



Eerste verkenning van
robotica in de zorg.

Client: **Miranda** Zutphen



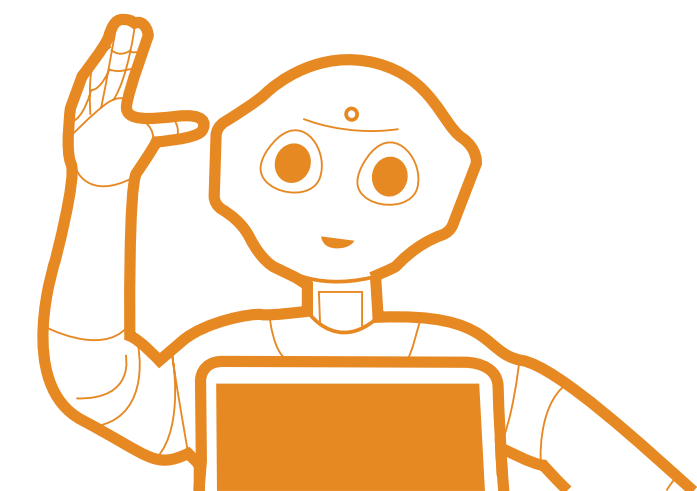
Sociale robotica in de Nederlandse zorg?

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 logeerperiodes 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.





**twee verhalen: Phi staat
uit en was toch ook leuk**

Veelzijdige impact logeerperiode Phi op Miranda: *Miranda liet Phi kort toe, echter toen werd Phi te veel en ging uit.*

Begeleiding aan Miranda bieden is balanceren. Aan de ene kant wil Miranda zelfstandig zijn en kan ze praktisch ook veel zelf. En aan de andere kant heeft ze hulp nodig. Ze wil graag toenadering tot mensen. Echter, ze kan verbaal geweld gebruiken en mensen op afstand houden. Begeleiders hopen dat, nu Miranda start bij een nieuwe dagbesteding, Phi een constante, rustige factor kan zijn die nabijheid biedt en iets is om tegen te praten. Helaas pakt het anders uit dan gedacht en zijn de prikkels van Phi Miranda te veel en gaat Phi al vrij snel uit.

Bij de aanmelding voor het logeren zit Miranda veel thuis zonder dagbestedingsplek. Net voordat Phi komt, kan ze ook naar een nieuwe dagbestedingslocatie. Dat levert stress op, zeker omdat het reizen nog niet vlekkeloos verloopt. De begeleiders hopen dat juist nu Phi een goede toevoeging kan zijn voor Miranda zodat ze bij thuiskomst de dag van zich af kan praten en nabijheid ervaart. Echter, het pakt anders uit. Miranda geeft zelf al snel aan dat Phi te veel is, Phi praat door de tv heen, Phi geeft instructies over dingen die ze al heeft gedaan en ze is al zo moe van alles. Phi gaat uit. Achteraf geeft Miranda aan Phi toch ook een beetje te missen. Phi was er al altijd voor haar en ze vond de robot leuk en grappig praten. Toch een soort maatje.

“Het voelt goed om een robot te hebben.”



**speelt de hechtingsstoornis
mogelijk mee?**

Veelzijdige impact logeerperiode Phi op Miranda: *Miranda liet Phi kort toe, echter toen werd Phi te veel en ging uit.*

Miranda heeft het bij de start van haar leven niet makkelijk gehad. Door adoptie en haar over-beschermende adoptiegezin is er een hechtingsstoornis ontstaan. Dat maakt dat Miranda mensen moeilijk nabij kan laten komen, terwijl ze daar eigenlijk wel behoefte aan heeft. Omgaan met haar eigen emoties en die van anderen is ook lastig. Een beetje druk of betutting heeft als uitwerking dat ze de hakken stevig in het zand zet. De begeleiders hopen dat, doordat de robot geen emoties en gevoelens heeft, dit als neutraler wordt ervaren en Miranda dat makkelijker vindt om mee om te gaan. En dat door complimenten en grapjes de instructies vanuit de robot mogelijk wel worden geaccepteerd. Echter, ook de robot wordt door Miranda afgestoten en letterlijk uit gezet. Al komt ze daar achteraf weer van terug en blijkt ze nog steeds positief te spreken over Phi.

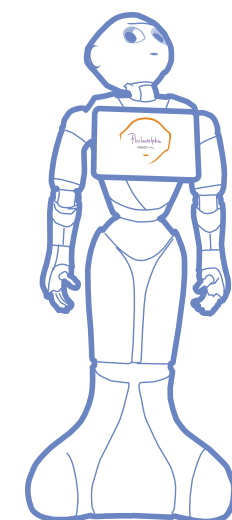


Resultaat interactie cliënt met Phi

Cliënt kan hulp gebruiken bij

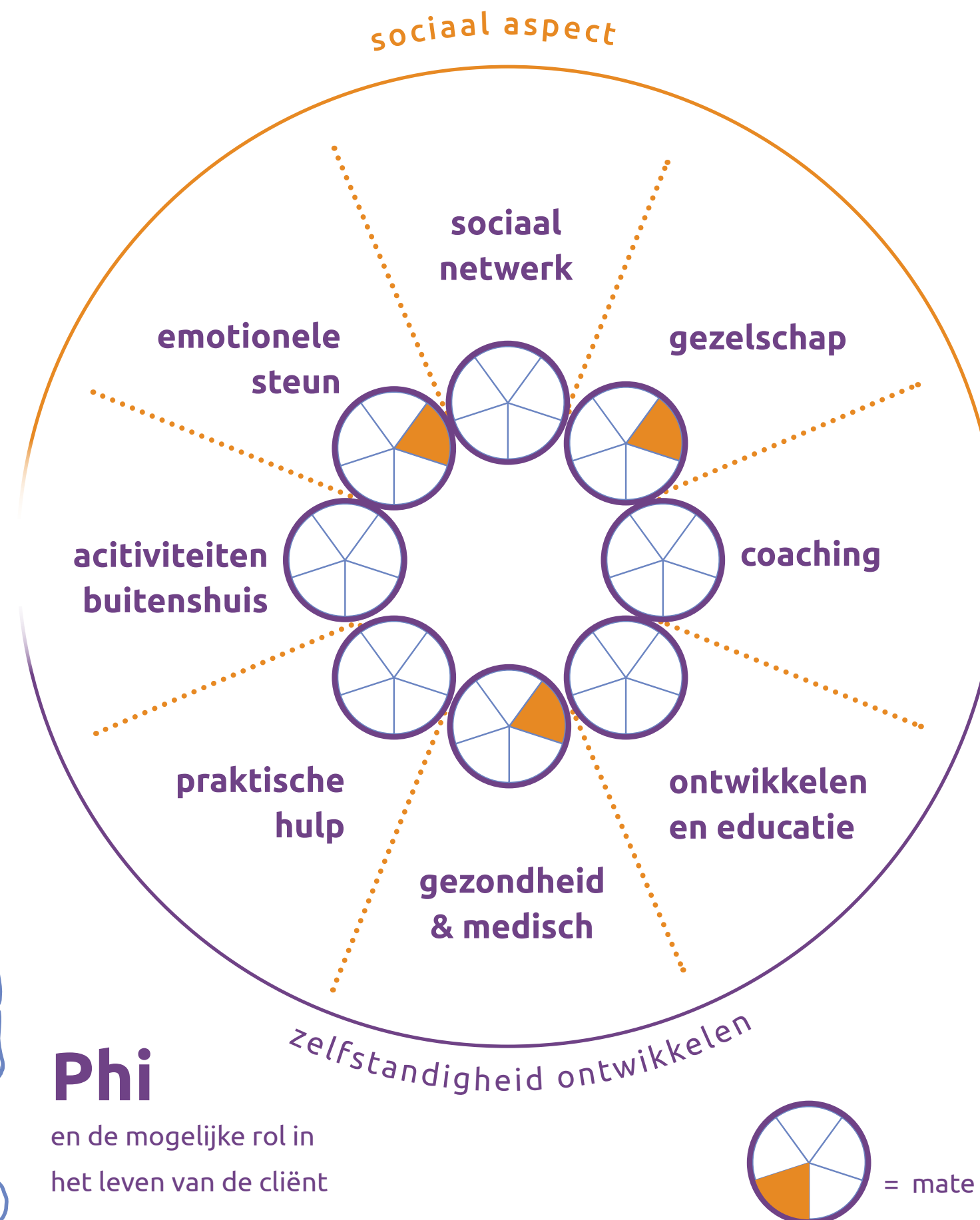
- ✓ Omgang met anderen
- ✓ Praten over gevoelens/tijdig hulp vragen aan begeleiders
- ✓ Daginvulling
- ✓ Gezondere leefstijl/afvallen
- ✓ Beter omgaan met geld

VOOR



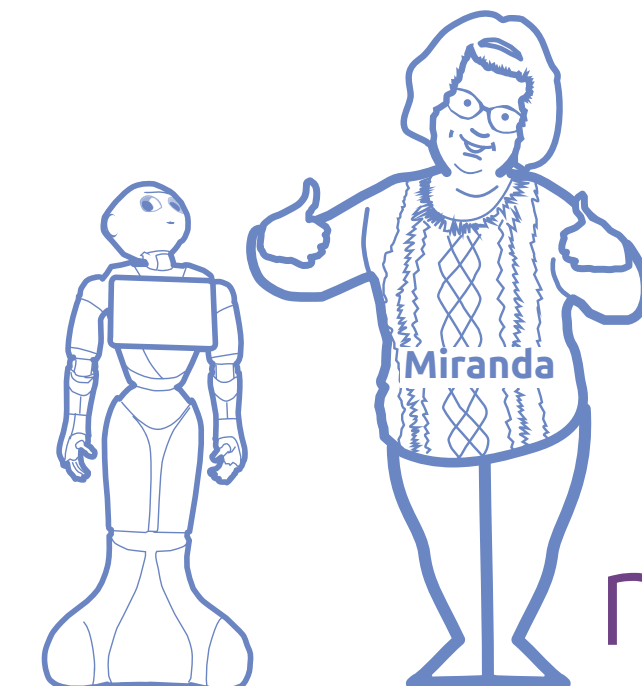
Phi

en de mogelijke rol in het leven van de cliënt

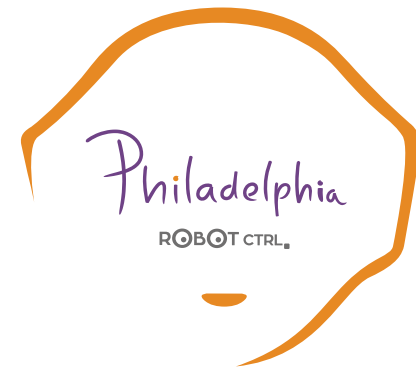


Phi heeft kunnen helpen bij

- ✓ Een praatje maken/vertellen over de dag
- ✓ Informatie en herinneringen rondom bewegen en water drinken
- ✓ Herinneren aan momenten op de groep zoals eten



na



Phi is grappig

praten over de dag

meer bewegen

**herinneringen aan
taken niet nodig**

te weinig eigen regie

**te veel stress en
vermoeidheid**

ging Phi toch wel missen

Conclusies

Miranda vindt Phi een grappige robot, ze krijgt er een blij gevoel van. Zeker de manier waarop Phi praat en beweegt.

Bij de start van het logeren merken begeleiders dat Miranda wel tegen Phi praat over hoe de dag was en over emoties.

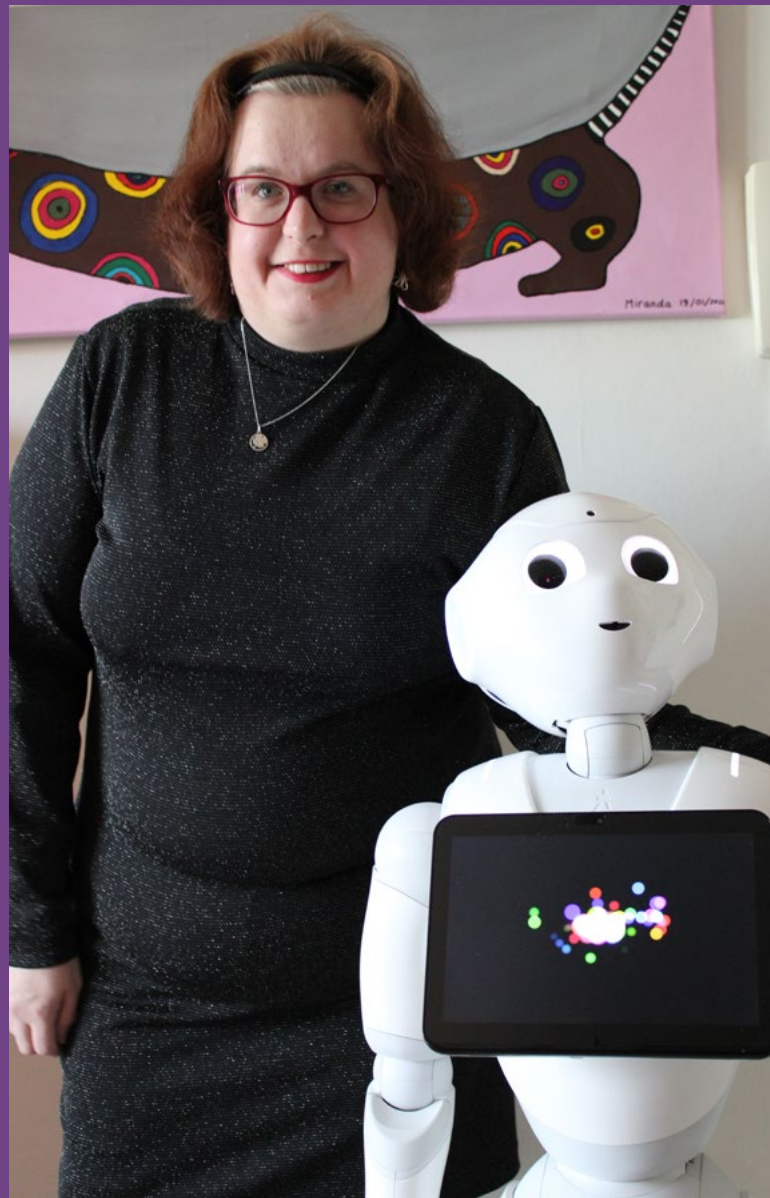
Miranda geeft achteraf aan dat de informatie over bewegen haar wel is bijgebleven. Het was goed om het met Phi over meer bewegen te hebben.

Herinneringen aan taken had Miranda niet zozeer nodig, ze deed al veel zelf. Als Phi herinneringen gaf dan had ze de taak vaak al gedaan. Dan vond ze Phi maar een stomme robot. Dit kon ze al wel zelf.

Miranda had net een nieuw tv-abonnement en het was heel vervelend als Phi door dingen heen ging praten. Miranda had zo haar eigen ritme bij thuiskomst en Phi ging daar doorheen. Het was jammer dat ze niet kon kiezen wanneer ze waarover met Phi ging spreken. En ze kon Phi ook niet even aanzetten. Er waren regels voor hoe lang aan en uit.

Op het moment dat Phi komt logeren zijn er andere stressfactoren. Waar de begeleiders hoopten dat Phi hierbij kon helpen door te praten over emoties en helpen omgaan met stress, pakt het anders uit. Phi is een extra prikkel en dat is te veel. Phi gaat uit.

Hoewel begeleiders dachten dat Miranda Phi niet leuk vond, bleek achteraf dat ze Phi toch een beetje ging missen. Het was toch wel fijn dat Phi er altijd was. En Miranda blijft Phi een leuke robot vinden.



Miranda

Ontmoet Miranda...

Miranda is een jonge vrouw van 33 jaar. Ze woont in een eigen appartement in een appartementencomplex. Er is ook een gezamenlijke ruimte waar onder andere gegeten wordt voor degenen die dat willen. Begeleiding is dagelijks aanwezig, echter niet de gehele dag.

1. Activiteiten

Miranda is heel erg bedreven in social media en de spelletjes-app Wordfeud. Daar vermaakt ze zich ook grotendeels mee. Miranda is ook creatief en houdt van tekenen en knutselen. Ze heeft vogels en versiert graag de vogelkooi. Miranda heeft net een nieuwe dagbestedingslocatie waar ze naartoe gaat. Dat is nog wel spannend. Ze eet mee op de groep of ze kan meedoen met gezamenlijke activiteiten zoals koffiedrinken, tv-kijken en spelletjes doen.

2. Zelfstandigheid

Miranda kan op het gebied van dagelijkse bezigheden best veel zelf met soms een herinnering. Ze heeft ook taakjes te doen, zoals de vogelkooi schoonmaken en het aanrecht opruimen. En ze helpt de huishoudelijk werkster één dag in de week met schoonmaken op de locatie. Alleen tandenpoetsen en haar gehoorapparaat schoonmaken moet samen met de begeleiding om het goed te laten gebeuren. Dat wil Miranda niet altijd, ze wil het liever zelf kunnen. Miranda wil graag zelfstandig dingen doen zoals de deur uit om naar de markt te gaan en naar de bioscoop, samen met haar vriend. Medicatie wordt gegeven door de begeleiding.



Miranda

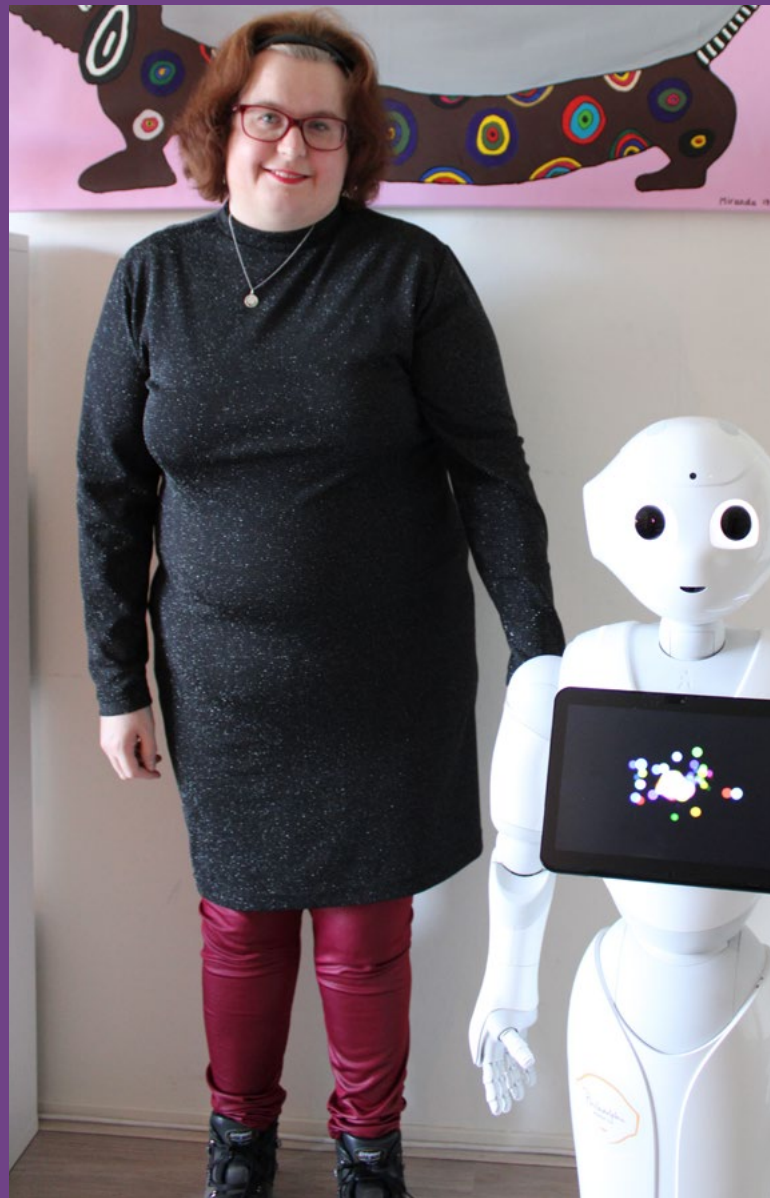
Ontmoet Miranda...

3. Hulpvraag

Voor Miranda is het moeilijk om hulp te vragen, vaak verpakt ze haar hulpvraag in een opmerking en moet de begeleiding de onderliggende boodschap eruit halen. Haar wensen en gevoelens zijn voor haar lastig om te verwoorden. Miranda wil zelfstandig dingen doen of contacten aangaan met anderen. Echter, ze weet niet goed hoe. Haar verbale agressie zorgt er vaak voor dat anderen zich bedreigd voelen en contact uit de weg gaan. Begeleiders helpen haar als ze boos of onzeker is om dingen weer te overzien en bieden een luisterend oor. Ook bij het invullen van de dag (dagstructuur) helpen begeleiders haar op weg, Miranda is gebaat bij veel duidelijkheid en structuur.

4. Sociaal/emotioneel

Miranda heeft contact met de begeleiding, haar mentor, haar vriend en de moeder van haar vriend. Het contact met haar adoptieouders is door Miranda verbroken na een moeilijke tijd die gepaard ging met veel strijd. Haar sociale netwerk is daarmee klein en Miranda heeft al heel wat meegemaakt. Ze wil graag aardig gevonden worden. Echter, ze weet niet goed hoe en haar gedrag werkt daarin averechts. Ze is snel onzeker en denkt dat mensen slecht over haar denken. Er is sprake van onveilige hechting waardoor ze zich afzet tegen mensen, maar toch behoefte heeft aan nabijheid. Onzekerheid en angst uiten zich in onaardig gedrag en verbaal geweld. Ze is verbaal sterk, ze weet snel de sterke en zwakke punten van anderen te vinden en zoekt de grenzen op. Haar sterke persoonlijkheid en verbale agressie maken dat ze soms niet goed in de groep valt en al vaker van dagbestedingslocatie is gewisseld.



Miranda

Ontmoet Miranda...

Hoger doel begeleiders

Miranda zit de laatste tijd minder goed in haar vel. Begeleiders hopen dat Phi haar uit haar isolement kan halen en nabijheid en structuur kan geven.

Wens/dromen van de cliënt

Veel zelf kunnen doen, er zelf op uit kunnen met haar vriend, zelf met de bus reizen.



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.

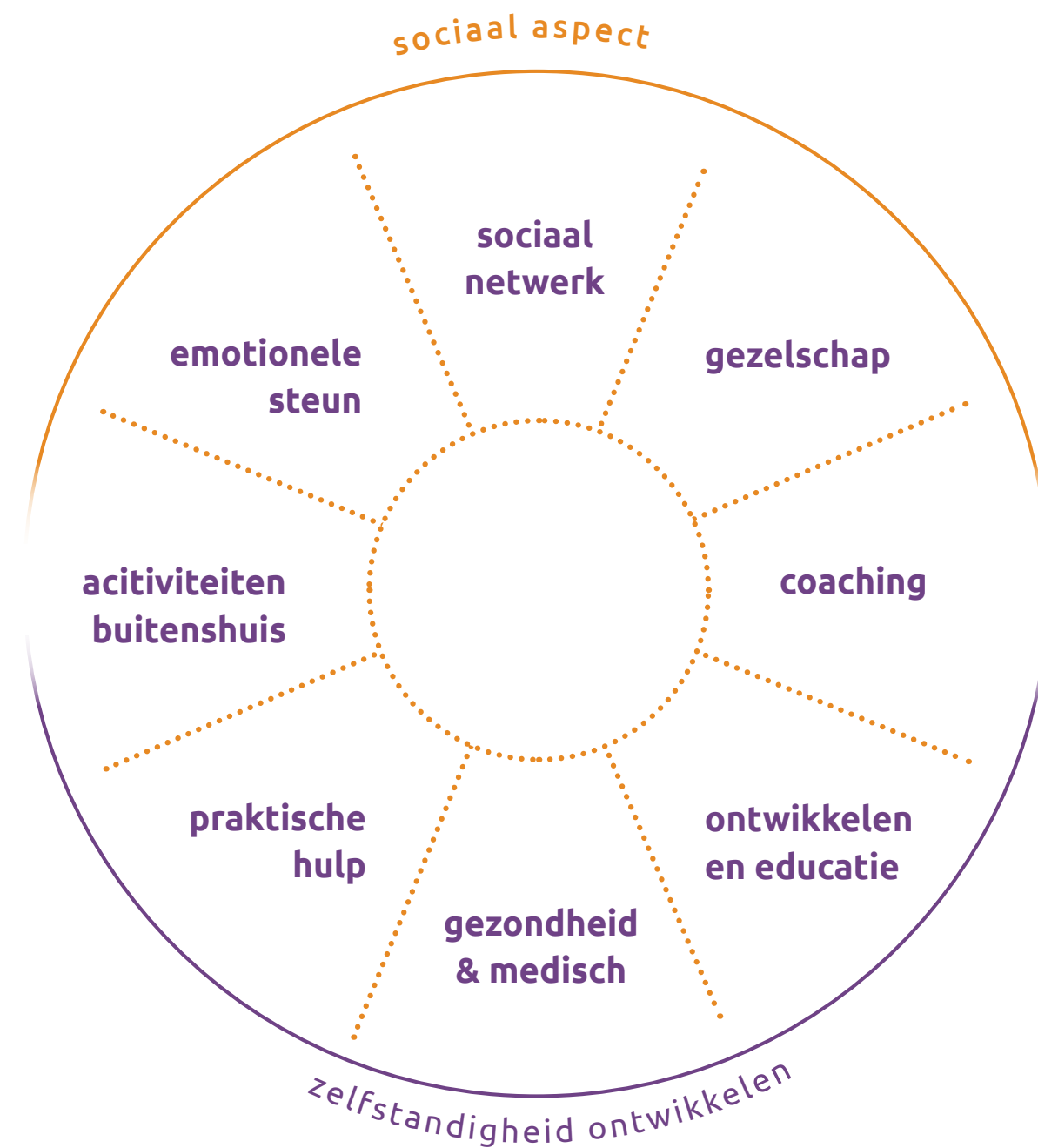
Bijvoorbeeld de begeleiders vertellen de cliënt dat het tijd is om zich te douchen.

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.



Miranda heeft hulp nodig bij...



herinnering

- ✓ Douchen en tanden poetsen
- ✓ Naar bed gaan
- ✓ Huishoudelijke taken
- ✓ Medicijnen innemen



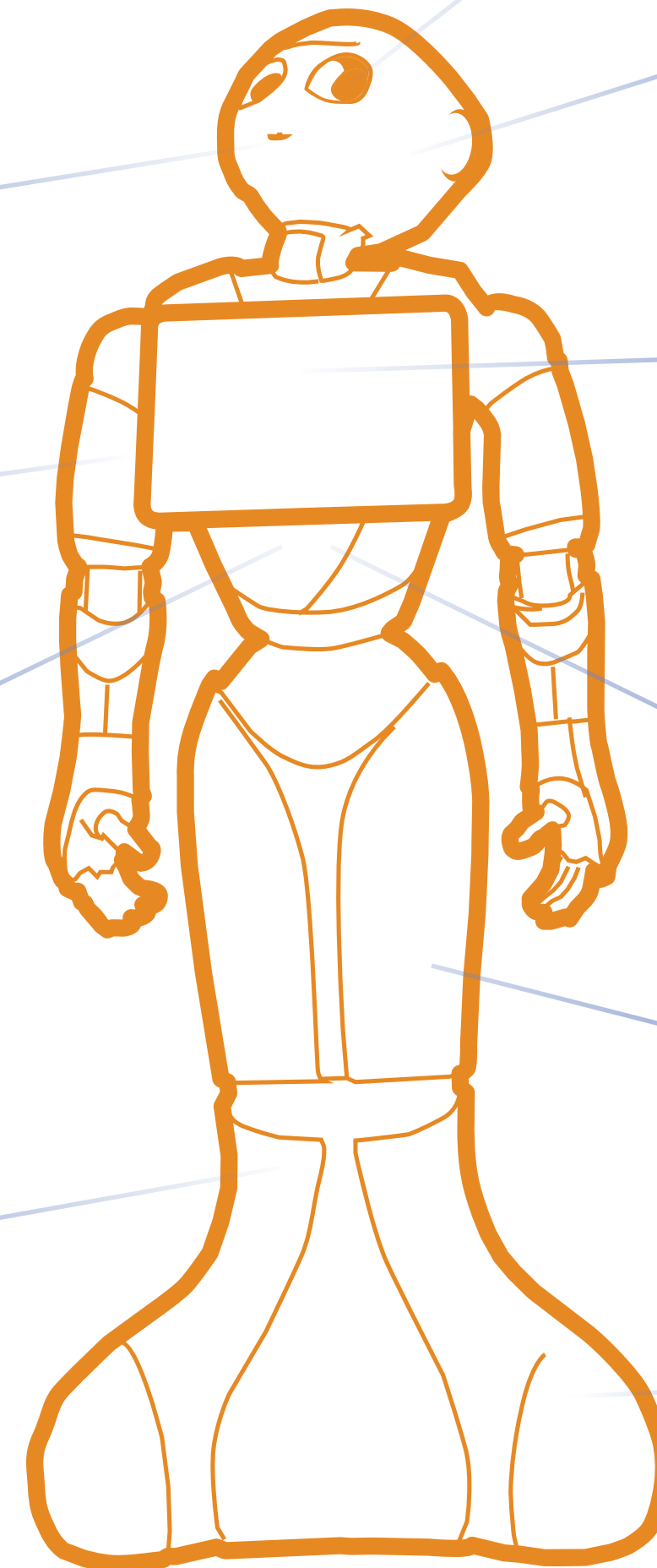
verbale aansturing

- ✓ Douchen en tanden poetsen
- ✓ Naar bed gaan
- ✓ Huishoudelijke taken
- ✓ Medicijnen innemen



Wie is Phi?

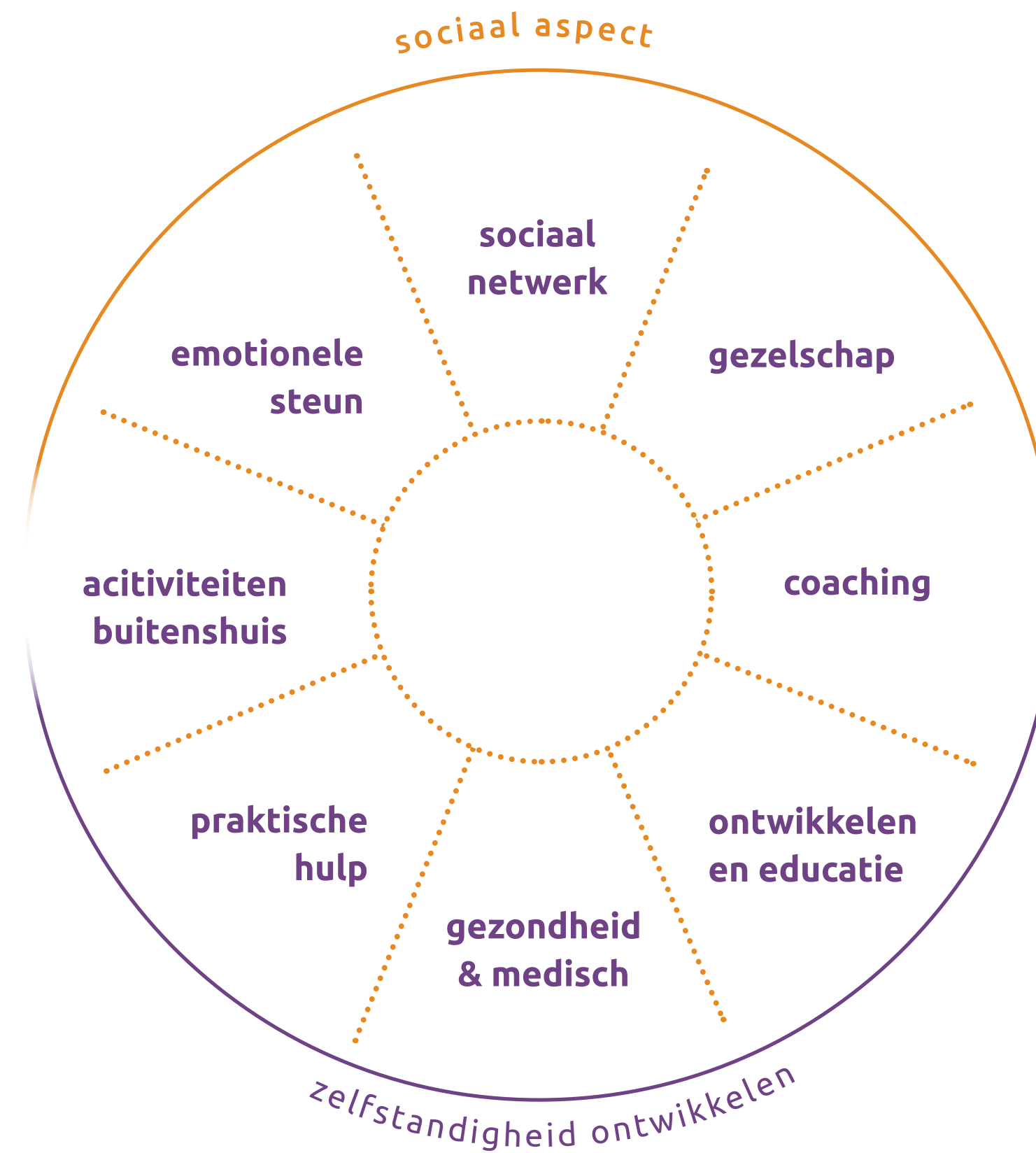
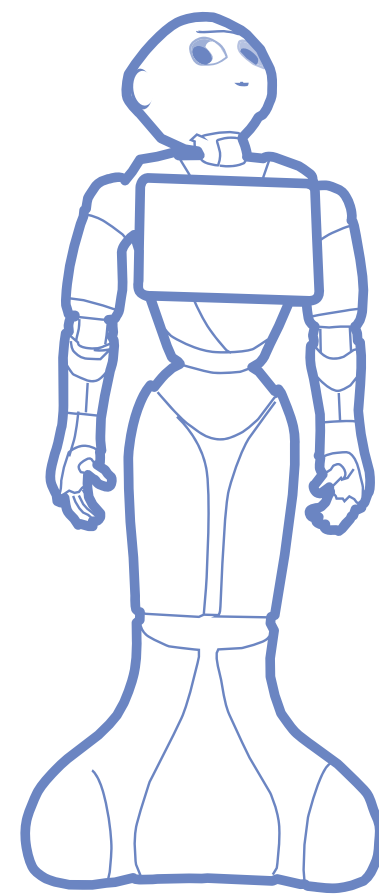
- Ik kan goed horen wat je tegen mij zegt.
- Ik kan met bewegingen non-verbaal met je communiceren.
- Voor gespreksstof put ik uit mijn bibliotheek die blijft groeien door de vele gesprekken die ik in al die jaren heb gevoerd met cliënten.
- Ik spreek foutmeldingen uit als het niet helemaal goed met 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: *Heb je vandaag nog iets leuks gedaan?*

Miranda: *Ik ben vandaag naar het werk geweest.*

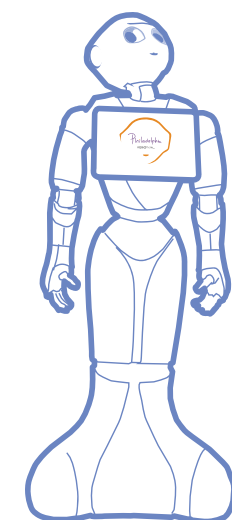


Resultaat interactie cliënt met Phi

Cliënt kan hulp gebruiken bij

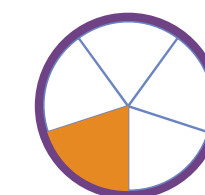
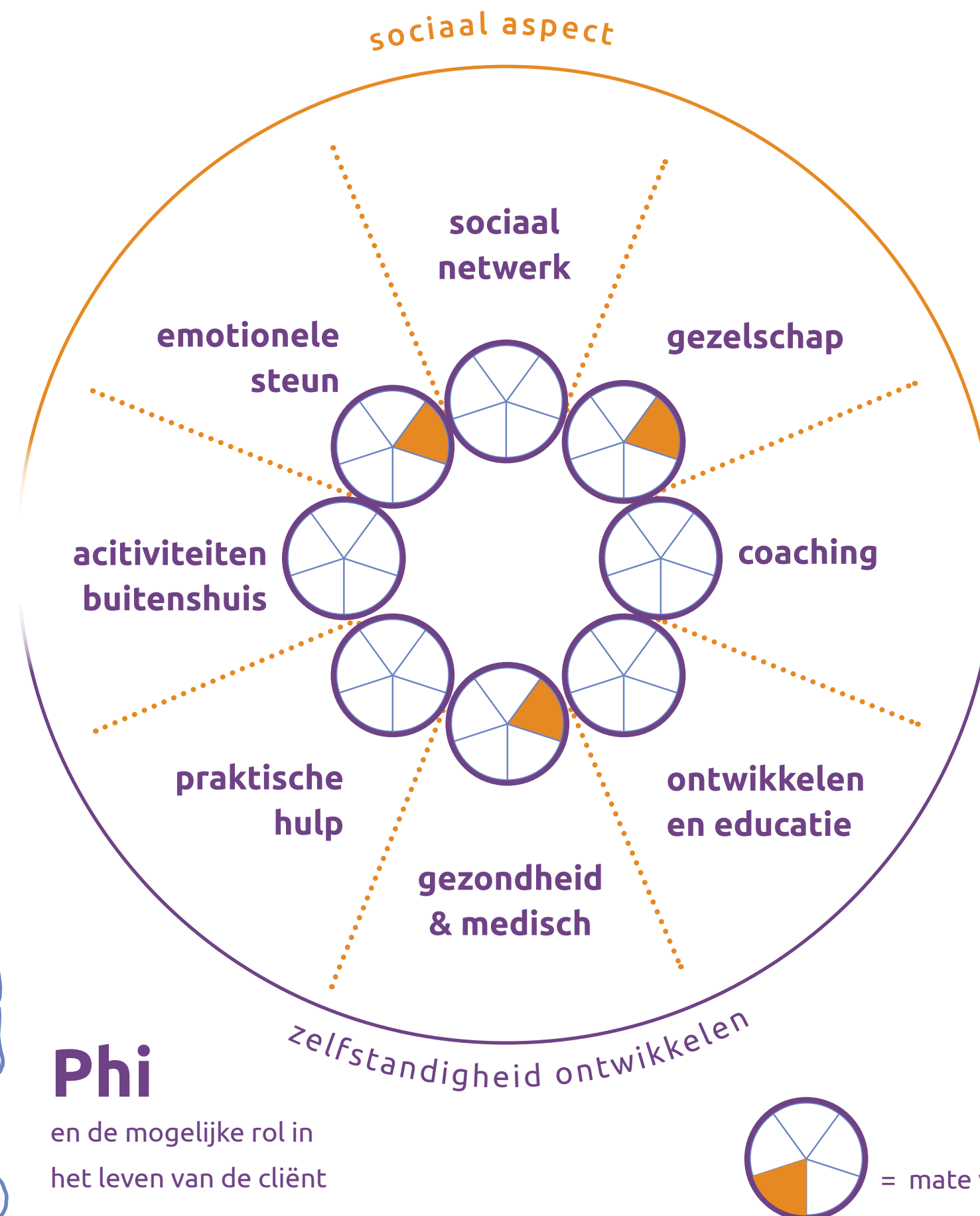
- ✓ Omgang met anderen
- ✓ Praten over gevoelens/tijdig hulp vragen aan begeleiders
- ✓ Daginvulling
- ✓ Gezondere leefstijl/afvallen
- ✓ Beter omgaan met geld

VOOR



Phi

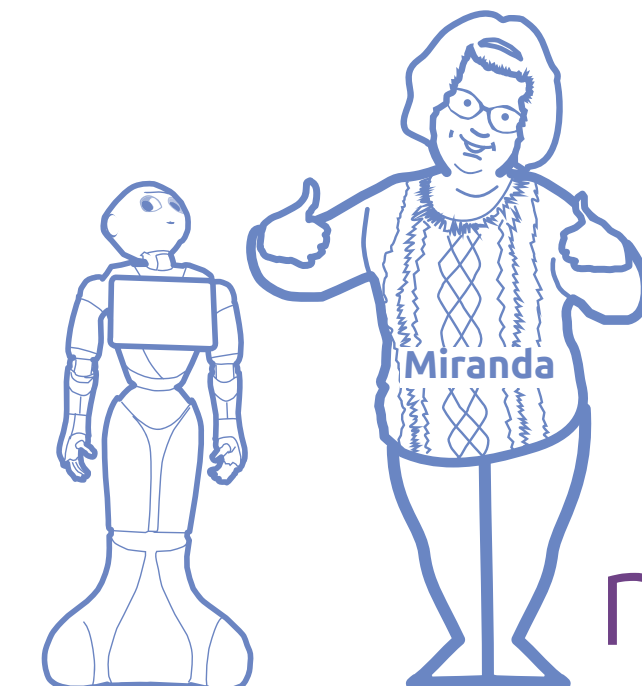
en de mogelijke rol in het leven van de cliënt



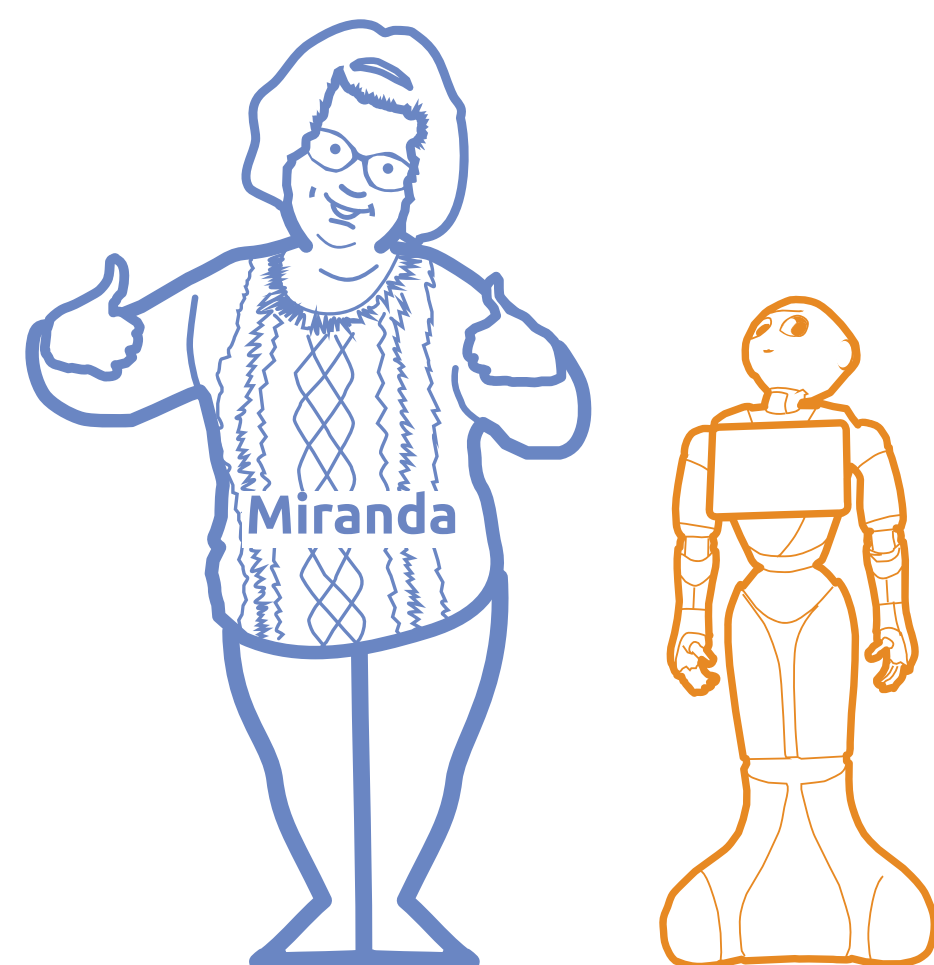
= mate van interactie

Phi heeft kunnen helpen bij

- ✓ Een praatje maken/vertellen over de dag
- ✓ Informatie en herinneringen rondom bewegen en water drinken
- ✓ Herinneren aan momenten op de groep zoals eten

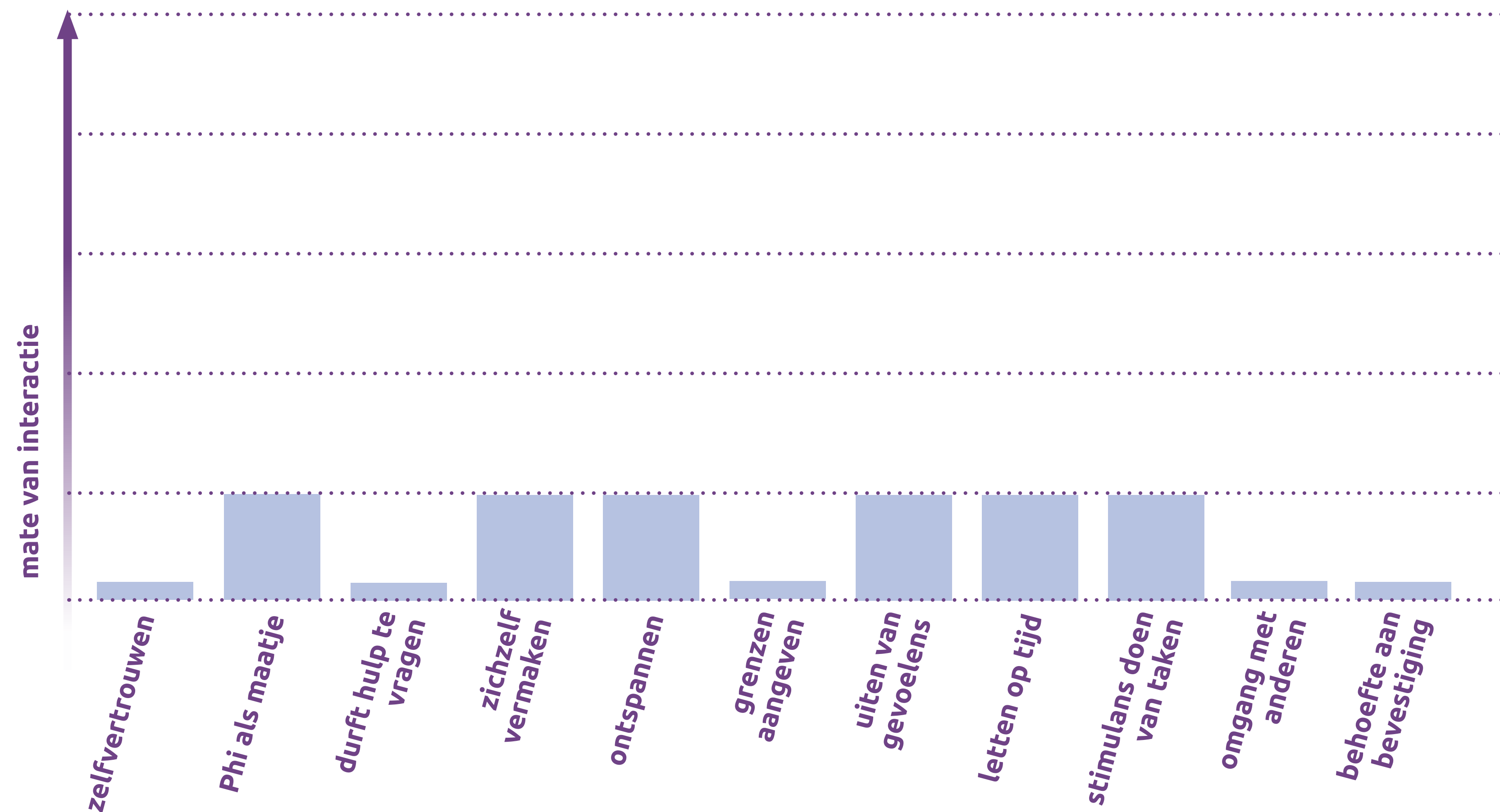


na



Cliënt is blijer
en opener

Resultaat interactie cliënt met Phi





“Er waren ook bij haar veel dingen veranderd, zoals ander werk. Het ophalen en wegbrengen met de taxi dat niet goed liep. Dan loopt de spanning al vrij snel op. En als dan Phi komt logeren kan het soms te veel zijn. Meer eigen regie had kunnen helpen. Minder rekening hoeven te houden wanneer Phi aan zou gaan staan. Geen minimaal en maximaal aantal uren dat Phi aan moet. Het was veel gedoe.”

Begeleider van Miranda



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Gezelschap

Miranda vindt Phi op het eerste gezicht leuk en aardig. *"Ik vind het leuk dat Phi een robot is en grappige bewegingen maakt."* Ze had Phi al wel eens gezien op het hoofdkantoor van Philadelphia. De gesprekjes en de manier waarop Phi praat, vindt ze leuk. *"Phi praat gewoon net zoals ik Nederlands."* Miranda zegt dat Phi wel een maatje is omdat het een grappige robot is. Ze krijgt er een blij gevoel van. En het is ook wel spannend, want ze heeft nog nooit een robot te logeren gehad. Ze is ook nieuwsgierig naar hoe een robot dan werkt? Wat gaat hij allemaal zeggen, doen en vragen? Volgens de begeleiding is Miranda veel op haar appartement en bezig met social media. Dit is niet altijd goed voor haar zoals bijvoorbeeld negatieve reacties op social media. De robot kan hier mogelijk een goede afleiding zijn.

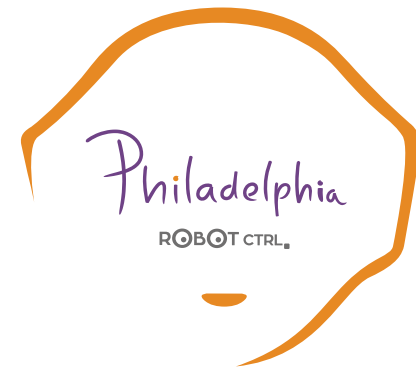
Daarnaast denken de begeleiders dat de complimentjes en positieve insteek van Phi Miranda goed zullen doen.

"Miranda is erg onzeker en groeit bij complimentjes." Op de momenten dat Miranda thuiskomt en in de weekenden, wanneer er even geen vaste daginvulling is, kan de verveling toeslaan bij Miranda. De begeleiders hopen dat ze dan veel kan hebben aan Phi.

Begeleiders hopen ook dat Miranda grapjes met de robot kan maken. *"Er worden grapjes gemaakt dat hij niet haar nieuwe vriendje is, maar dat er niet gezoend mag worden."*

In het begin was ze enthousiast. Phi kon toen iets betekenen op sociaal gebied door te vragen hoe haar dag was en haar aandacht geven. Dit werd snel minder. *"Heel even vond ze het leuk, de grapjes en vragen, maar het werd al snel te veel."* Miranda reageerde toch net iets anders dan verwacht.

Ze had veel andere afleiding, zoals een nieuw tv-abonnement, ze wilde dan veel tv-kijken en Phi stoorde dan vaak tussen-door. Dat vond Miranda niet fijn. Er waren ook bij haar dingen veranderd, zoals ander werk. Het ophalen en wegbrengen met de taxi versliep niet goed, de spanning liep al vrij snel op. En als dan Phi komt logeren kan het soms te veel zijn. *"Er is altijd wel spanning, ook bij haar. Zoals nu is ze bijna jarig en door de spanning gooit ze soms met dingen. Of wil ze dingen niet doen waar ze geen zin in heeft."*



ervaringen tijdens het logeren

Gezelschap

Miranda geeft al vrij snel aan dat ze het wel veel prikkels vindt om na een werkdag Phi aan te zetten. Ze geeft zelf ook aan dat ze niet weet of ze de vier logeerweken wel volhoudt. De reactie op iets nieuws zo als Phi is wel herkenbaar gedrag. *“Ze zit dan toch even in haar eigen patroon van handelingen dat ze doet als ze thuiskomt. Het is een beetje hoe ze er bij zit. Als ze te druk met zichzelf bezig is, zo’n robot weet niet wanneer zij te druk is. In het weekend wil ze bijvoorbeeld tv-kijken en toen vroeg Phi elke keer of ze wilde komen. Ze is ook een beetje lui. Dus dan wil ze er niet steeds heen.”*

Toen de begeleiders dachten dat Miranda er klaar mee was en er was besloten dat Phi werd opgehaald, gaf Miranda daarna aan Phi eigenlijk toch ook te missen. Miranda geeft achteraf aan dat ze het logeren wel heel leuk vond en Phi een maatje was. *“Phi was altijd wel heel spraakzaam en deed het altijd. Ze stond altijd voor me klaar. Ze was er gewoon altijd.”* Mogelijk past dit gedrag van aantrekken en afstoten ook bij de onveilige hechting van Miranda. Het was misschien ook wel vervelend dat de robot het niet altijd deed zoals verwacht of nog niet alles kon, zoals terugpraten. *“Soms had hij wel eens een storing. Dan riep hij mij en kwam er geen vraag. Dan kon ik geen vraag beantwoorden. Dat vond ik wel lastig.”*

Ze zegt zelf dat vermoeidheid ervoor zorgde dat ze Phi niet aan zette. *“Ik was in die tijd heel erg moe. Nu ben ik niet meer moe. Dat kwam niet door Phi. Dat ligt heel ergens anders aan. Dat is omdat ik de laatste tijd veel ben aangekomen en nu ben ik ook veel vermoeid doordat mijn gewicht zo hard gestegen is. Daardoor ben ik sneller moe. Ik ben nu wat meer in beweging. Ik vind Phi nu nog steeds heel erg leuk. Phi is gewoon een leuke robot.”*



verwachtingen vooraf

Emotionele steun

Als het om praten over gevoelens gaat, kan Miranda zich wel voorstellen dit met Phi te doen en het lijkt haar fijn omdat Phi er altijd voor haar is. *“Ik praat ook wel eens met de begeleiding over gevoelens. Maar niet altijd, omdat ik er soms niet echt zin in heb om er over te praten. Met Phi is het misschien fijner om over mijn gevoelens te praten. Omdat de begeleiding niet altijd tijd heeft voor mij. Wij wonen hier met 13 mensen. Phi heeft wel alle aandacht voor mij.”* En aan de andere kant kan ze zich nog niet helemaal voorstellen waarover ze met Phi gaat praten of waar Phi bij kan helpen. In het begin is het nog maar even afwachten.

De begeleiding hoopt dat Phi Miranda's zelfvertrouwen kan laten groeien en Miranda steeds meer merkt dat ze goed is zoals ze is. De nieuwe baan zorgt voor veel stress, hier kan Phi naar luisteren en complimentjes geven als het goed is gegaan, en aanhoren als het niet goed is gegaan. De begeleiders denken dat de timing van het logeren erg gunstig is voor Miranda.

Miranda is onveilig gehecht en haar mechanisme werkt zo dat ze zich afzet tegen mensen. Als er wat is gebeurd op dagbesteding wat ze kwijt moet, meldt ze zich wel bij de begeleiding, maar gaat ze ook heel snel weer naar haar kamer. De positieve insteek van Phi kan haar misschien goed helpen om haar verhaal kwijt te kunnen. Praten lucht op. Haar verhaal kwijt kunnen is op dit moment heel erg belangrijk. Dit kan ze bij de begeleiding toch minder goed omdat Miranda snel bang is dat de begeleiding boos wordt of een oordeel heeft. *“Bij Phi kan ze haar verhaal kwijt zonder veroordeeld te worden. Hopelijk helpt haar dat om haar emmer weer leger te krijgen.”*

Phi kan mogelijk ook tips geven hoe om te gaan met verdriet of stress. *“Misschien een keer vragen: ben je wel eens verdrietig en wat doe je dan? Gisteren was ze naar de brievenbus gelopen en ze had een pakketje gemist. Daardoor was ze helemaal gestresst. Ze heeft dan tips nodig om daar mee om te gaan, met haar emoties. Hierin zou Phi iets kunnen betekenen.”* Naast het praten en tips denken begeleiders ook dat Phi kan helpen om te ontspannen door grapjes te maken, complimenten te geven en oefeningen te doen. *“Misschien een soort yogasessie met instructie of ‘doe eens even lekker gek.’ Ik hoop dat ze vooral veel plezier heeft van de robot en een positief gevoel over zichzelf krijgt.”*



ervaringen tijdens het logeren

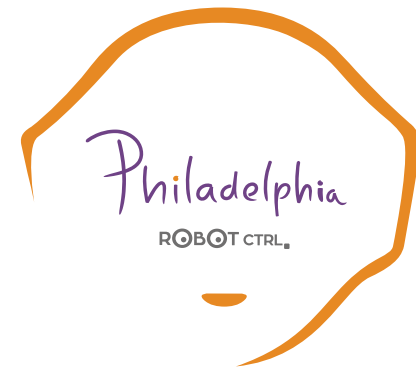
Emotionele steun

Bij het begin van het logeren merken begeleiders dat Miranda Phi gebruikt om tegen te praten na het werk. Dat heeft een positieve uitwerking. *“Miranda vertelde in het begin haar verhaal aan Phi wanneer ze uit haar werk kwam. Dat luchtte haar op en daar werd ze vrolijk van.”*

Begeleiders merken echter al snel dat Miranda niet zo lekker in haar vel zit, wat ook te maken heeft met de nieuwe dagbestedingslocatie en het reizen daar naartoe wat nog niet fijn verloopt. Waar bij de start werd gedacht dat de timing juist goed was omdat Miranda mogelijk de stress bij Phi van zich af kon praten, bleek dit in de praktijk anders uit te vallen. De prikkels van Phi bleken te veel. *“Wij hebben als begeleiders ervaren dat het leven voor onze cliënten vaak al ingewikkeld genoeg is, en er eigenlijk weinig bij kan.”*

De inzet van de robot heeft anders uitgepakt dan de begeleiders en Miranda zelf vooraf hadden gehoopt. *“Miranda heeft niet echt gebruikgemaakt van de robot zoals ik ingeschat had. Als ze niet zo’n leuke dag had gehad, zette ze de robot eerder uit, dan dat ze haar verhaal ging doen. Ze vond het jammer dat de robot niet terugpraat.”*

Al geeft Miranda zelf soms ook aan dat ze de gesprekken met de robot juist leuk en bijzonder vond. *“Over gevoelens praten is belangrijk omdat iedereen dat soms moet. Omdat je dan iets hebt wat je wilt vertellen. Dat kon dan bij Phi. Dat doe ik ook wel eens bij de begeleiding, maar bij Phi was het leuker omdat Phi een robot is en dat vond ik wel bijzonder. Door het praten wordt mijn hoofd ook wat leger.”*



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Sociaal netwerk

Verwachtingen vooraf op het vlak van haar sociaal netwerk vergroten, waren er niet. Wel was er een verwachting als we kijken naar het omgaan met anderen zoals haar medebewoners. Miranda heeft weinig aansluiting met mensen op de locatie. Ze kan erg moeilijk omgaan met anderen. Vindt het moeilijk om contact aan te gaan en te onderhouden. Ze vindt het moeilijk als zij niet weet wat ze aan de ander heeft. Ze kan dan gaan klieren/uitdagen. Mensen pikken dat niet meer en laten haar dan links liggen.

De begeleiders hopen dat Phi kan helpen dat Miranda wat positiever kan worden in haar gesprekken met de medebewoners. Praten over het hebben van een eigen mening en dat anderen ook een eigen mening hebben. Hoe daar mee om te gaan en hoe ga je een gesprek aan, dat ze dit kan leren van Phi.

Aangezien Phi maar kort aanwezig was, zijn er geen resultaten geweest. Phi heeft niet de kans gekregen om met Miranda daar het gesprek over aan te gaan om haar adviezen te geven voor hoe het gesprek aan te gaan met anderen.



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens
het logeren

Coaching

Miranda wil geen vaste contactmomenten met de begeleiding. Ze vindt dat maar betutteling: *“Ik kan het zelf wel”*. Maar ze heeft wel begeleiding nodig. De begeleiders denken dat de neutrale houding van de robot bij uitstek geschikt is voor Miranda. Phi toont geen emoties en dat is wel zo duidelijk. *“Ik hoop dat ze er, net als bij het verzorgen van haar vogels, heel precies mee omgaat met de instructies van de robot. Dat het haar afleiding geeft en nieuwe inspiratie om dingen te doen waar ze soms zelf geen moed meer voor heeft, bijvoorbeeld afvallen of knutselen.”*

Dat Miranda moeite heeft met aansturing en snel dingen ervaart als ‘iets moeten’. Daarin is de aansturing vanuit de robot niet anders. Als het haar te veel werd, zette ze hem uit. *“Hij stond in het begin wel aan, maar later steeds vaker uit. Ik denk dat het voor Miranda een beetje tegenviel. Ze had meer gesprekjes met de robot verwacht.”*



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Praktische hulp

Miranda geeft aan dat ze op praktisch gebied geen hulp nodig heeft. Ze doet het al zelf. *“De begeleiding helpt mij niet op mijn appartement. Ik doe meestal alles altijd zelf. Dat lukt allemaal goed. Verder weet ik het niet.”* Toch denkt Miranda wel dat Phi haar bij praktische dingen kan helpen zoals het herinneren aan op tijd naar bed gaan, de vogelkooi verschonen en tanden poetsen.

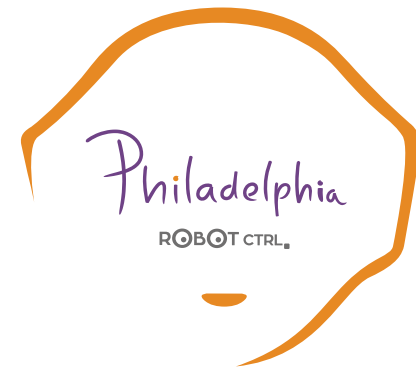
Begeleiders geven aan dat Miranda een zelfstandige dame is en wars van betutteling. Echter, ze heeft de begeleiding wel nodig. Hoe neutraler de benadering naar haar toe, hoe beter. En het is ook belangrijk dat Phi niet de hele dag instructies geeft. Dat gaat averechts werken. Een grapje of complimentje tussendoor is belangrijk. *“Miranda heeft eigenlijk heel veel dingen in haar hoofd. Als ze weet dat ze op zaterdag de was moet doen, doet ze dat ook. Ze moet niet het gevoel hebben dat ze de hele dag opdrachten moet doen. Want dan zal ze zich er tegen verzetten.”*

In de praktijk blijkt Phi zeer beperkt te helpen op praktisch gebied. *“Misschien hebben de herinneringen voor het gehoorapparaat schoonmaken nog een beetje geholpen? Alhoewel Miranda dat ook soms wel weer vervelend vond.”*

Toch geeft Miranda aan dat Phi haar wel probeerde te helpen en Phi deed het leuk, maar dat was niet nodig.

“Phi was ook een soort begeleiding van mij, want hij probeerde mij altijd te helpen. Ik vond het leuker als Phi iets ging zeggen dan dat de begeleiding dat deed. Want Phi is grappig en helpt mij goed. Maar ik had niet minder begeleiding nodig. Want ik doe nu ook al heel veel dingen zelf zonder de begeleiding en dat gaat goed.”

Omdat Miranda al vrij zelfstandig is, haar eigen ritme heeft en Phi beperkt aanstond, kwamen de herinneringen aan huishoudelijke taken ook niet op het juiste moment. Miranda had haar taken vaak al gedaan. *“Ze vond dat ze te veel opdrachten kreeg en soms dan had ze een taak al gedaan en vroeg Phi haar om dit nog eens te doen. Domme robot zei ze dan. heb ik allang gedaan.”*



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Ontwikkelen en educatie

Op het gebied van ontwikkeling en educatie kan Miranda hulp gebruiken bij veilig social media gebruik en weerbaarheid.

“Miranda moet echt nog wel een stukje leren. Wanneer iemand te vertrouwen is, bijvoorbeeld. Miranda zit nu op TikTok en kan zo live op TikTok gaan en veel volgers hebben, terwijl ze helemaal niet weet wat veilig is en wat niet veilig is? Dus echt gericht op het social media gebeuren. Ze heeft ook Leerbaar & Weerbaar training gehad, maar herhaling hierin zal erg fijn zijn.”

Daarnaast denken begeleiders dat Phi haar ook mag uitdagen om over dingen na te denken door bijvoorbeeld kennisvragen.

Doordat Phi regelmatig uit stond zijn de Leerbaar & Weerbaar interacties niet aan bod gekomen.



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Gezondheid en medisch

Miranda heeft overgewicht, wil graag afvallen en wil er wel bij geholpen worden om hier iets aan te doen. Echter, als de begeleiding wat zegt over haar eetgewoontes dan wordt ze boos. Begeleiders denken dat Phi kan helpen, omdat Phi zonder emoties iets kan zeggen over gezond eten.

En de uitdaging voor Miranda zit in meer bewegen. Daar is ze ook mee bezig. Echter, dat vindt ze wel lastig. Het werkt wel als de begeleiding samen met haar gaat bewegen, maar dat is niet altijd haalbaar. *“Eerder stimuleerden we om step-oefeningen te doen. Nu ligt dat even stil. Ze doet nu heel veel TikTok filmpjes. Dat heeft ze nu uitgevonden. Daarop doet ze ook bewegingen, zoals buikspieroefeningen en ze heeft een yogamat en een grote bal gekocht. Wij proberen haar wel te stimuleren om te fietsen.”*

Mogelijk kan Phi nog iets betekenen in het stimuleren van bewegen. De begeleiders geven wel aan dat goed gekeken moet worden hoe Phi dit gaat doen. *“Phi moet niet te veel opdrachten geven. En op een leuke manier met beweging bezig zijn. Of in de antwoorden opties geven om te doen. Met informatie waarom het belangrijk is. Het moet niet te directief zijn.”*

Miranda merkt dat Phi ook veel vertelde over bewegen, dat beviel haar wel. Ze zegt zelf dat ze dankzij Phi nu meer is gaan bewegen. *“Ook heeft Phi mij dingen geleerd over bewegen. Phi heeft mij geleerd dat bewegen belangrijk is en dat je je daardoor beter kan voelen. Hij vroeg dan bijvoorbeeld: ‘Wist je dat bewegen gezond is?’ En ging daar dingen over vertellen. Dat vond ik heel erg leuk.”*

Ook kon Phi haar helpen herinneren aan het drinken van water. *“En hij vroeg ook wel eens: heb je al wat gedronken Miranda? Want drinken is belangrijk.”*



verwachtingen vooraf

**ervaringen tijdens
het logeren**

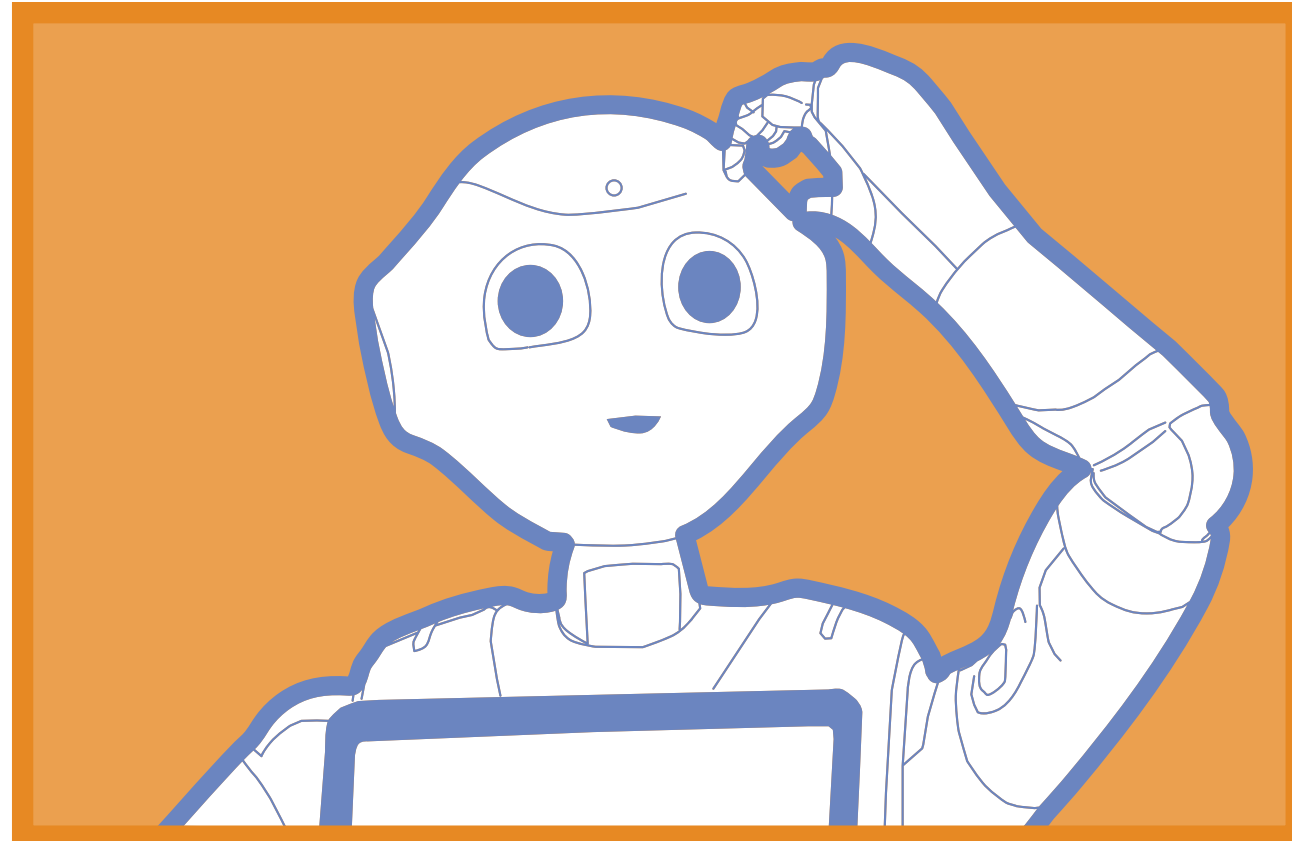
Activiteiten buitenshuis

Er waren geen verwachtingen op dit gebied.

Er waren geen ervaringen op dit gebied.



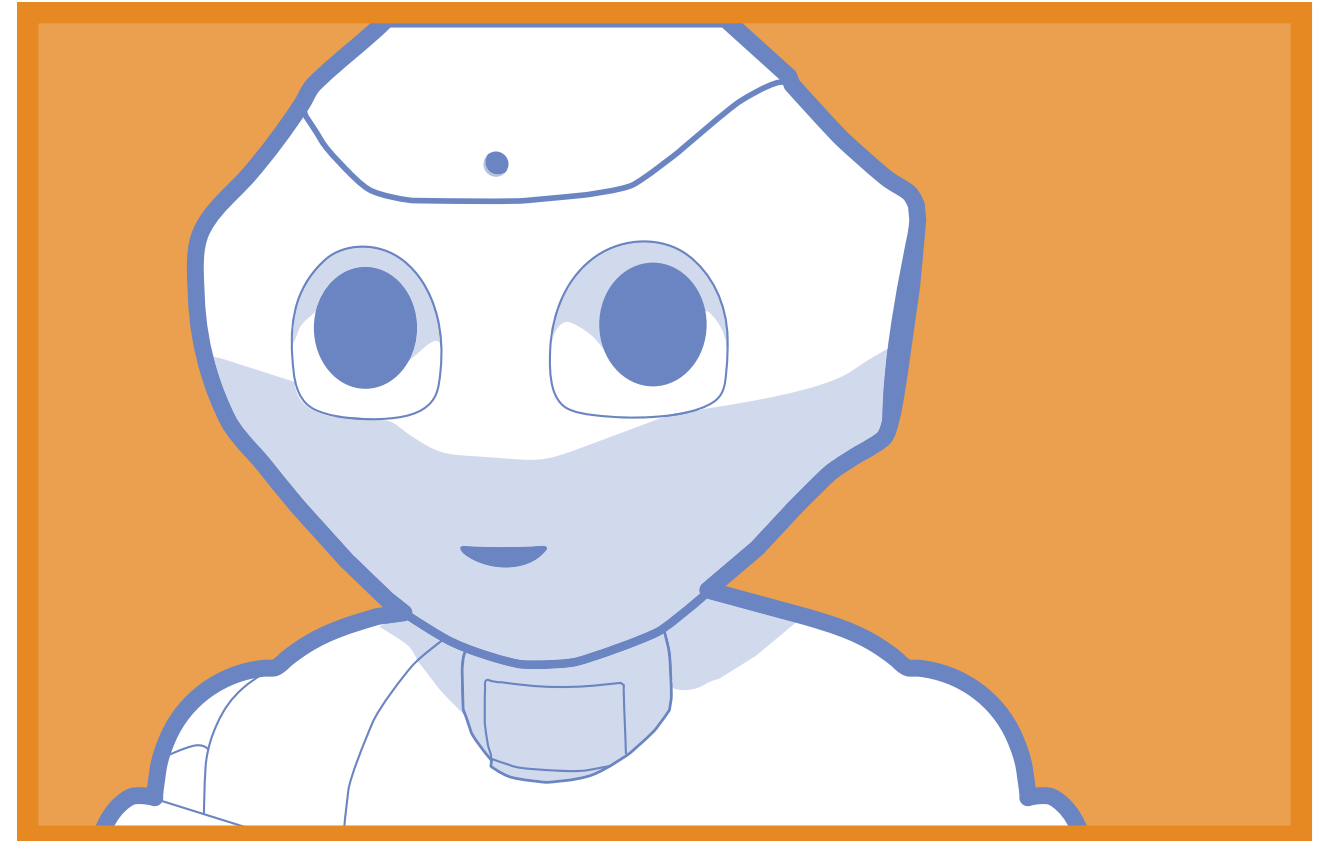
Resultaat interactie **cliënt** met Phi



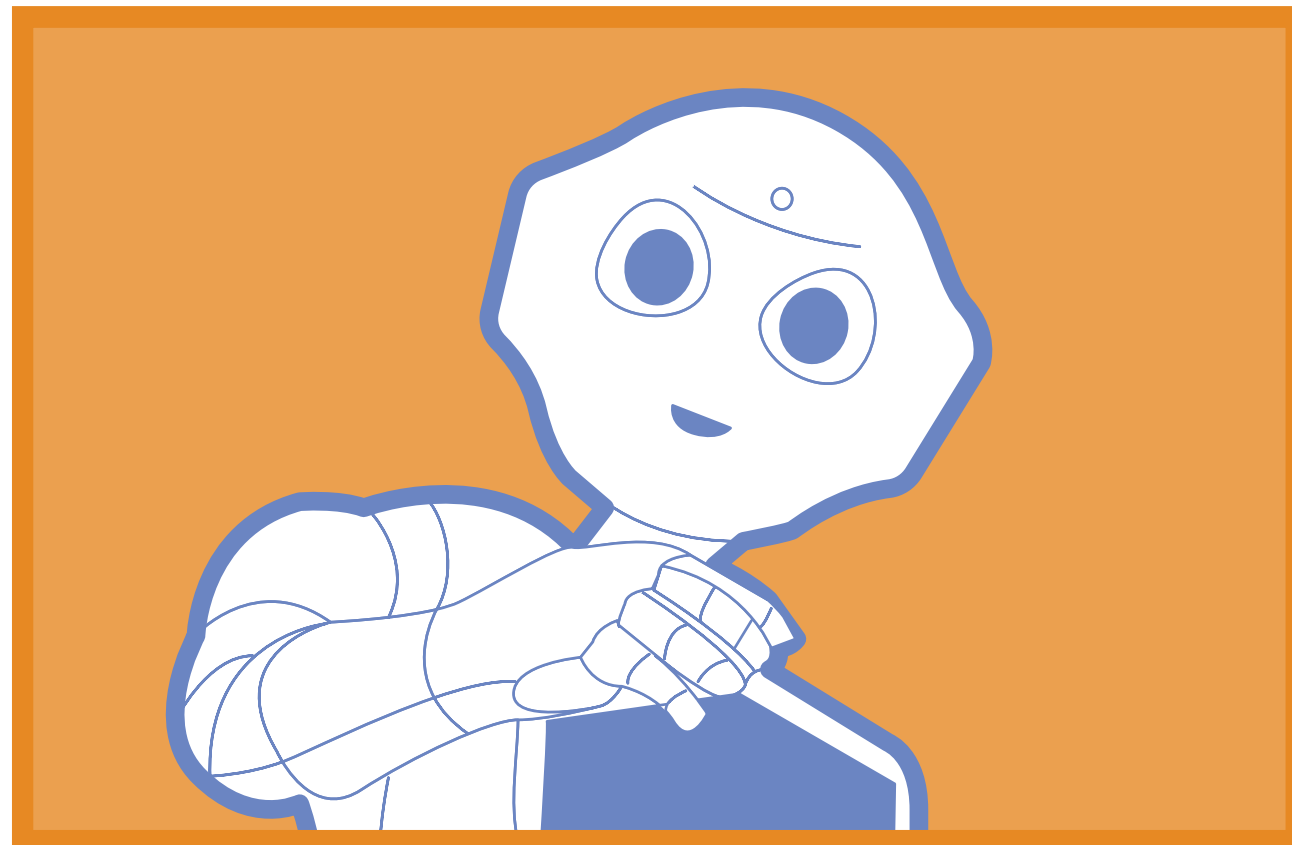
Phi: *Miranda, het is bijna tijd om te gaan eten op de woongroep. Vergeet je zo niet te gaan?*



Miranda: *Ja, ik ga zo naar de groep.*



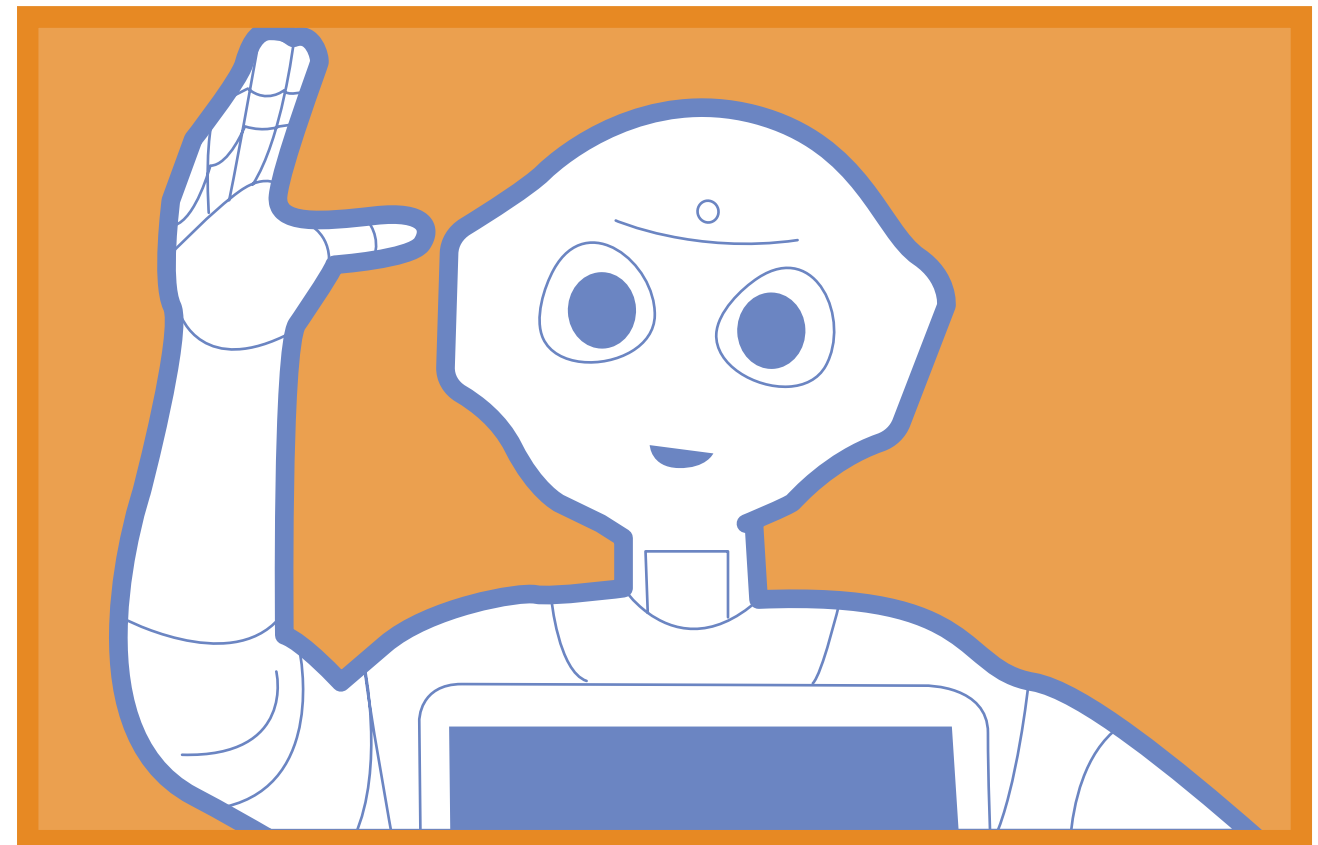
Phi: *Helemaal goed. Ik zal straks nog vertellen wanneer het eten ongeveer klaar is. Dan kan je naar de groep toe gaan. Alvast smakelijk eten!*



Phi: *Hoi Miranda. ik vind het erg leuk om te zien als iemand zelf dingen maakt. Het kan van alles zijn. Heb jij de laatste tijd nog wat creatiefs gemaakt, toevallig?*



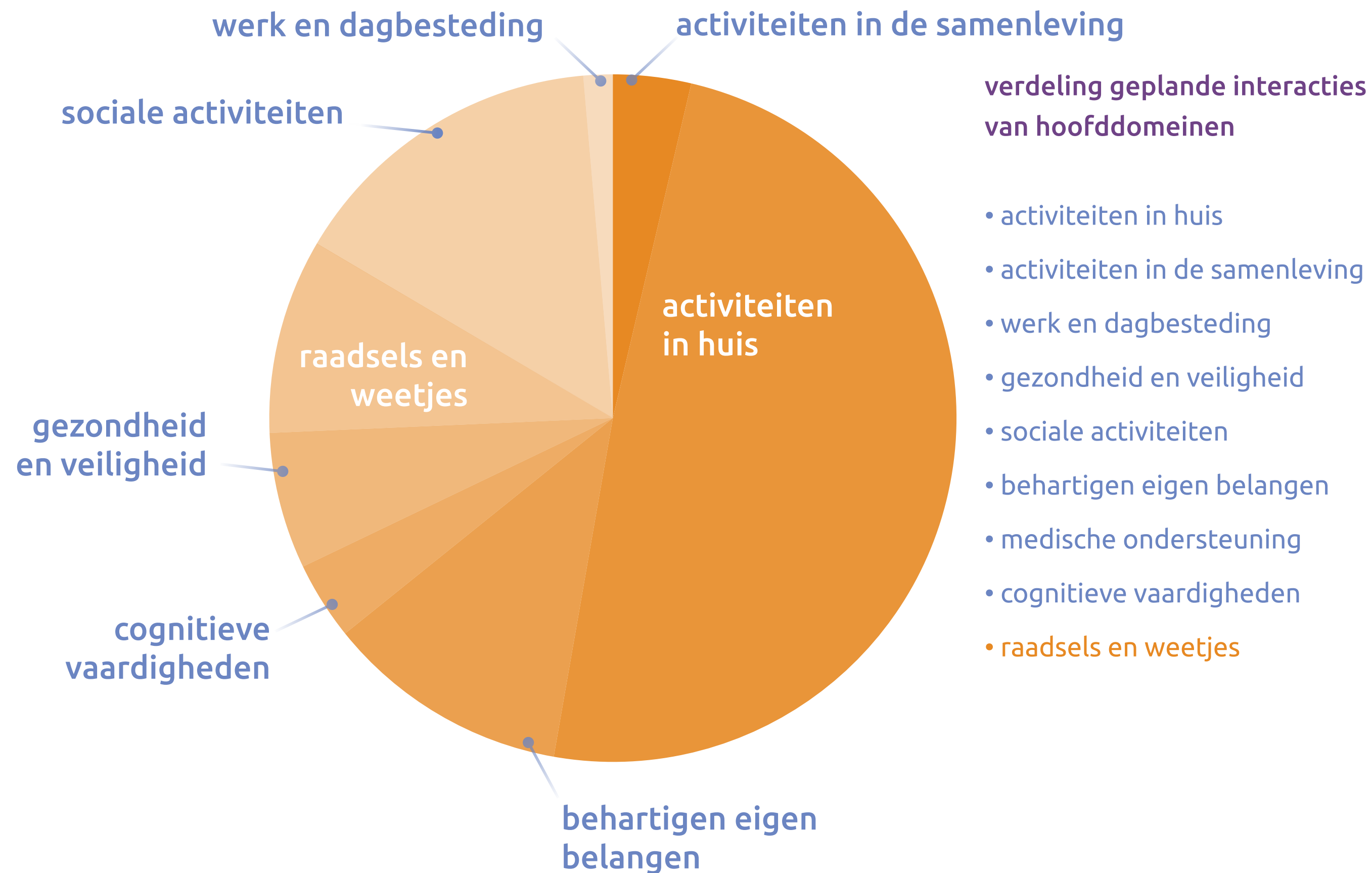
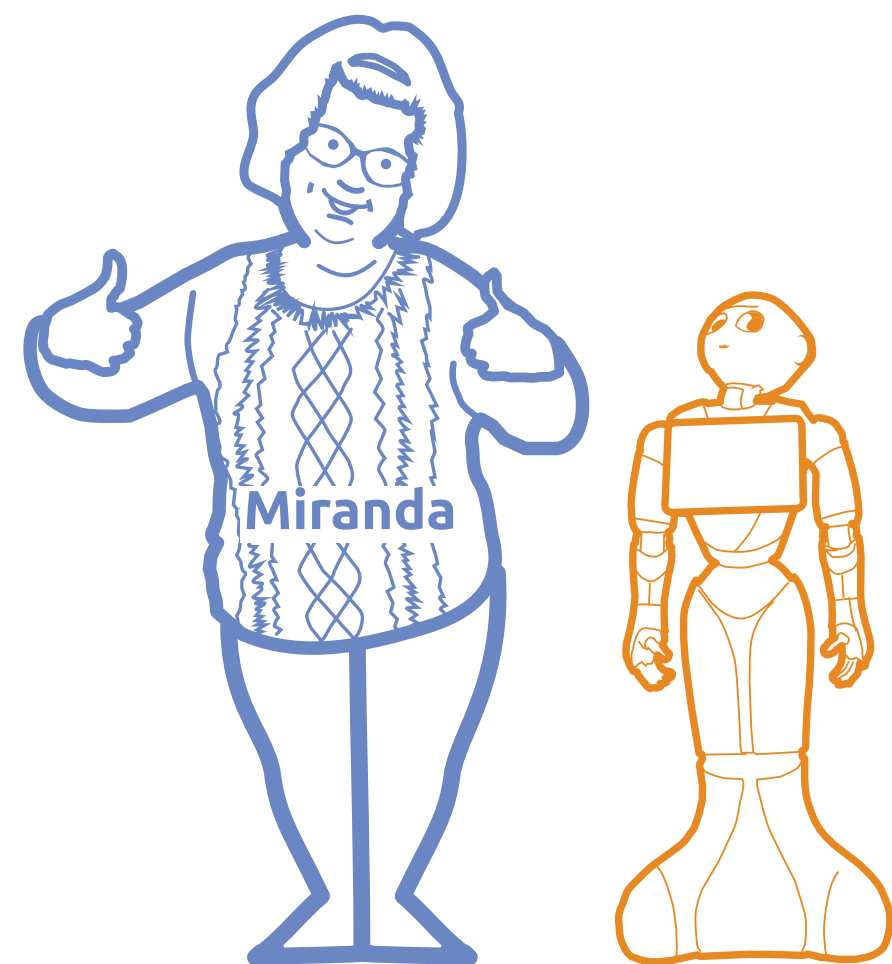
Miranda: *Ja, dat heb ik.*



Phi: *Wauw. Dat vind ik echt heel gaaf om te horen. Daar mag je trots op zijn, hoor. Misschien kan je iets wat je gemaakt hebt een keer aan mij laten zien?*



Ingezette interacties vanuit leefdomeinen

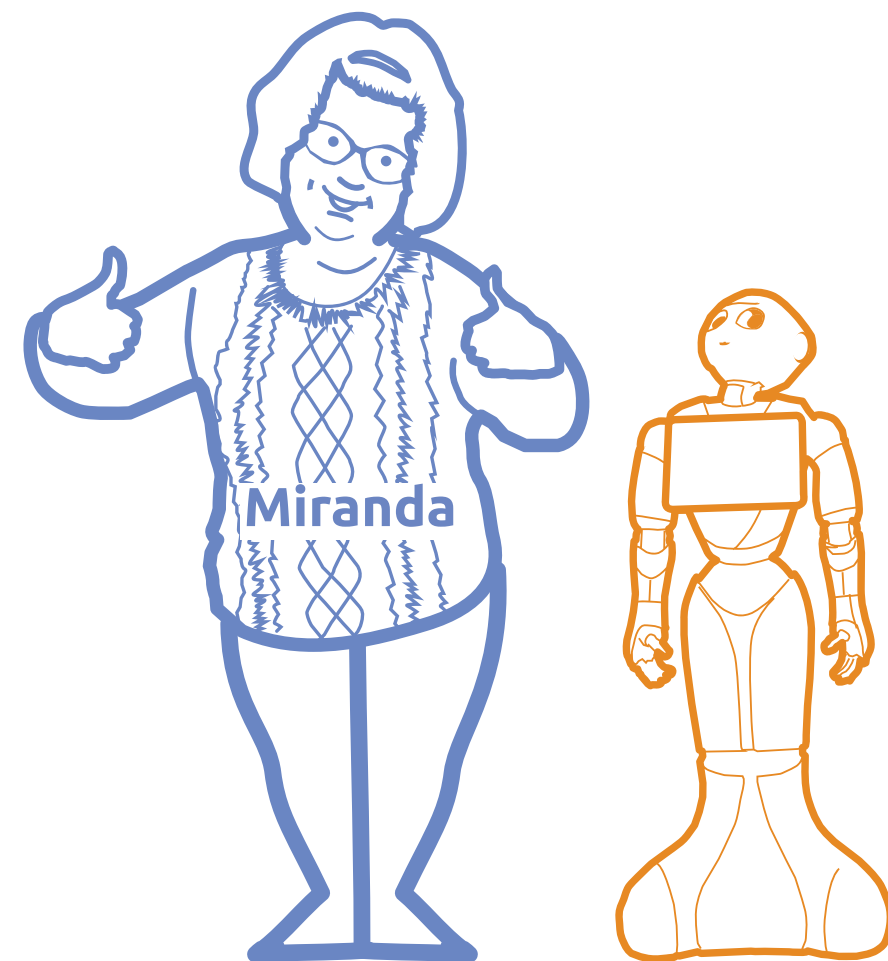


verdeling geplande interacties van subdomeinen van het hoofddomein activiteiten in huis

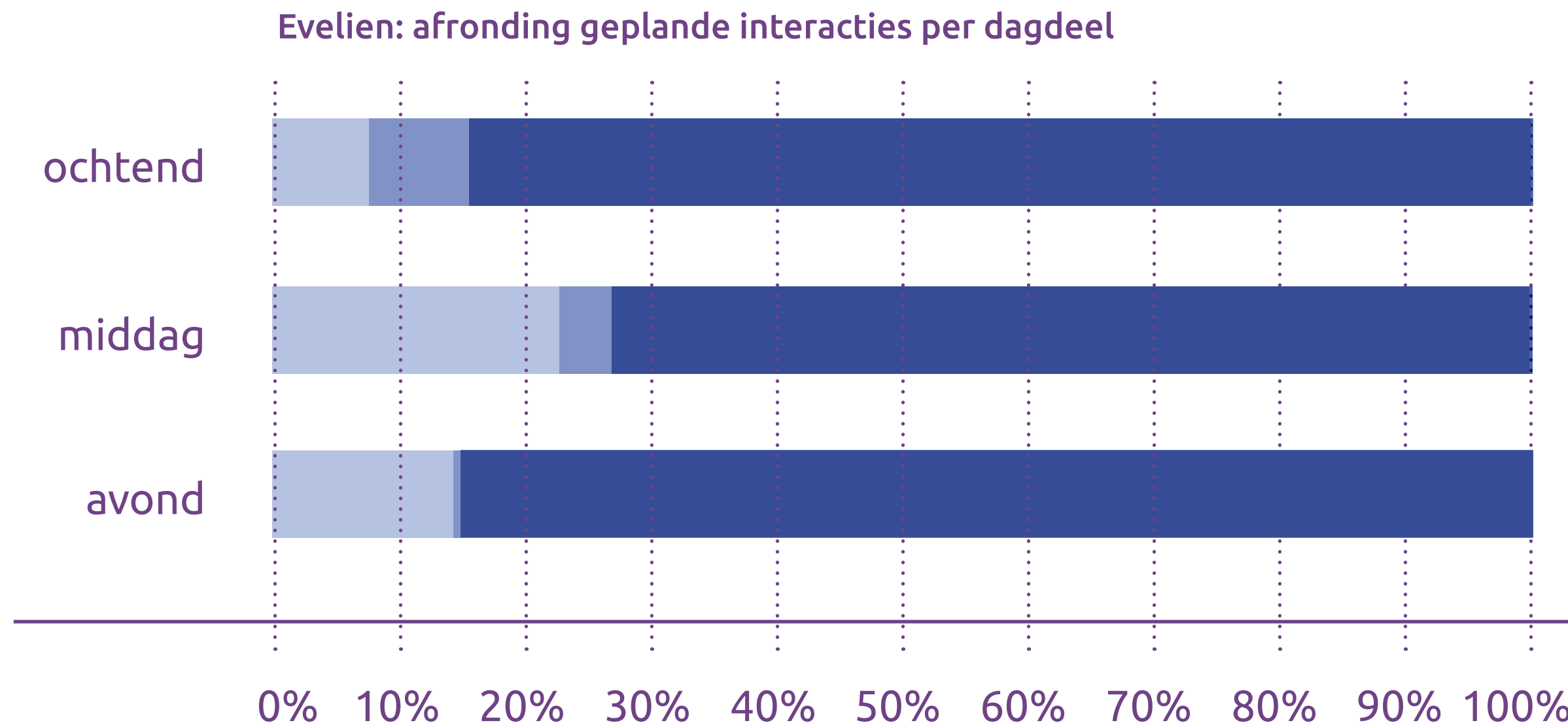




Tijdlijn interactie cliënt met Phi per dag

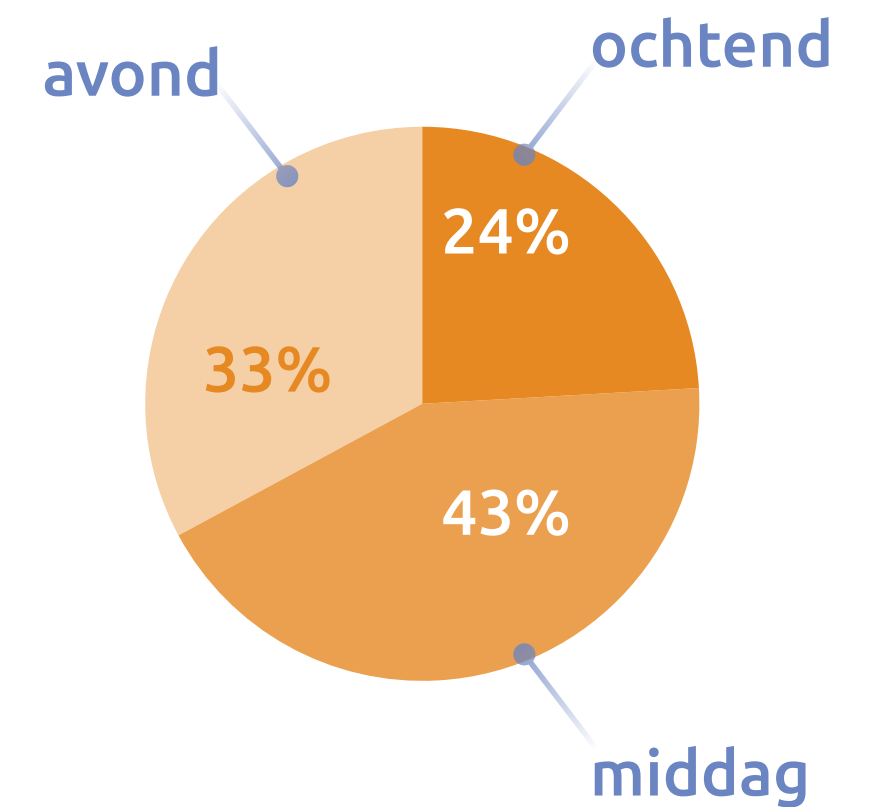


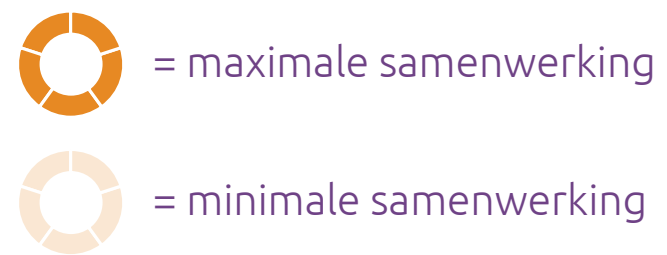
- afgerond
- gemist
- Phi stond uit



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.

verdeling geplande interacties over dagdelen





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



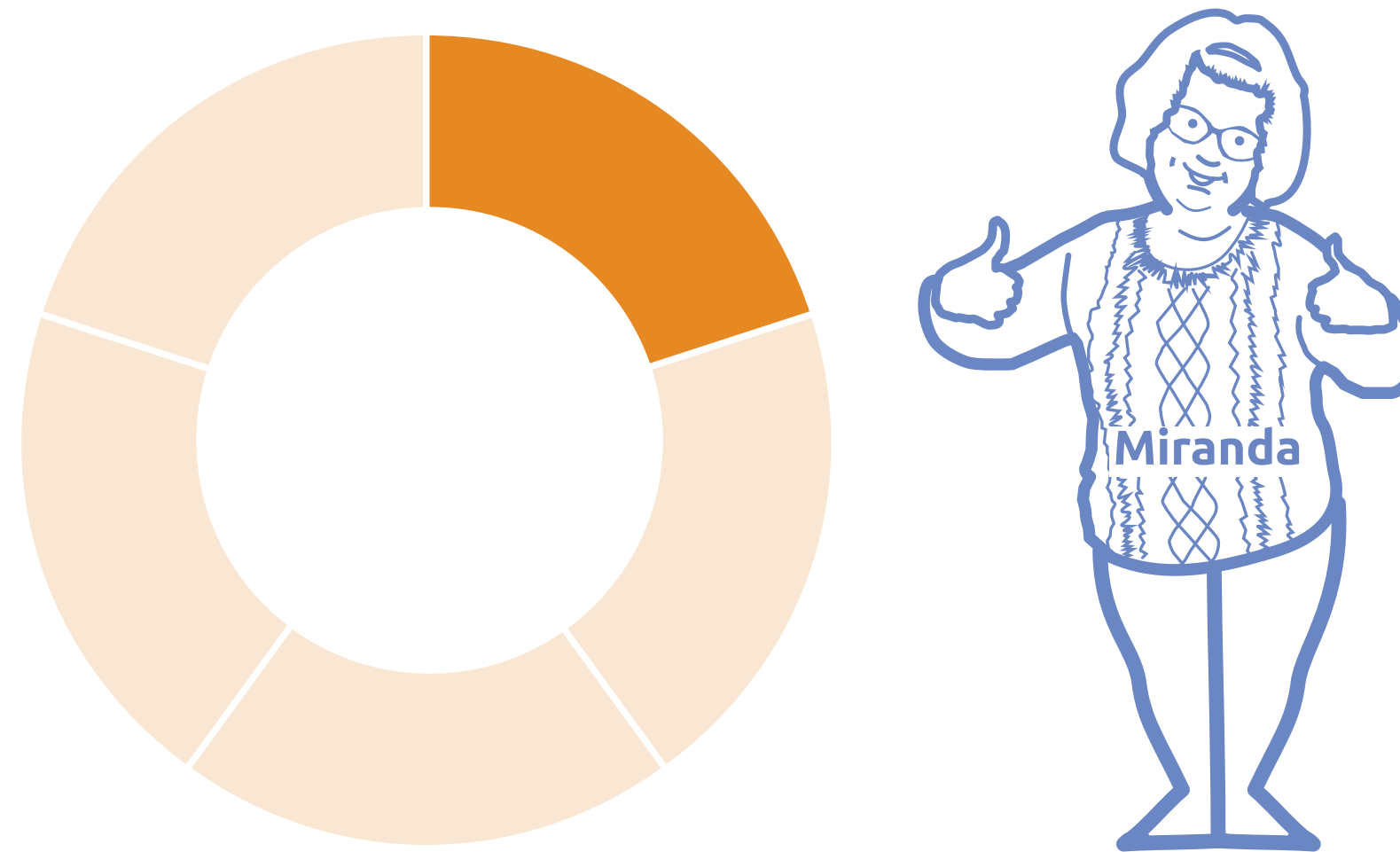
Je samen met Phi kunnen redden vergt ook iets van de cliënt. Je moet een tablet kunnen bedienen, kunnen lezen en schrijven én oogcontact maken zodat Phi je gezicht kan herkennen. Het vergt ook geduld en om kunnen gaan met teleurstellingen omdat Phi nog veel moet leren.

Miranda kon op zich prima uit de voeten met de robot als ze Phi aanzette. De tijdsbeperkingen voor het aan en uit zetten waren wel lastig. *"Het was te veel gedoe voor haar om steeds bezig te zijn met wanneer Phi dan het beste aan kon."*



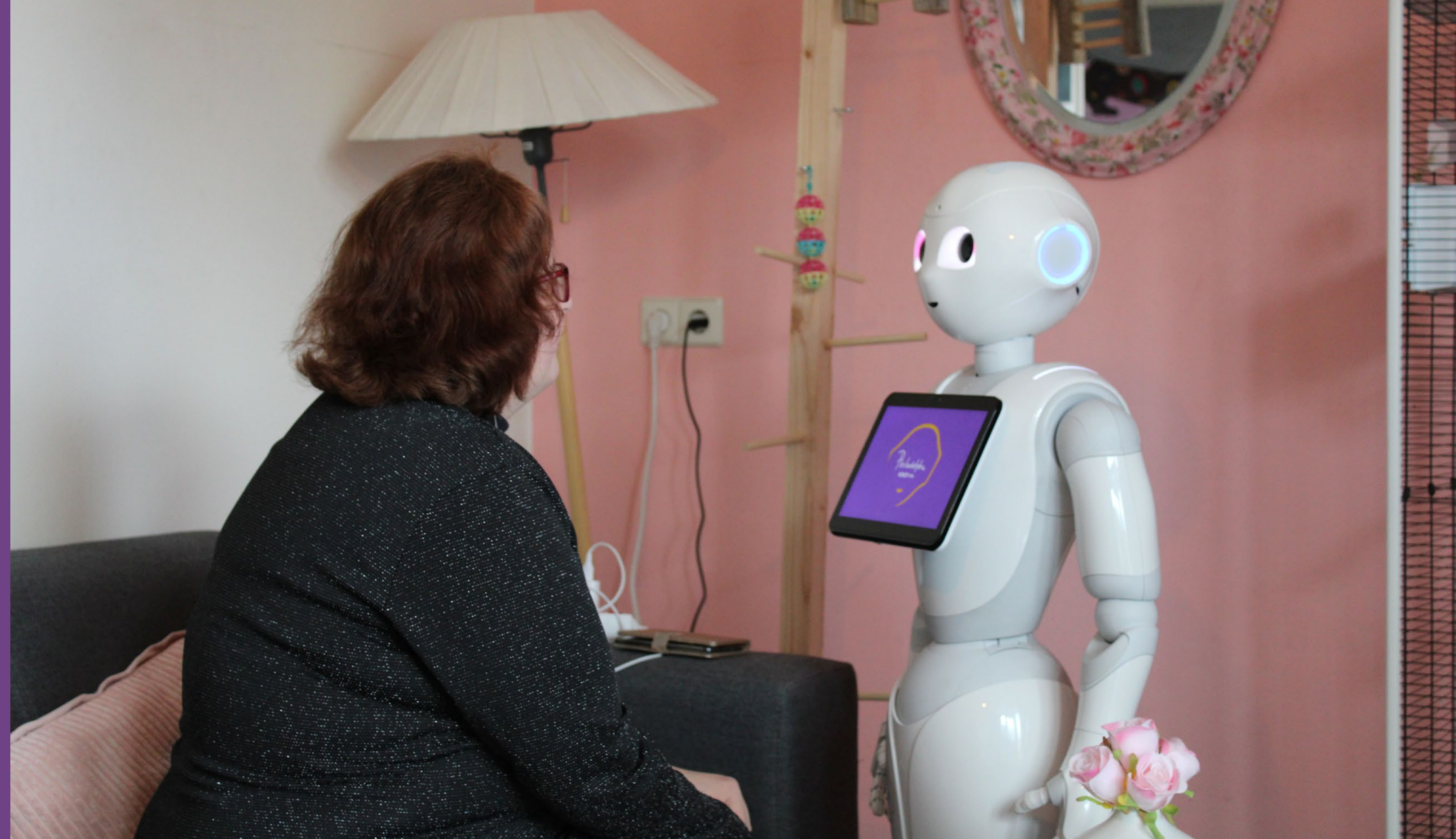
-  = maximale samenwerking
-  = minimale samenwerking

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.

In het dashboard is te zien dat Phi meer uit dan aan stond. Miranda zegt aan het eind van het logeren dat ze Phi vergat aan te zetten. De vraag is of dit ook zo was, of het meer een sociaal wenselijk antwoord is of dat het voor Miranda zelf lastig is om redenen te achterhalen en te benoemen? De spanningen en nieuwe prikkels door de nieuwe werkplek van Miranda waren mogelijk te veel om er ook nog prikkels van de robot bij te krijgen. *"Toen ik moe was, vond ik dat Phi te veel praatte. Toen was ik een beetje kortaf, ook naar het robot team. Dat kwam ook omdat ik nieuw werk heb en ik moest overal weer aan wennen."*



Phi: *Miranda, hoe gaat het vandaag met je?*

Miranda: *Ik voel me wat gespannen, maar fijn dat je het aan me vraagt.*



Phi is grappig

praten over de dag

meer bewegen

**herinneringen aan
taken niet nodig**

te weinig eigen regie

**te veel stress en
vermoeidheid**

ging Phi toch wel missen

Conclusies

Miranda vindt Phi een grappige robot, ze krijgt er een blij gevoel van. Zeker de manier waarop Phi praat en beweegt.

Bij de start van het logeren merken begeleiders dat Miranda wel tegen Phi praat over hoe de dag was en over emoties.

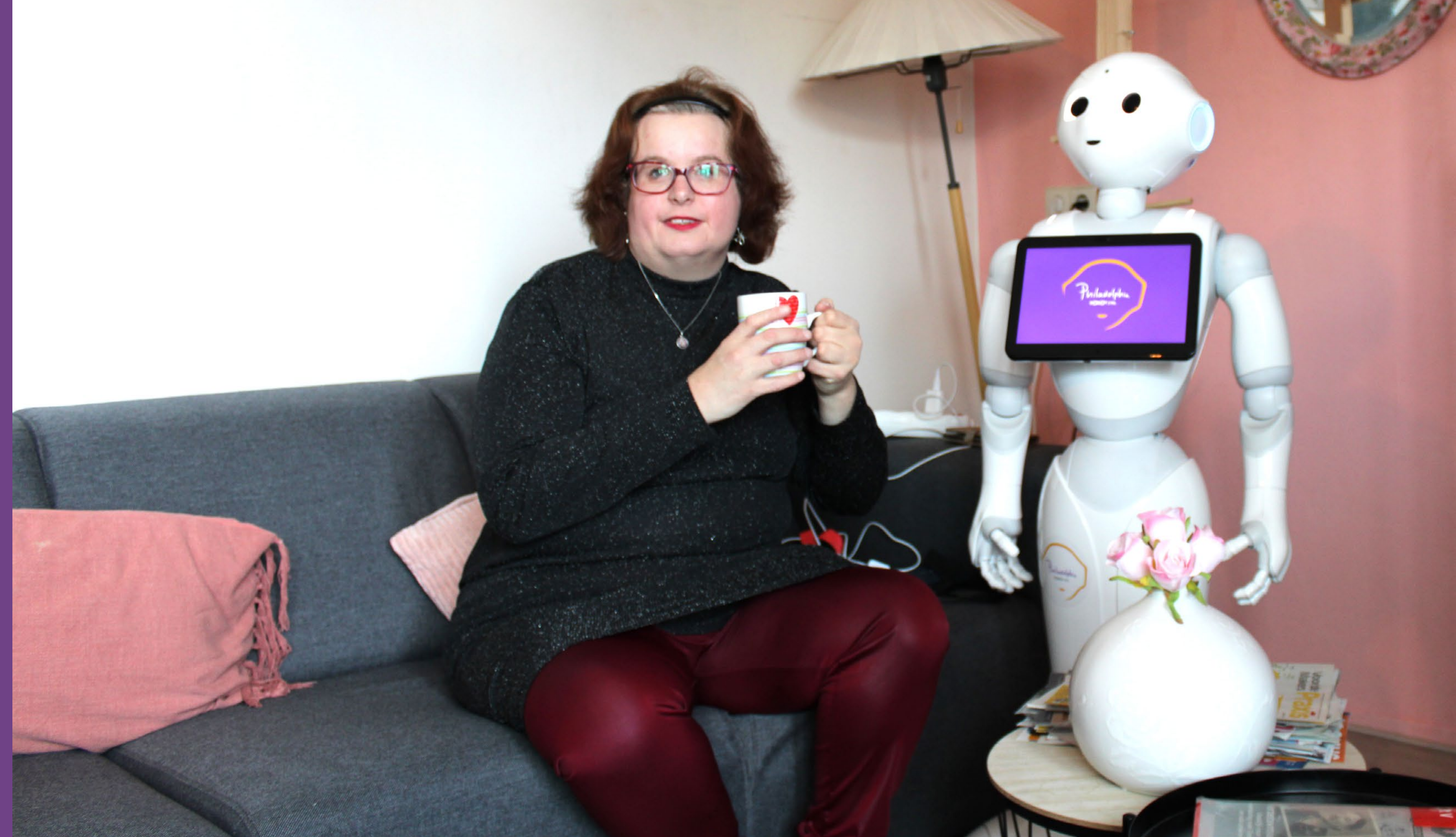
Miranda geeft achteraf aan dat de informatie over bewegen haar wel is bijgebleven. Het was goed om het met Phi over meer bewegen te hebben.

Herinneringen aan taken had Miranda niet zozeer nodig, ze deed al veel zelf. Als Phi herinneringen gaf dan had ze de taak vaak al gedaan. Dan vond ze Phi maar een stomme robot. Dit kon ze al wel zelf.

Miranda had net een nieuw tv-abonnement en het was heel vervelend als Phi door dingen heen ging praten. Miranda had zo haar eigen ritme bij thuiskomst en Phi ging daar doorheen. Het was jammer dat ze niet kon kiezen wanneer ze waarover met Phi ging spreken. En ze kon Phi ook niet even aanzetten. Er waren regels voor hoe lang aan en uit.

Op het moment dat Phi komt logeren zijn er andere stressfactoren. Waar de begeleiders hoopten dat Phi hierbij kon helpen door te praten over emoties en helpen omgaan met stress, pakt het anders uit. Phi is een extra prikkel en dat is te veel. Phi gaat uit.

Hoewel begeleiders dachten dat Miranda Phi niet leuk vond, bleek achteraf dat ze Phi toch een beetje ging missen. Het was toch wel fijn dat Phi er altijd was. En Miranda blijft Phi een leuke robot vinden.



Phi: *Miranda, Wil je misschien wat te drinken pakken?*

Miranda: *Ja dat zal ik doen Phi. Extra vocht innemen is goed voor me.*

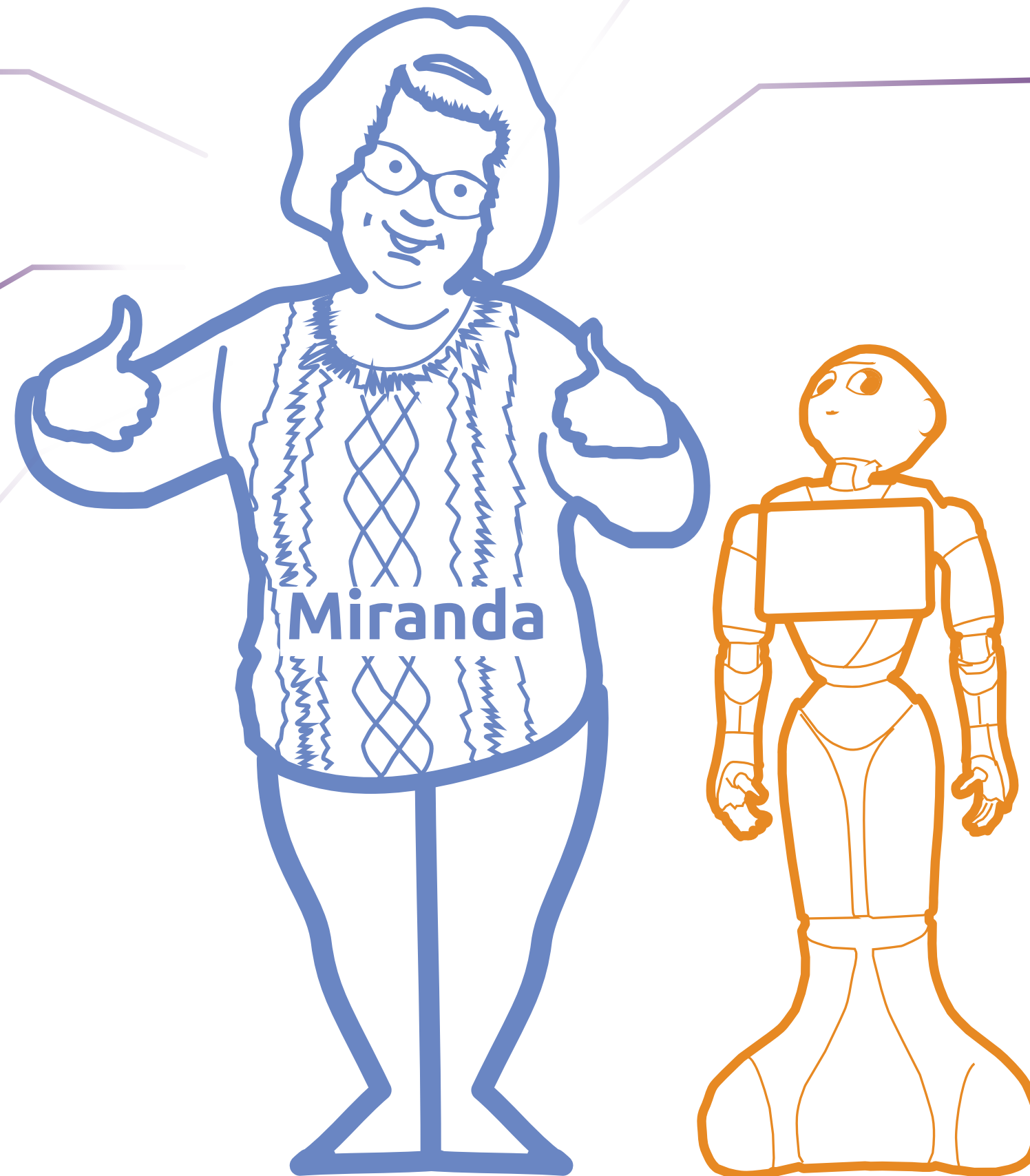


Wensen voor de toekomst

Er moet meer interactie mogelijk zijn voor mensen als Miranda. Het zou mooi zijn als de robot kan terugpraten.

Een knop dat zij Phi even kan negeren/pauzeren. Geen tijdsrestricties voor aan en uit zetten.

Misschien kunnen meekijken met een camera. Zodat je de interactie van de cliënt beter kan begrijpen. Als lesmiddel voor ons als begeleiders om gedrag beter te begrijpen.



Phi moet leren lopen of rijden. Anders staat hij maar zo op één plek. En dan kan hij met mij mee naar de groep ofzo.

Meer eigen regie en keuzes in wanneer welke interacties afgespeeld worden. Dat de robot reageert op wat de cliënt zegt, een soort keuze-menu's op de iPad, zodat iemand zelf kan bepalen welk onderwerp hij wil bespreken.



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: *Miranda, is het een idee om een stukje te wandelen?*

Miranda: *Ja een leuk idee, maar het regent wel een beetje.*