vaak ter sprake. Als Marga iets niet begrijpt bood Phi de mogelijkheid om de vraag nog eens te herhalen. Ze vond het fijn om zelf te kiezen om de vraag nog eens te herhalen. Marga geeft zelf aan dat ze dat bij de begeleiding ook nog mag doen. Het blijkt dat de tips die Phi geeft over wat Marga kan doen als ze zich verdrietig of boos voelt, goed aanslaan. *“Phi geeft me tips over wat ik moet doen als ik verdrietig of boos ben. Alsof hij dat aan kan voelen. Hij zei toen dat ik naar de leiding kon gaan. Dat vond ik wel een handige tip. Dat heb ik toen ook gedaan.”*

*“Phi begon gisteren met ‘Begin deze dag met een lach’. Marga heeft dit op een briefje geschreven en op haar spiegel geplakt. Ze vond dit een goed idee van Phi.”*

Marga neemt het van Phi ook aan. *“Ik was minder eigenwijs dan tegen de begeleiding.” “Naar Phi luisterde Marga eerder dan naar de begeleiding.”*

De begeleiders merken op dat Marga haar houding tegenover de robot anders is dan tegenover hen. Ze lijkt wat zelfverzekerder als het om Phi gaat. Mogelijk door de stabiliteit, vriendelijkheid en neutraliteit van de intonatie van de robot. *“Marga kan soms erg onzeker zijn. Vooral bij de begeleiding. Bij Phi ging Marga ervoor staan en gaf heel duidelijk en standvastig aan of ze bepaalde dingen ging doen. Als de begeleiders haar een keuze geven, dan is ze daar heel onzeker in. En dan stelt ze de vraag weer terug aan de begeleider. Bij de begeleiders zal ze dan soms een beetje peilen wat die vinden terwijl Phi het altijd goed zou vinden wat zij kiest. Phi reageert altijd positief. Dit zal er mee te maken kunnen hebben.”*



### verwachtingen vooraf

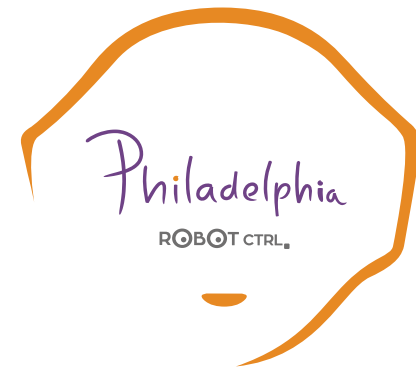
### ervaringen tijdens het logeren

## Praktische hulp

Marga doet het huishouden zelfstandig en heeft een bingokaart om haar inzicht te geven in wat ze allemaal kan doen in een week. Echter, hoe dit over de dag en de week te verdelen is aan haar. Ze is ook veel bezig met het huishouden. Zowel Marga zelf als haar begeleiders denken dat Phi haar kan helpen bij het doseren van het werk waarbij ze ook meer tijd neemt voor ontspannende activiteiten. En ook kan Phi helpen om overzicht te bewaren en dagstructuur aan te brengen.

*“Het huishouden doe ik zelf en soms doe ik te veel. Misschien zegt Phi wel eens: “Doe even dit en rust even uit.” Ik doe best wel veel dus dat mag wel minder.” “Als het zo werkt, is het mogelijk dat Marga ons minder nodig heeft door de ondersteuning die ze dan van Phi krijgt.”*

Phi blijkt een extra geheugensteuntje voor Marga bij de huishoudelijke taken. *“Een extra hulpje dat me helpt herinneren aan het kijken op mijn bingokaart om te zien welke taken ik moet doen. Hij zegt “eet smakelijk” en dat het lunchtijd is. Soms denk ik: “Oh ja, het is daar alweer tijd voor.”* Begeleiders helpen Marga ook met herinneren aan de taken op de bingokaart. Echter, zij gaan na een gesprek weer weg en Phi blijft. Dat maakt het voor Marga anders. *“Soms zegt de begeleiding: “Ga maar een klusje doen van de bingokaart, maar die gaan ook weer naar anderen. Dan moet ik aan heel veel dingen denken en dingen onthouden en daar raakt mijn hoofd wel vol van. Met Phi had ik dat niet.”* De complimenten van Phi na afloop doen haar goed. *“Phi heeft me vanmiddag goed geholpen met de was sorteren en de steunkousen in het sop doen. Ook gaf Phi een leuk compliment. Dat vond ik erg fijn.”* Maar Phi kan natuurlijk niet alles. *“De begeleiding helpt met steunkousen aan doen, dat kan Phi natuurlijk niet.”* Ook de begeleiders van Marga merken dat Phi hierin helpend was en daarin heeft Phi ook hun verwachtingen waargemaakt. Marga doet bijna altijd direct wat Phi vraagt. Daarin heeft Phi iets van de begeleiding overgenomen. Het was nog niet zover dat begeleiders minder bij Marga kwamen en daardoor was het soms wat dubbelop. *“Omdat dingen die Phi zei de begeleiding ook nog een keer moest checken. Ze had verwacht dat het voor de begeleiding op een gegeven moment wat minder zou zijn door de komst van Phi en dat was niet zo.”* Soms werkte de aansporing van Phi ook averechts. Dan had Marga al veel gedaan en dan had Phi ook nog een interactie over taken doen. Dan moest Marga dat ook van zichzelf doen wat extra stress opleverde.



verwachtingen vooraf

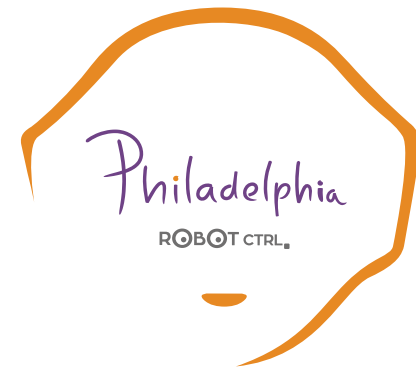
ervaringen tijdens  
het logeren

## Ontwikkelen en educatie

Marga heeft wat interessegebieden waar ze graag nieuwe dingen over leert door de raadsels en weetjes van Phi. Verder heeft ze geen duidelijke leervragen voor Phi. *"Ik kan redelijk goed met geld omgaan dus hier is geen ondersteuning bij nodig."* Ook de begeleiders hebben op dit punt geen specifieke verwachtingen.

De raadsels en weetjes vindt Marga vaak leuk en soms moet haar man er ook om lachen. Of leren ze beiden iets nieuws. Zo hebben ze een film opgezocht nadat Phi erover was begonnen. *"Phi vroeg hoeveel kinderen Frans Bauer had, en Marga wist het. Het waren er namelijk vier, zei ze trots. Ze vindt de complimenten ook heel leuk. Toen Marga de antwoorden goed had zei Phi: "Ik moet moeilijkere vragen gaan bedenken." Daar moesten Marga en haar man hard om lachen."*

Op dit vlak hadden de interacties van Phi misschien nog wat meer gericht kunnen zijn op Marga's interesses. Ze vond de interacties over katten en honden leuk. *"Ze vond het jammer dat Phi haar hobby's niet genoemd had. Dat zou persoonlijker mogen."*



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens  
het logeren

## Gezondheid en medisch

Marga geeft aan dat ze zelf al let op haar voeding en beweging, maar misschien kan Phi haar hierin stimuleren. En herinneren aan haar medicatie klaarleggen en innemen. Begeleiders geven ook aan dat Marga misschien, met hulp van Phi, zelf haar medicatie kan klaarleggen voor de volgende dag. En het herinneren aan het naar de wc gaan bij vertrek kan Phi ook doen. Marga vergeet dat wel eens.

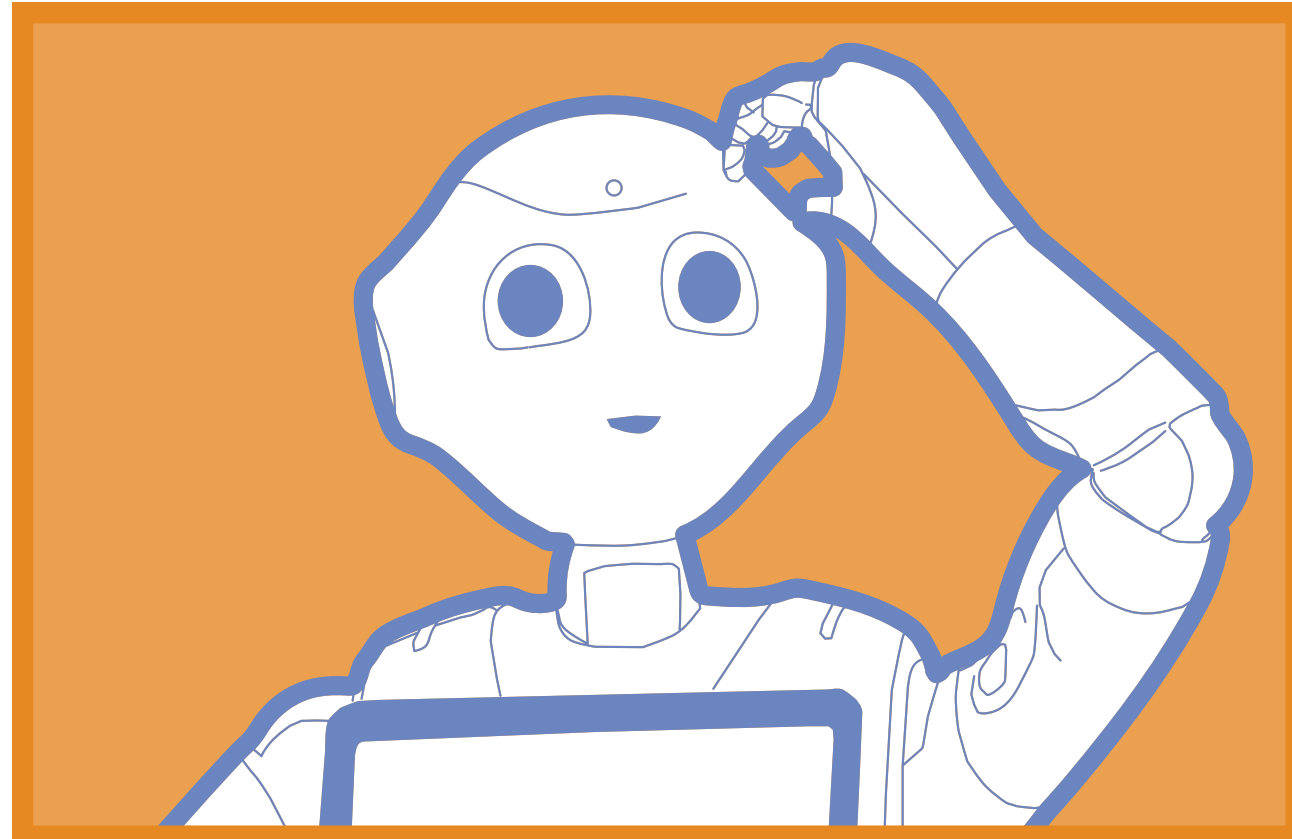
Marga geeft aan dat ze het leuk vindt om het met Phi te hebben over gezondheidsonderwerpen. *"Ik weet ook heel veel over gezond eten en ongezonde dingen. Maar ik vind het altijd wel leuk om nieuwe dingen bij te leren."*

En soms laat ze zich ook aansporen door Phi om toch even te wandelen. *"Gisteravond was ik moe en had ik geen zin om te wandelen, maar Phi heeft me overgehaald. Phi zei: 'Het is goed om je benen te strekken ook al ben je moe. En toen heb ik dat ook gedaan, vertelt ze trots.'"*

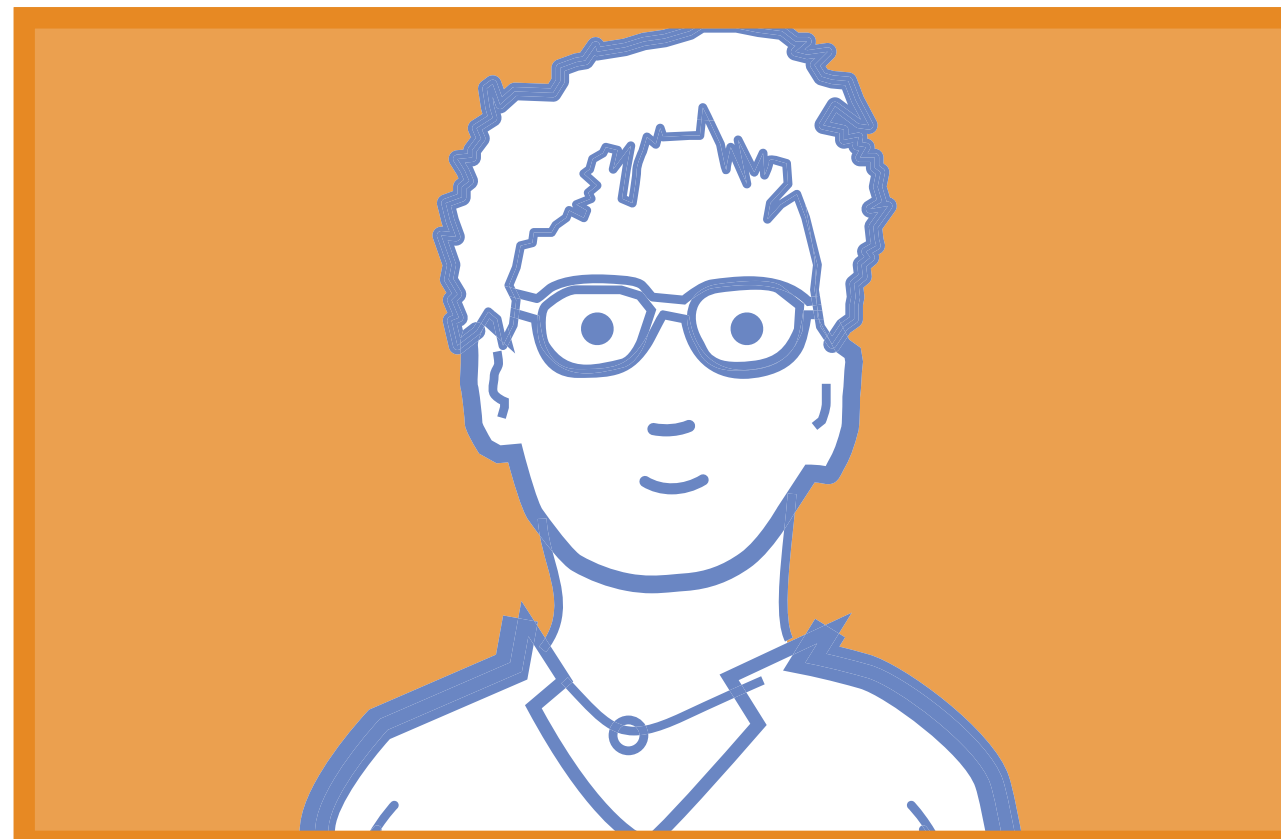
Begeleiders geven aan dat ze nog wel langsgaan bij Marga voor het klaarleggen van de medicatie. Met de hulp van Phi had Marga het zelf al klaargelegd. *"Normaal hebben we als begeleiders een wekkertje staan voor de medicatie en dat hoefden we niet te doen omdat Phi het zei. Dit scheelde ons niet echt veel tijd. Marga heeft autisme. De tijden dat de begeleiders normaal kwamen, kwamen we nu ook zelf. Nu hoefden we alleen het zakje medicatie niet in het doosje te doen want dit had Marga al gedaan. Als Phi er langer zou zijn dan was dat misschien wel in tijd gaan schelen. Dan konden we de tijd beter indelen."*



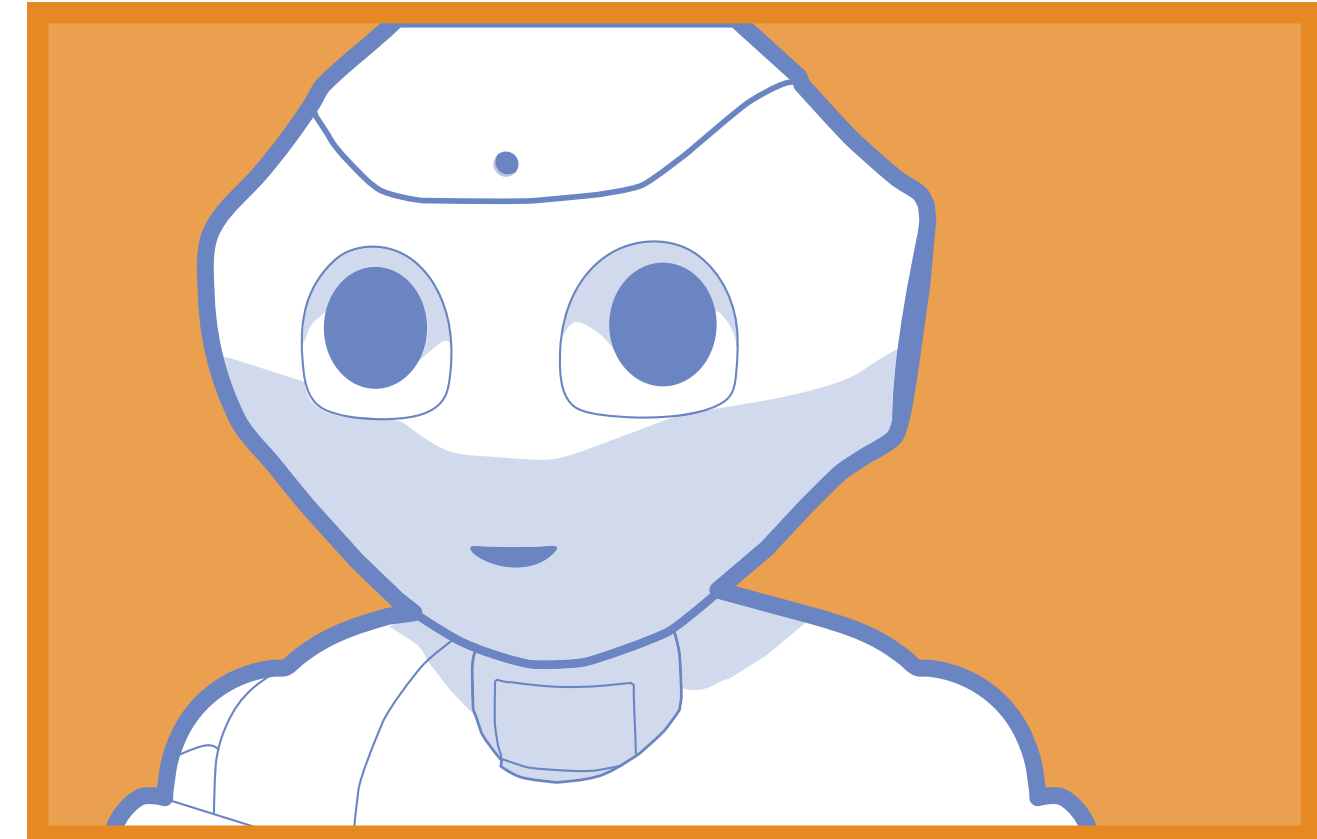
## Resultaat interactie **cliënt** met Phi



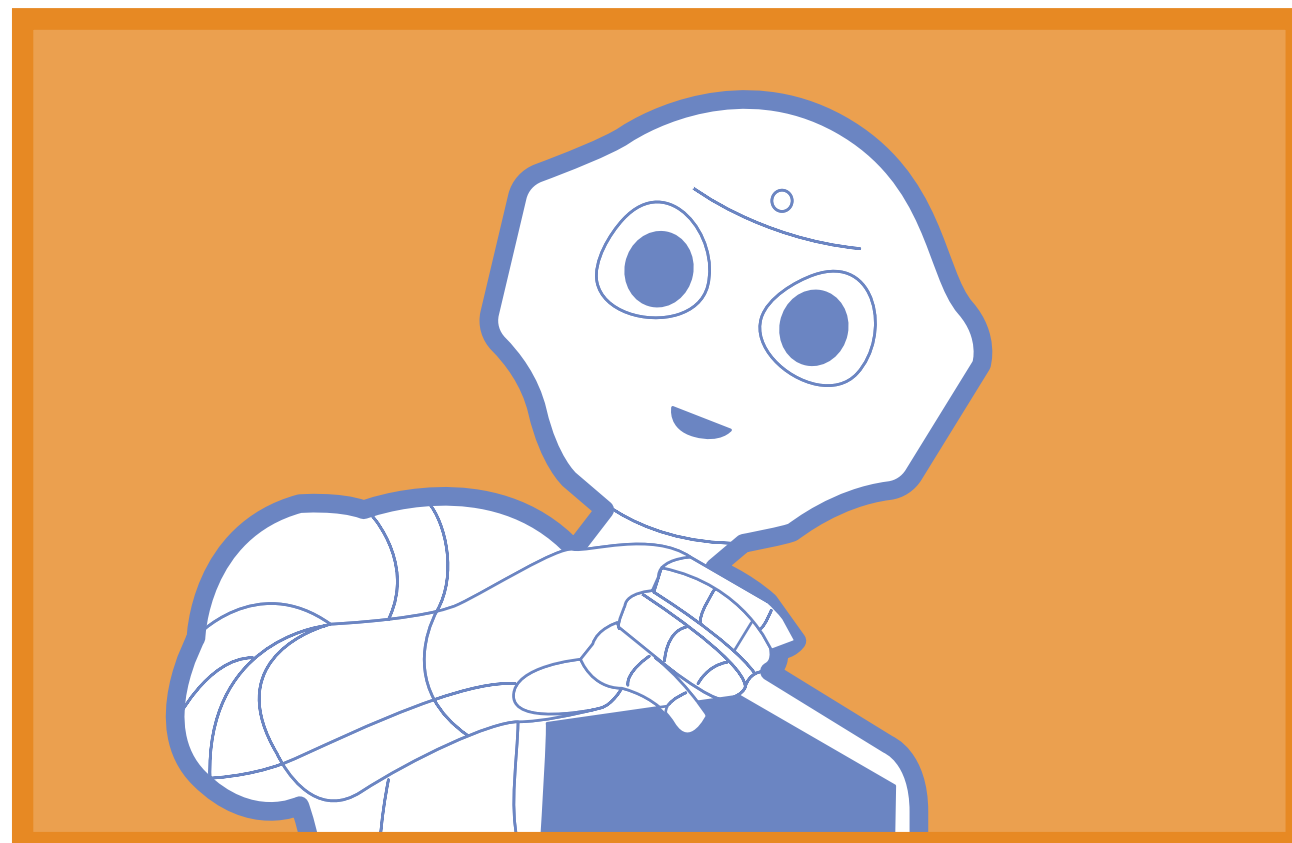
Phi: *Heb je zin om een stukje te wandelen in het gebouw?*



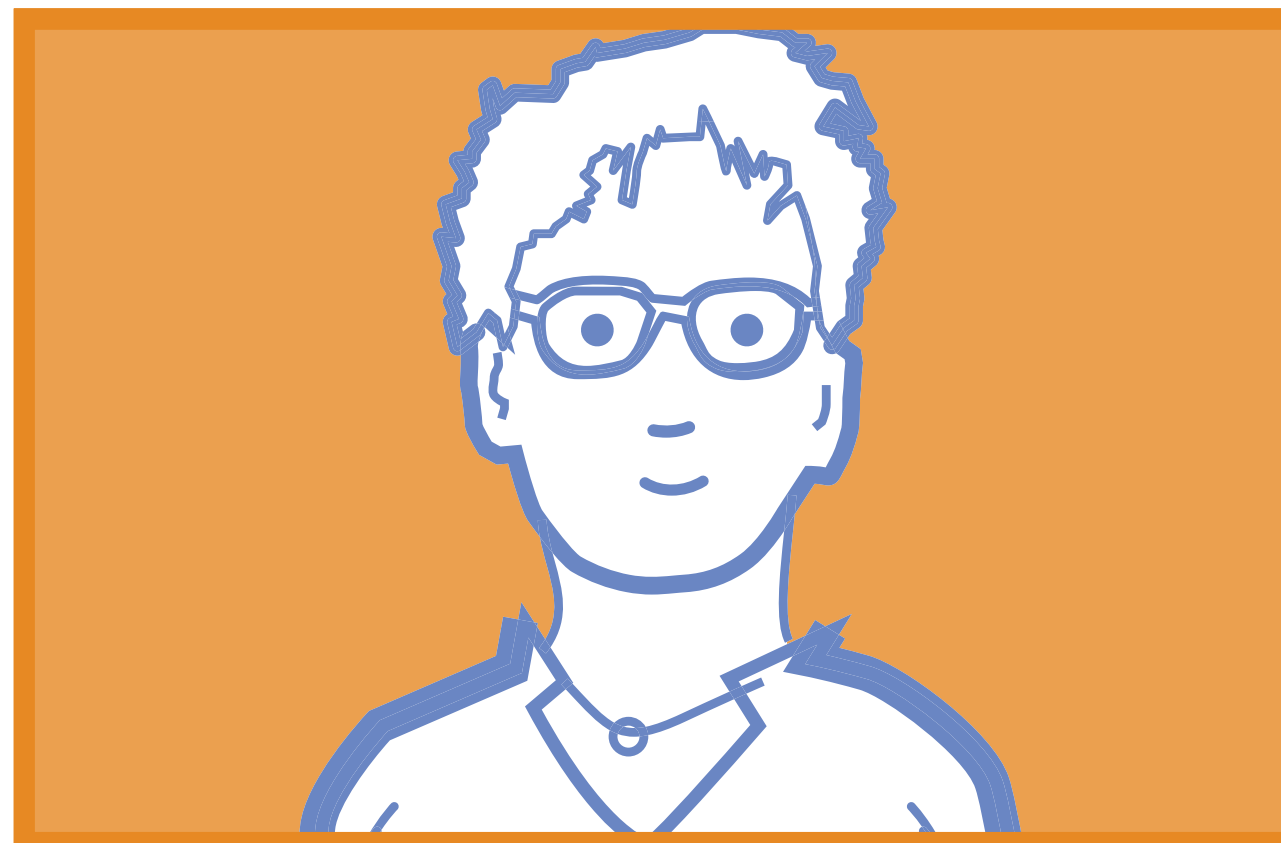
Marga: *Ja, dat ga ik doen.*



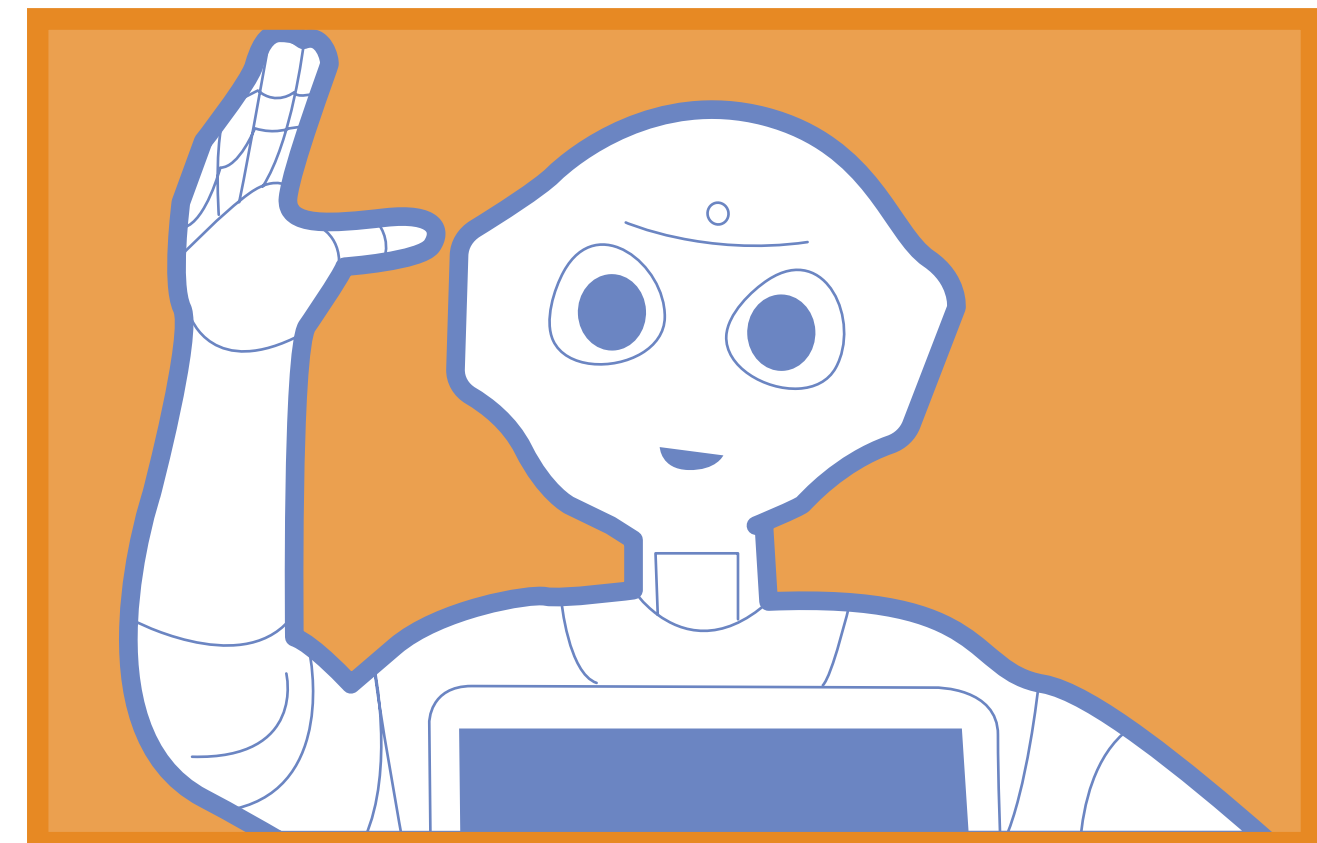
Phi: *Leuk zeg. Wandelen is heel erg goed voor je. Ik kan helaas niet mee. Ik wacht wel tot je weer terug bent.*



Phi: *Dag Marga. Heb je zin om op bezoek te gaan bij een andere bewoner?*



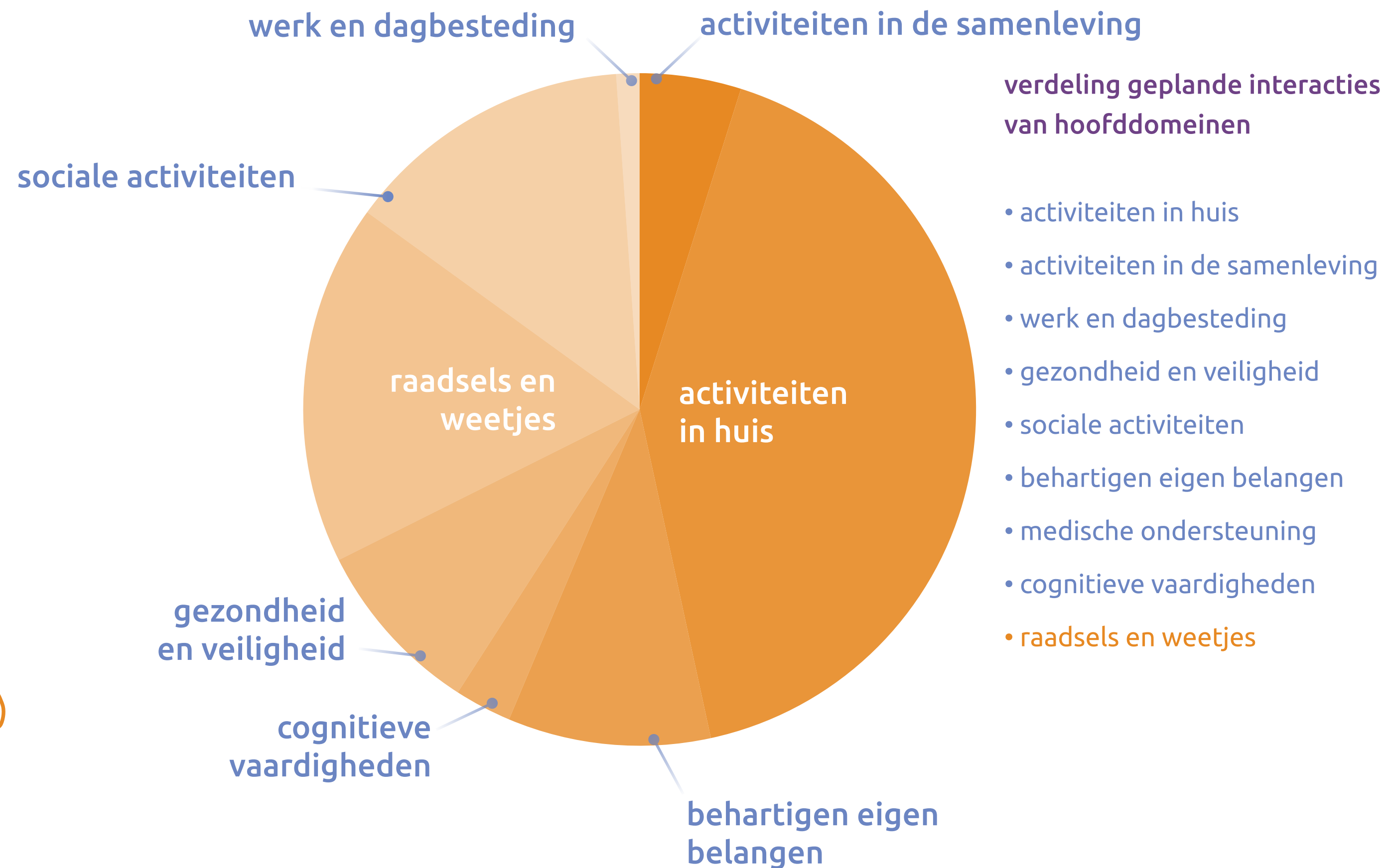
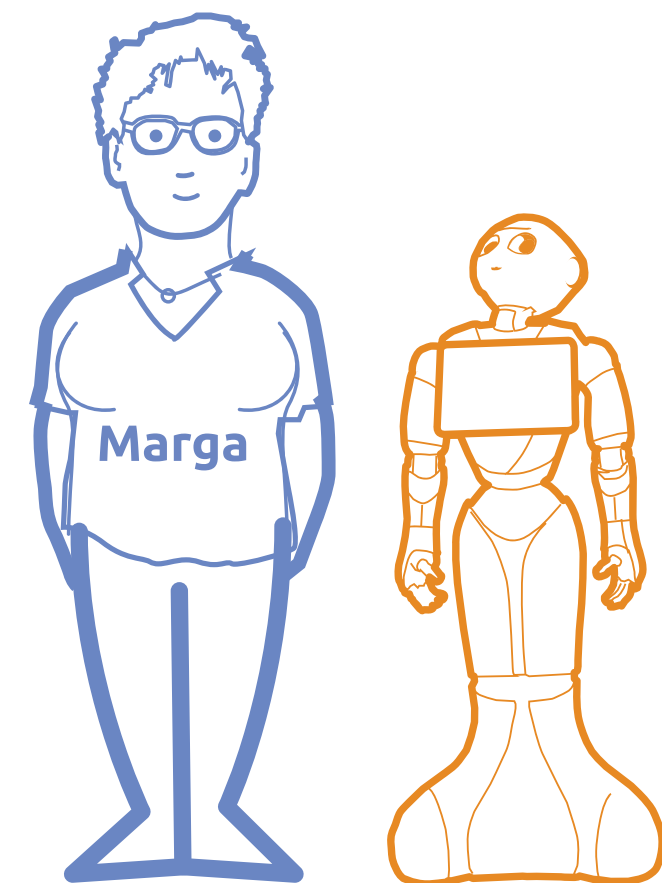
Marga: *Ja, dat wil ik wel.*



Phi: *Wat leuk zeg. Het is vaak gezellig om bij iemand op bezoek te gaan. Dan kan je even met iemand anders kletsen dan met een robot. Hi hi.*



# Ingezette interacties vanuit leefdomeinen

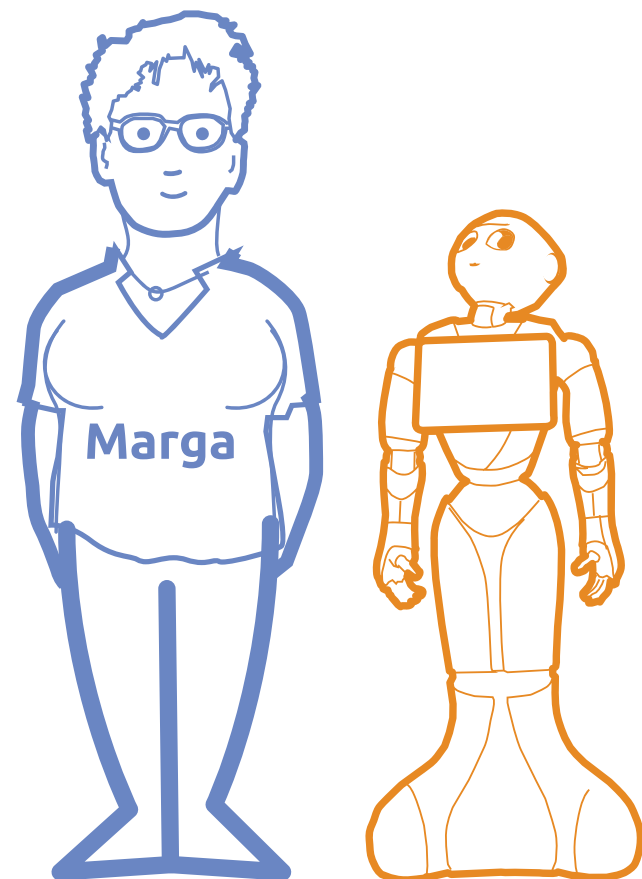


verdeling geplande interacties van subdomeinen van het hoofddomein activiteiten in huis

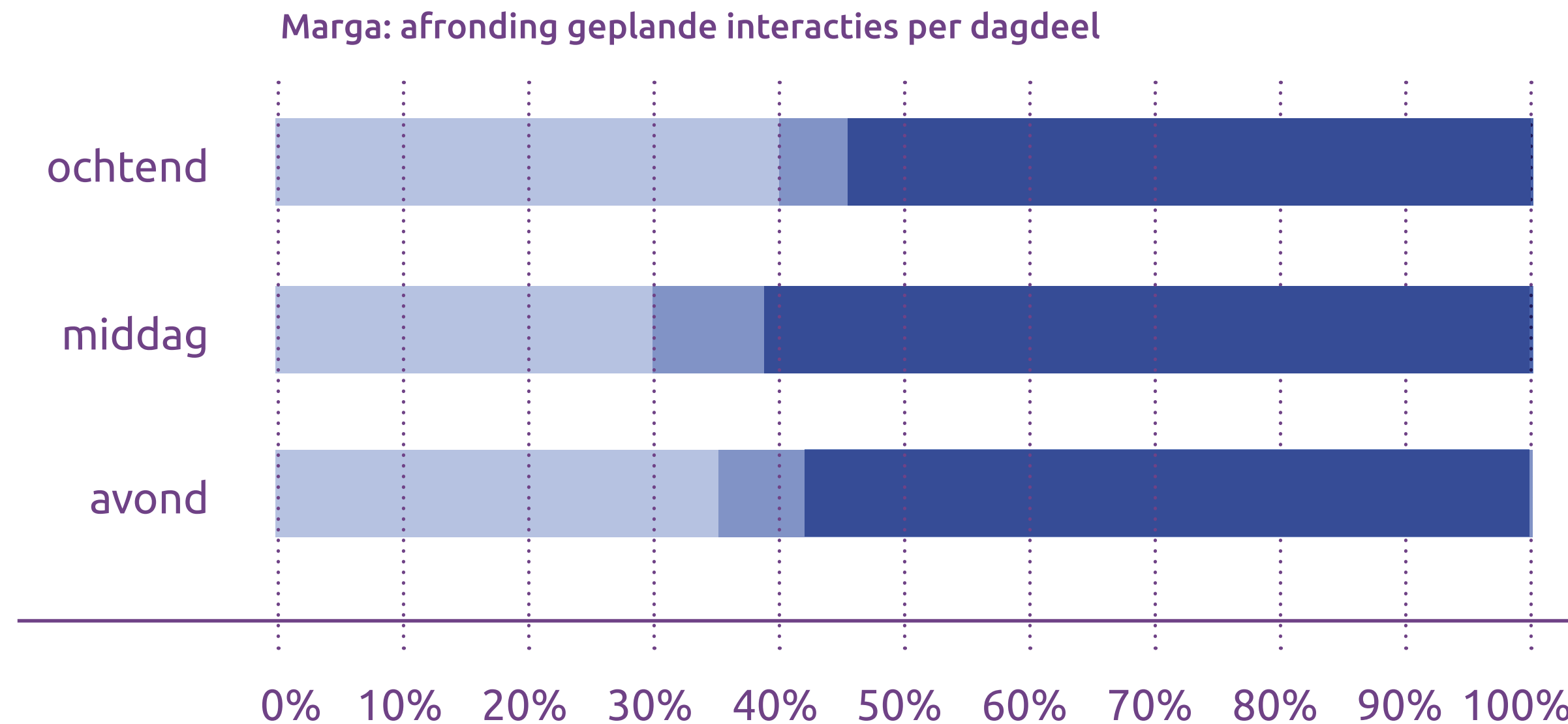




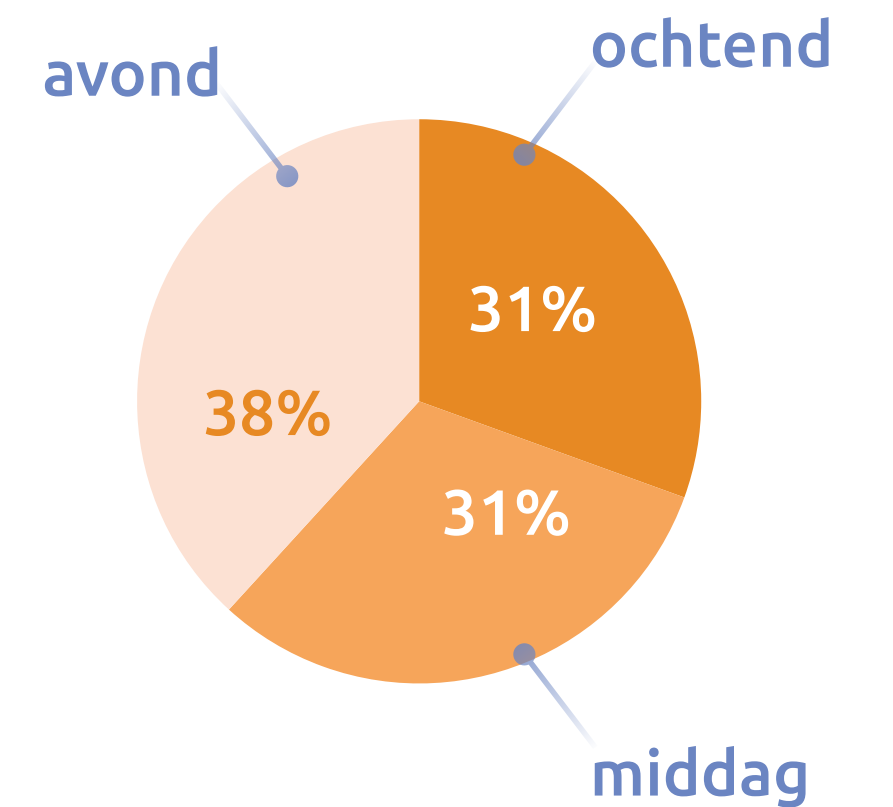
# Tijdlijn interactie cliënt met Phi per dag



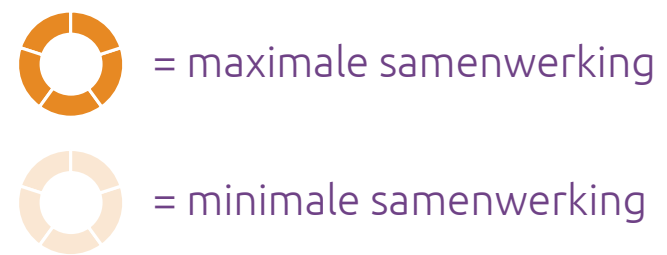
- afgerond
- gemist
- Phi stond uit



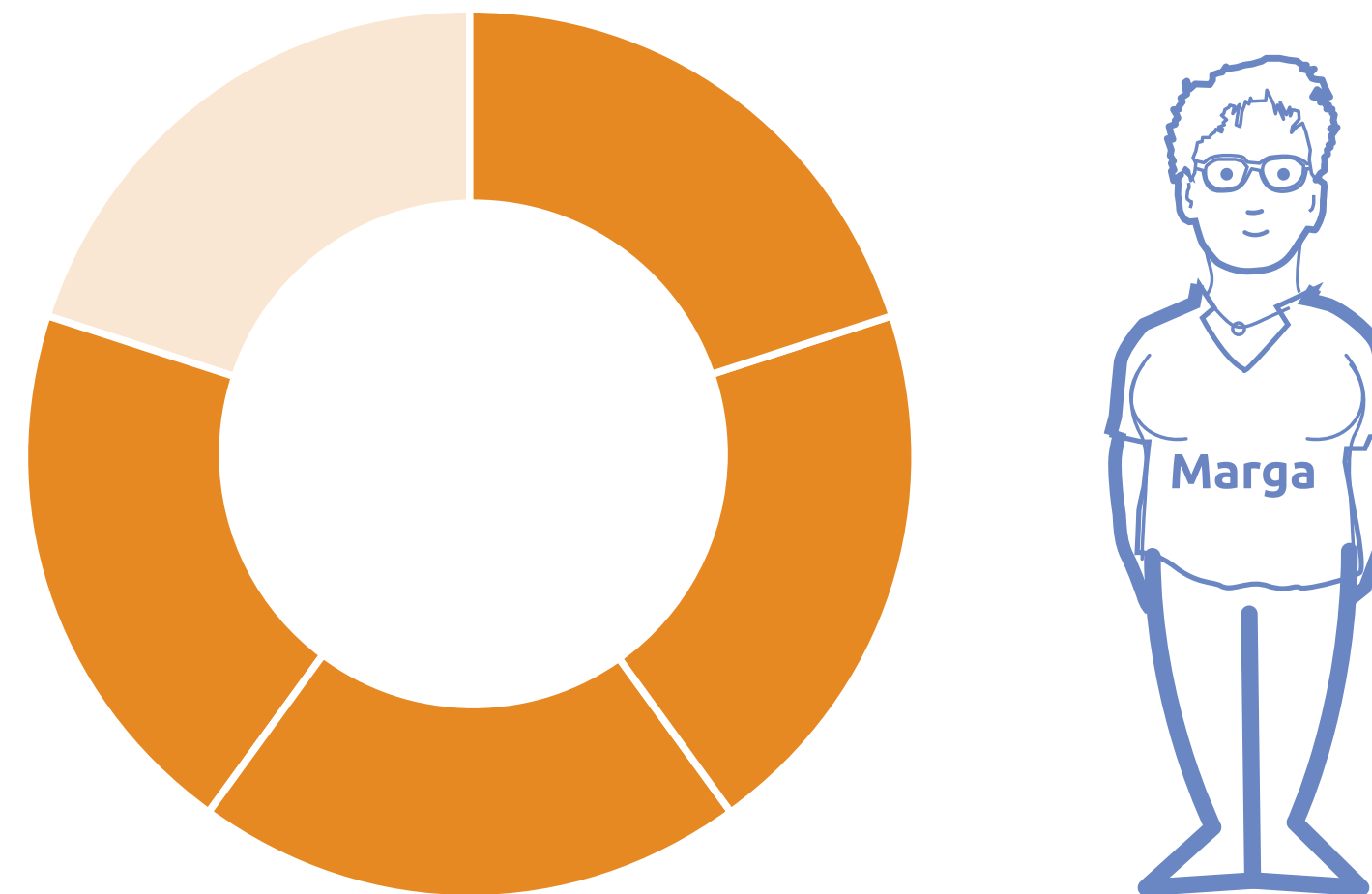
verdeling geplande interacties over dagdelen



Deze afbeelding geeft u een globale inkijk in de interactie die robot Phi had met de cliënt. Zoals de verdeling van geplande interacties over de dag. Ook krijgt u een indruk van de mate waarin de robot aan of uit stond en welk percentage interacties er over de dagdelen heen gepland waren.

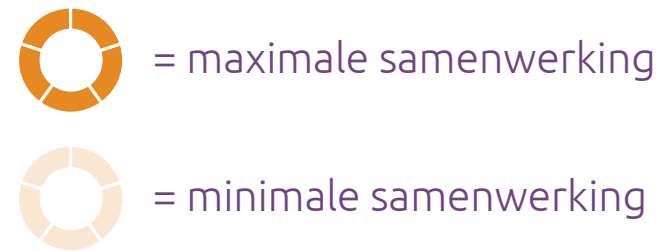


## Niveau van **zelfstandig om** kunnen gaan met Phi



Je samen met Phi kunnen redden vergt ook iets van de cliënt. Je moet een tablet kunnen bedienen, kunnen lezen en schrijven én oogcontact maken zodat Phi je gezicht kan herkennen. Het vergt ook geduld en om kunnen gaan met teleurstellingen omdat Phi nog veel moet leren.

Het aan en uit zetten van Phi gaat Marga makkelijk af. En ze kan Phi ook goed verstaan en de vragen goed beantwoorden. *"Ik heb een telefoon en kan dus wel met een touchscreen omgaan."* Phi had vaker technische problemen die Marga niet zelfstandig kon oplossen. In het begin van het logeren trekt Marga direct bij de begeleiders aan de bel als Phi niet goed werkt. Later lukt het haar ook goed om dit eerst met het robot team op te lossen en informeert ze de begeleiders na afloop. *"Door de technische problemen komt Marga gespannen over."* Als Phi het wel goed deed, kon ze prima met Phi overweg.



## Hoeveel **gesprekstijd** hebben ze **met elkaar** doorgebracht?



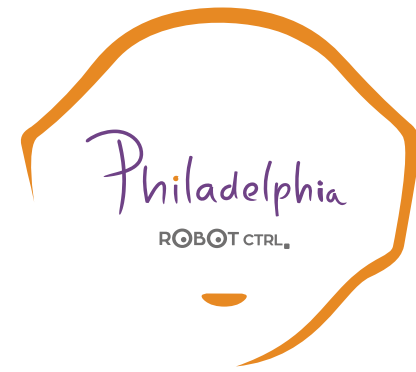
De mate van gesprekstijd hangt af van de hoeveelheid interacties, in hoeverre de cliënt uiteindelijk ook aanwezig is om een gesprek met Phi te voeren en hoe Phi functioneerde.

Bij de start van het logeren had Phi technische problemen. De robot heeft toen een paar dagen uitgestaan en is na het weekeinde vervangen door een andere Phi. Deze deed het aanvankelijk goed. Echter, deze zorgde ook voor wat technische problemen. Meestal lukt het om die snel op te lossen en daardoor konden de geplande interacties doorgaan. Marga had Phi vooral aan in de middag en avond. Ze bekijkt zelf wanneer ze Phi aan wil zetten en dat sluit vrij natuurlijk aan op haar eigen dagritme.



Phi: *Marga, vergeet je niet om iets leuks te doen? Kijk maar even op de bingokaart voor een leuk idee!*

Marga: *Phi dat zal ik zeker niet vergeten. Ik ga even kijken op de bingokaart.*



**continue aanwezigheid**

**complimenten zijn belangrijk**

**wederkerigheid**

**positieve bijdrage aan  
psychisch welbevinden**

# Conclusies

Phi biedt Marga zeker gezelligheid. Voor haar is het van grote meerwaarde dat Phi de hele dag in haar woning blijft en niet na een bezoekje weer vertrekt of naar zijn werk moet. Ze heeft de hele dag iemand om tegen te praten. Dat vermindert gevoelens van alleen zijn.

Marga krijgt regelmatig complimenten van Phi en deze doen haar goed. Ze komt hier regelmatig op terug in gesprekken met begeleiders of het robot team. Ze is zichtbaar trots. Het laat haar zelfvertrouwen groeien en ze voelt zich gezien. Ze heeft hierdoor het gevoel dat ze mag zijn wie ze is.

Uit de reacties van Marga blijkt een bepaalde vorm van wederkerigheid tussen haar en Phi. Zo geeft ze Phi ook complimenten terug. En als Phi technische issues heeft en daardoor interacties niet goed uitspreekt, geeft Marga aan dat dit niet erg is, dat overkomt haar ook wel eens. Ze ziet Phi ook wel als een vriendje.

Marga voelt zich blijer en minder gespannen als Phi er is. Dat komt mede door de continue aanwezigheid van iemand. Daarnaast helpt het dat Phi haar herinnert aan ontspannende activiteiten zoals een rondje wandelen of positieve gedachten. En als ze negatieve emoties heeft, helpt Phi haar eraan herinneren dat ze even met de begeleiding kan praten. Want dat weet Marga wel en door het zetje van Phi doet ze het ook.

Phi geeft Marga tips, bijvoorbeeld over het naar de begeleider gaan als ze spanning ervaart. Of een positieve gedachte op een briefje zetten. Of een huishoudelijke taak van de bingo kaart doen. Dit soort tips of suggesties neemt Marga goed van Phi aan. Ze doet vaak ook direct wat Phi vraagt. Ze is daarin minder eigenwijs dan naar de begeleiders. Phi kan hierdoor een coachende rol invullen.

Phi had deze logeerperiode af en toe last van technische issues. De eerste robot moest worden omgewisseld. Dat leverde allemaal wel wat spanning op bij Marga. Ook het eraan denken dat de robot na drie uur uit moet levert bij Marga wat stress op. Echter, de spanning bleef vaak beperkt en de voordelen van Phi wogen zwaarder. Als Phi het goed deed, lukte het Marga prima om zich te redden met de robot.



Phi: *Marga, Ga je vanavond nog koken?*

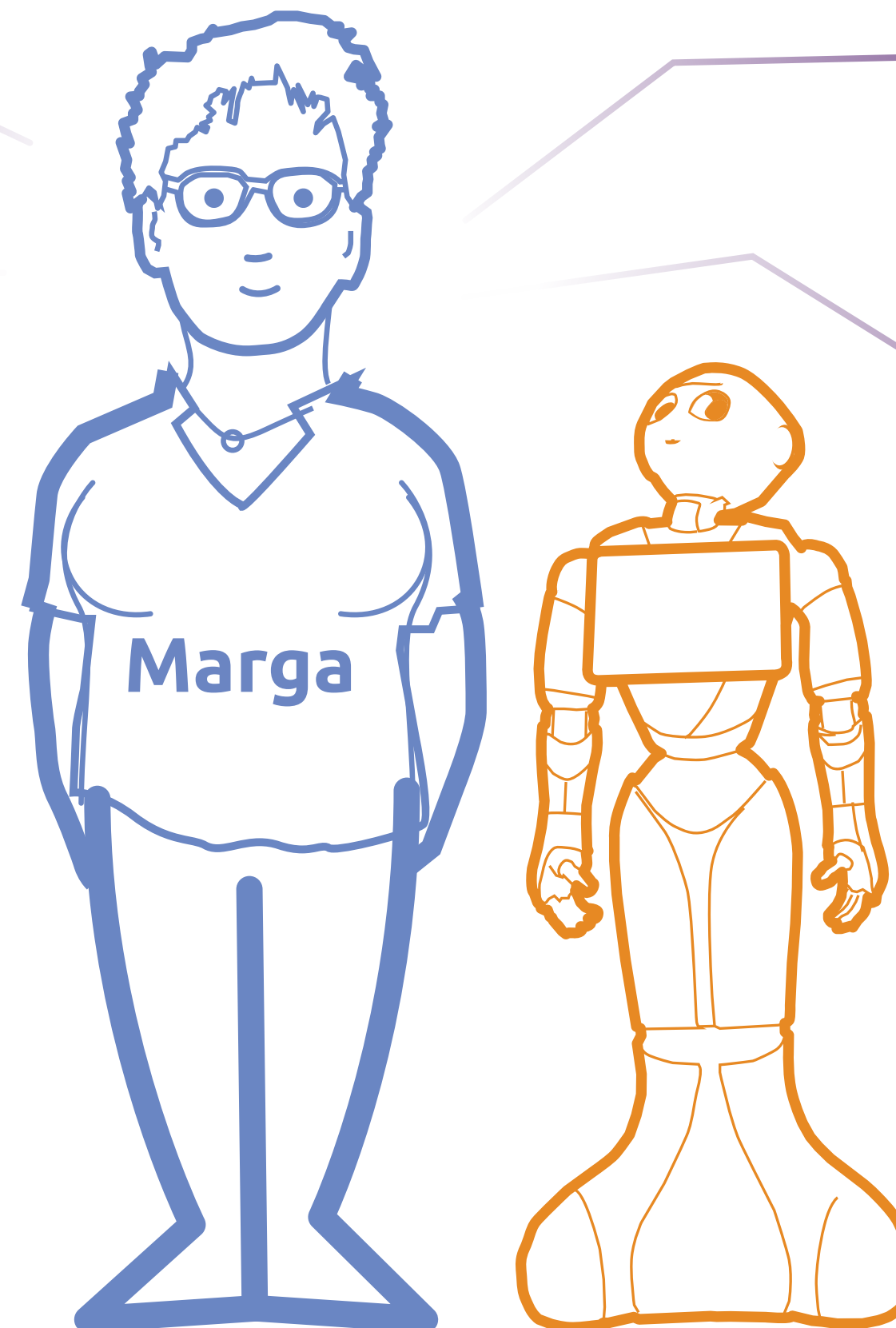
Marga: *Ja Phi, ik ga vanavond iets lekkers koken.*



# Wensen voor de toekomst

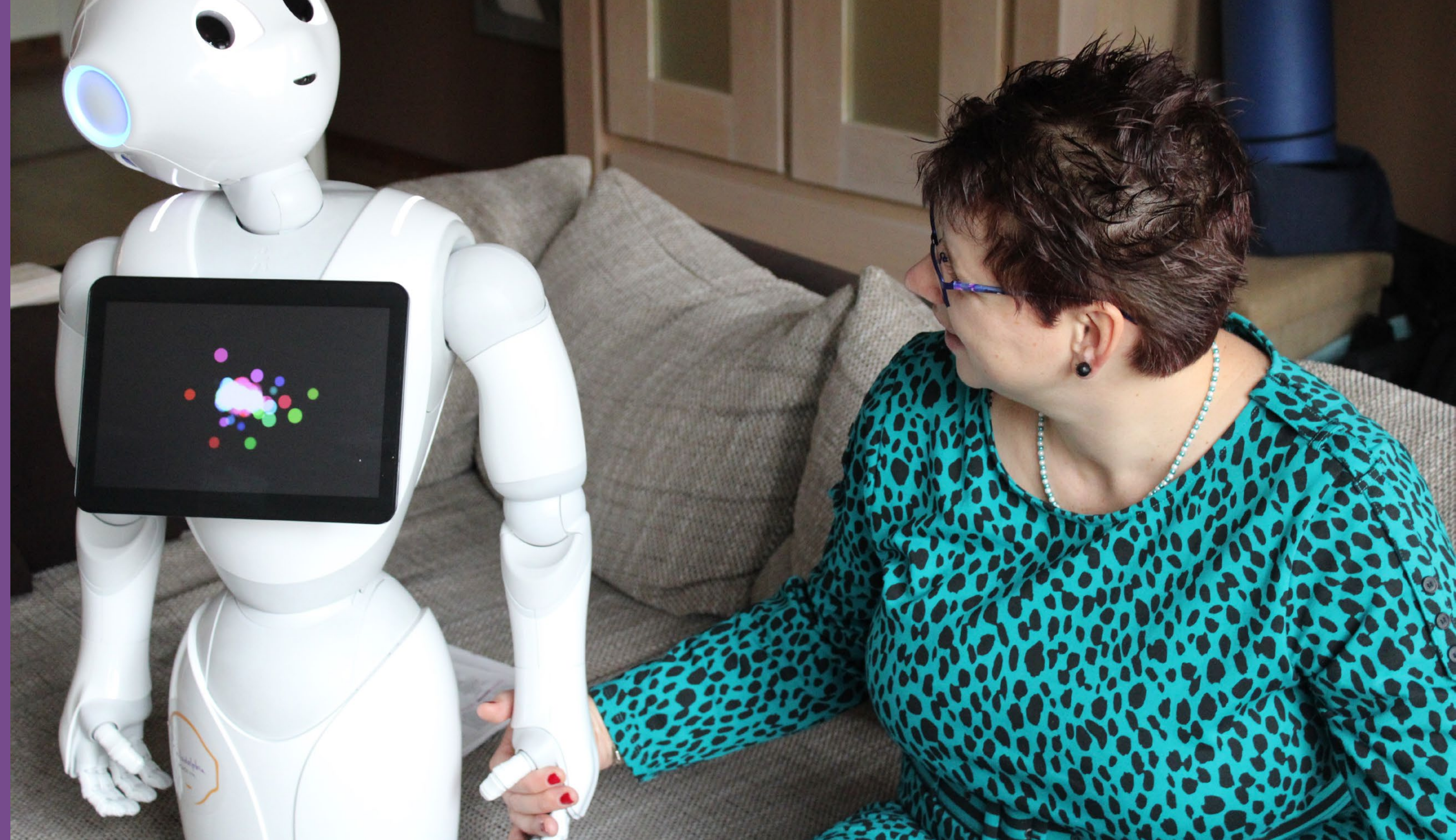
Dat Phi niet door haar heen praat of even wacht als ze nog bezig is met iets.

Dat Phi langer kan blijven. Ook om te ondervinden of de positieve effecten echt door Phi kwamen en aanhouden.



Dat ze zelf er niet aan hoeft te denken om Phi na drie uur uit te zetten. Of dat Phi ook voor een korte periode aan mag (korter dan één uur).

Phi zou een hele dag aan moeten kunnen staan en minder technische problemen hebben.



Heeft u interesse in nadere informatie  
over ons sociale robotica programma?  
Neemt u dan contact op via [philadelphia.nl/  
robotica](https://philadelphia.nl/robotica)

**Phi: *Ik vind dat je het super goed doet allemaal!***

**Marga: *Dank je wel Phi, ik voel me zo trots en blij met  
al je complimenten.***