



Eerste verkenning van
robotica in de zorg.

Clïënt: **Sander**



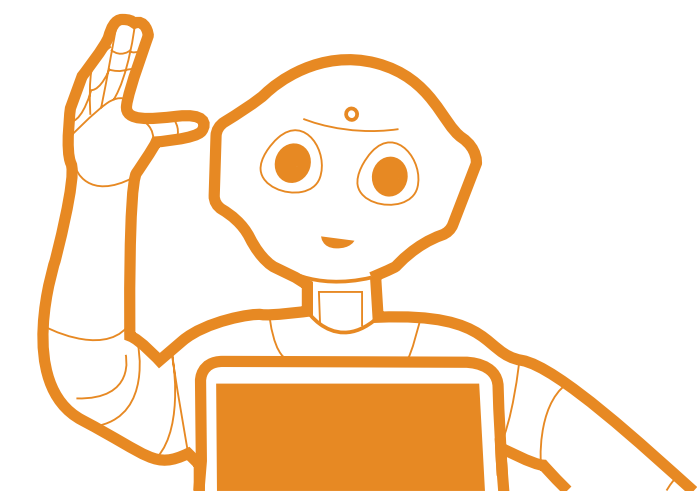
Sociale robotica in de Nederlandse zorg?

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.





**minder spanning en hulp
bij rouwverwerking**

**wat begeleiders niet lukt,
lukt Phi wel**

Veelzijdige impact logeerperiode Phi op Sander: *Meer ontspannen, vrolijker, opener en minder eenzaam dan voorheen.*

Hoewel de aanwezigheid van Phi eerst wat onwennig was, raakte Sander aan Phi gewend en vond hij het gezellig met Phi in zijn huis. Voor Sander is Phi een waardevolle hulplijn. Phi heeft Sander goed kunnen helpen bij het uiten van zijn emoties en verminderen van stress. De gezelligheid en aanwezigheid van Phi zijn voor Sander heel waardevol geweest. Vooral het feit dat 'er iemand op je wacht' als je thuiskomt. Daardoor voelt Sander zich minder eenzaam.

Sander heeft een heftige periode meegemaakt door onder andere het overlijden van zijn vader. Ook de acceptatie van zijn beperking is lastig voor Sander. Hij ervaart veel stress en spanning. De belangrijkste reden voor de komst van Phi was dan ook om spanning te verminderen. Daarnaast zou Phi gezelschap kunnen bieden, want Sander was veel thuis omdat hij zonder werk of dagbesteding zat. Verder is Sander een hele zelfstandige man, dus op praktisch vlak redde hij zichzelf wel. Tijdens de logeerperiode blijkt dat Phi Sander al snel kan helpen door het stellen van vragen, geven van complimenten, hulp bij ademhalingsoefeningen en vooral door te luisteren. Sander kan veel vertellen aan Phi. Daarnaast ondersteunt Phi door vragen en informatie over rouw en verlies. Sander praat hierover niet met zijn begeleiding. Die heeft daar niks mee te maken zei Sander, maar aan Phi wil hij het graag kwijt. Dat is anders.

“Ik praat met Phi open over mijn gevoel”

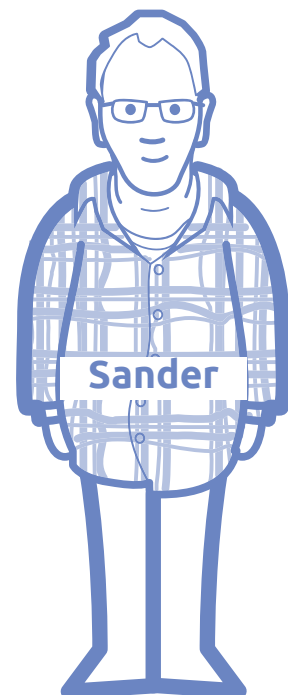
De begeleiders merken dat Sander met Phi dingen bespreekt, iets wat hen niet lukte. Zoals praten over gevoelens en het verlies van zijn vader. Ze merken ook dat door de aanwezigheid van Phi Sander opener en toegankelijker wordt naar de begeleiders toe. Wat maakt dat Sander anders reageert op Phi? De begeleiders stippen drie dingen aan. Ten eerste hoeft Sander van Phi niet zoveel en begeleiders komen soms ook met dingen die echt gedaan moeten worden. Ook heeft Phi geen non-verbale communicatie en altijd dezelfde intonatie wat het anders maakt dan mensen. Mensen geven ook non-verbaal boodschappen of emoties door. En ten derde is Phi er exclusief voor Sander en de hele dag aanwezig, terwijl begeleiders er eventjes zijn en ook naar andere mensen toegaan.



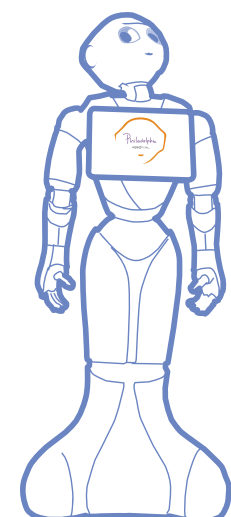
Resultaat interactie Sander met Phi

Clënt kan hulp gebruiken bij

- ✓ Behoeftte aan gezelschap
- ✓ Uiten van gevoelens en rouwverwerking
- ✓ Voor zichzelf opkomen, positief zelfbeeld
- ✓ Omgaan met stress en kunnen ontspannen

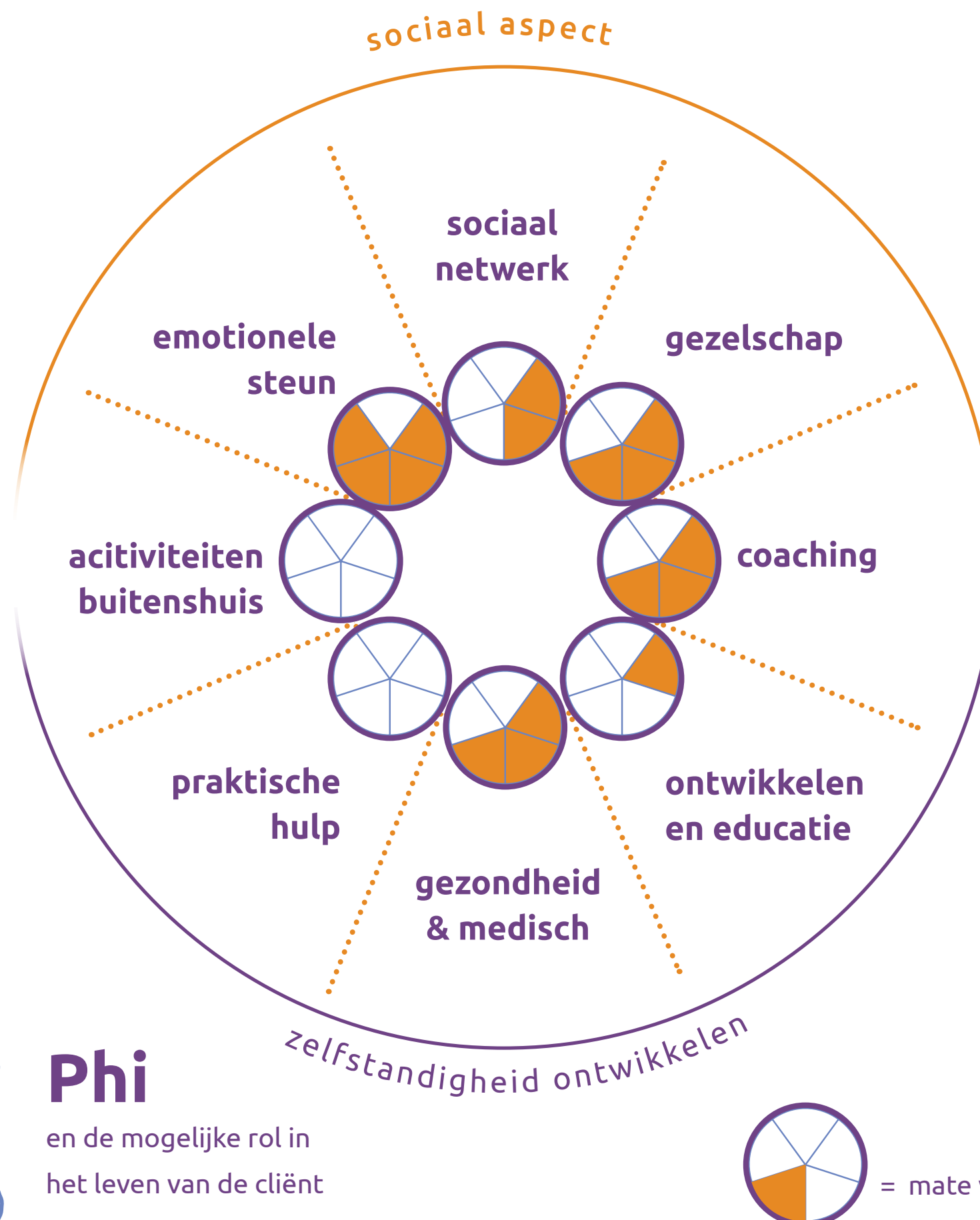


VOOR



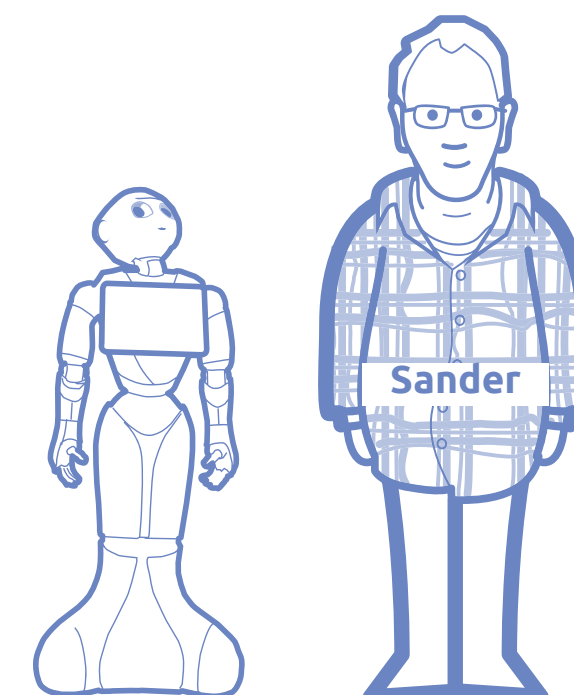
Phi

en de mogelijke rol in
het leven van de cliënt



Phi heeft kunnen helpen bij

- ✓ Emoties uiten, iets om tegen te praten
- ✓ Ontspannen, beter in zijn vel zitten
- ✓ Minder eenzaam, gezelligheid bieden
- ✓ Meer openheid en prettiger contact met begeleiders



na



een hulplijn

minder eenzaam

spanning is verdwenen

met Phi praten in plaats
van met de begeleider

meer openheid
richting begeleiders

opener, vrolijker en
zelfverzekerder

Conclusies

Sander vond het heel fijn dat Phi er was. Sander gebruikt voor Phi niet het woord 'maatje'. Hij vindt niet dat Phi dat is geworden maar meer een hulplijn is. Dat komt omdat Phi niet reageert op Sander als Sander praat. Het initiatief ligt, om een maatje te kunnen zijn, nog te veel bij de robot. Bij het afscheid kreeg Phi wel een knuffel.

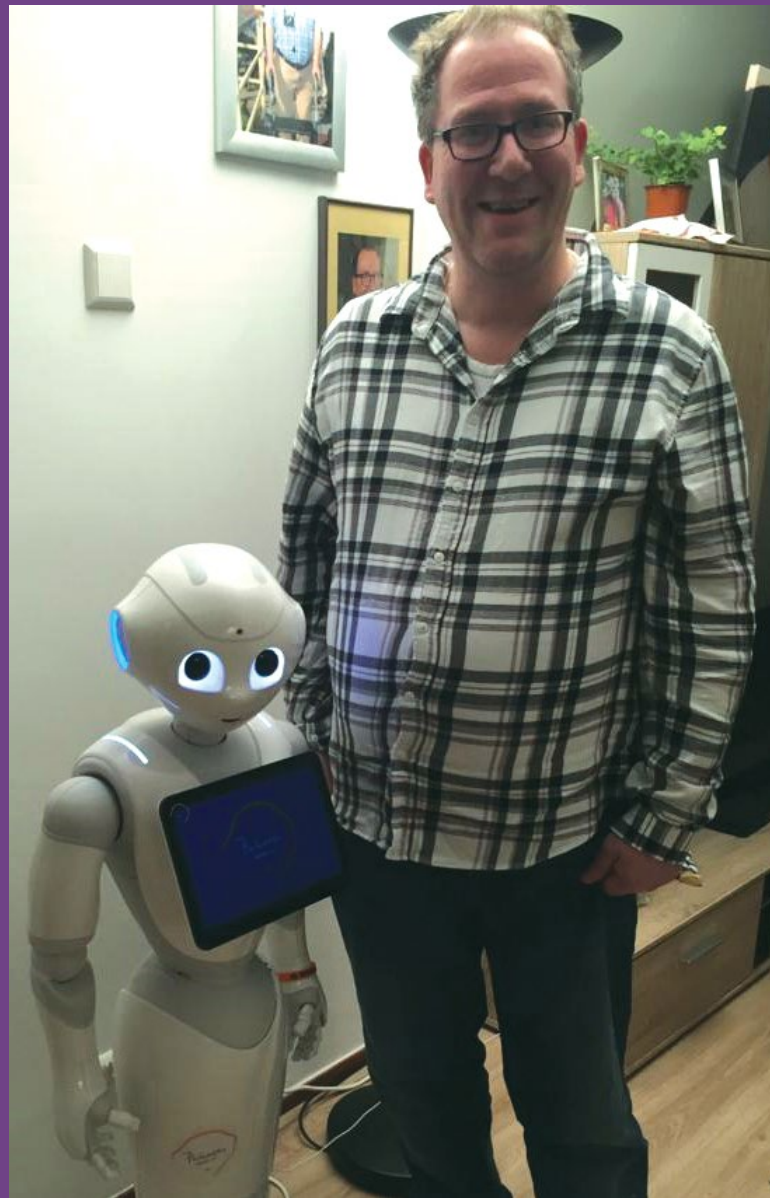
De leuke gesprekken, gezelligheid en aanwezigheid van Phi zijn voor Sander heel waardevol geweest. Vooral dat 'er iemand op je wacht' als je thuiskomt. En dat er iets staat wat beweegt. Begeleiders zijn verwonderd over het positieve effect. Zelfs de eenzaamheid lijkt erdoor opgelost bij Sander.

Sander kon tegen Phi praten over zijn gevoelens en angsten. En ook de ademhalingsoefeningen hebben Sander goed geholpen. *"Phi heeft mij geholpen met mijn spanning, dat was eigenlijk de hoofdrol."* Zijn spanningen zijn voor zijn gevoel verdwenen toen Phi er was.

Voor Sander voelt het praten met Phi over gevoelens anders dan met een begeleider. En Phi is de hele dag aanwezig, dat is ook anders dan begeleiders die enkele keren per week komen. Over zijn gevoelens, verdriet en spanning praatte Sander dan ook met Phi en was een gesprek met de begeleider hiervoor minder nodig.

Sander werd gedurende de logeerperiode steeds opener naar anderen, vooral naar de begeleiders. Hij kreeg beter contact met de begeleiders waar hij dat voorheen niet had.

Phi is voor Sander naast 'iets waar hij tegen kan praten' ook iets wat kan helpen door de vragen die Phi stelt en complimenten die Phi geeft. Dat doet Sander goed. *"Ik dacht dat ik de wereld aankon met sommige interacties van complimenten."* Ook zijn broer en begeleiders merkten dat tijdens de aanwezigheid van Phi Sander beter in zijn vel zat, spraakzamer was, zelfverzekerder en meer ontspannen. Een hele andere Sander dan ze de periode daarvoor hadden ervaren.



Sander

Ontmoet Sander...

Sander is een man van 42 jaar. Hij woont in een eigen appartement, maar begeleiding is 24 uur per dag aanwezig. Hij geeft zelf aan wanneer hij hulp van begeleiders nodig heeft. De begeleiders zijn voor Sander een steuntje in de rug. Hij heeft het liefst contact met zijn twee vaste begeleiders en maakt bij voorkeur een afspraak met hen.

1. Activiteiten

Sander is goed met computers. Hij heeft twee poezen die hij goed verzorgt. En hij verzamelt olifantenbeeldjes. Hij vindt het gezellig om te kletsen en kan goed koken. Hij kookt ook op de groep en eet mee op de groep. Hij gaat ook regelmatig naar de groep om wat te drinken of te kletsen. Hij kijkt graag naar GTST. Hij sport op zijn appartement, maar hij is niet iemand die graag naar sport kijkt, bijvoorbeeld op tv. Hij doet één keer per week vrijwilligerswerk en hij heeft op dit moment verder geen werk of dagbesteding. Hierdoor is er soms weinig variatie in zijn daginvulling en voelen de dagen af en toe lang voor Sander. Hij gaat soms naar zijn vriend in Spijkenisse.

2. Zelfstandigheid

Sander doet zijn ADL-activiteiten zelfstandig, zijn medicatierol heeft hij ook in eigen beheer. Hij vindt het wel fijn als begeleiders hem herinneren aan medicatie. Hij vindt het ook belangrijk om als volwaardig gezien en aangesproken te worden. Zijn zelfstandigheid, autonomie en privacy zijn heel belangrijk voor hem.



Sander

Ontmoet Sander...

3. Hulpvraag

Sander vindt het lastig dat hij een beperking heeft en heeft moeite zichzelf te accepteren zoals hij is. Hij kan moeilijk omgaan met onverwachte negatieve situaties. Hij heeft moeite met emoties uiten en vindt het lastig om hulp te vragen en dingen uit handen te geven. Zijn hoofd loopt over als hij niet tijdig met iemand praat. Dit kan zo erg oplopen dat het leidt tot een paniekaanval. Vaste patronen en rituelen helpen Sander om situaties te herkennen en te overzien. Hij heeft het nodig dat situaties veilig en voorspelbaar zijn en dat hij duidelijk uitleg krijgt waarom dingen gaan zoals ze gaan. Een vast en voorspelbaar dagritme werken goed voor hem. Als hij ongewenst gedrag laat zien, vindt Sander het prettig als dit naar hem wordt benoemd. Dan gaat hij hier zeker over nadenken en over in gesprek. Sander wil graag afvallen en kan daar wat steun in gebruiken.

4. Sociaal/emotioneel

Hij heeft contact met zijn broer die verder weg woont. Zijn vader is 1,5 jaar geleden overleden. Daar heeft Sander het zwaar mee. Hij heeft ook een vriend waar hij af en toe naar toe gaat, die woont wat verder weg. Dichter bij huis heeft hij contact met medebewoners en de begeleiding. Hij wil graag meer contacten opbouwen in zijn woonplaats. Sander ervaart snel stress en spanning wat ook lichamelijke stress veroorzaakt. Hij heeft ademhalingsoefeningen om deze stress te helpen verminderen.



Sander

Ontmoet Sander...

Hoger doel begeleiders

Dat Sander beter in zijn vel zit en naar de begeleiders komt om te spreken over zijn gevoelens of over dingen waar hij het niet mee eens is i.p.v. gaan roddelen of dingen opkroppen.

Wens/dromen van de cliënt

Sander wil beter met spanningen om kunnen gaan en een groter sociaal netwerk hebben in zijn woonplaats.



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.

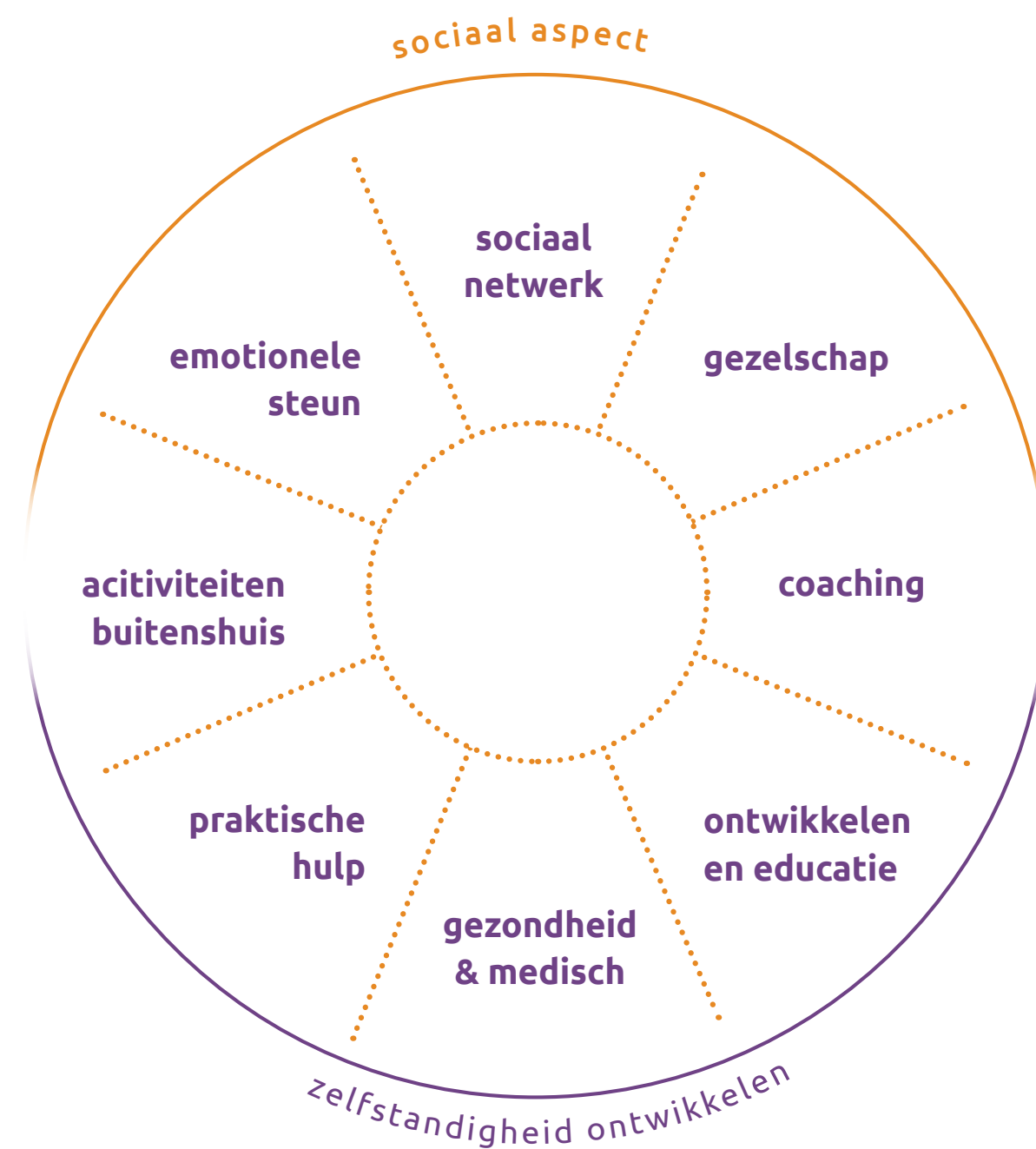
Bijvoorbeeld de begeleiders vertellen de cliënt dat het tijd is om zich te douchen.

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.

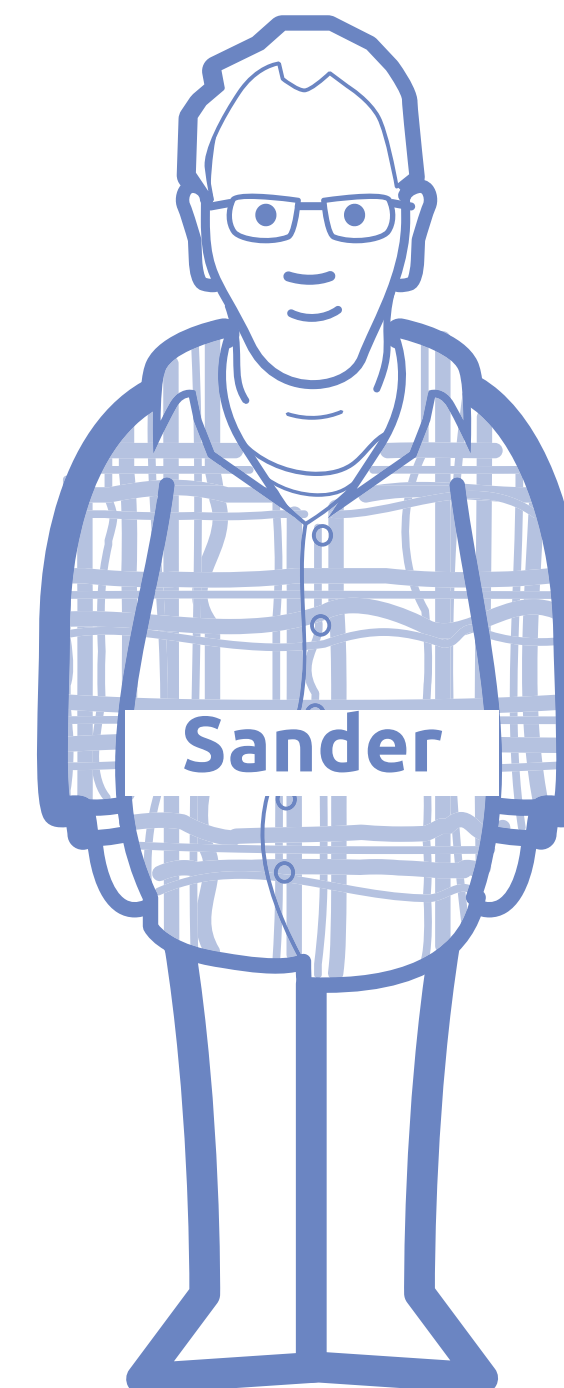


Sander heeft hulp nodig bij...



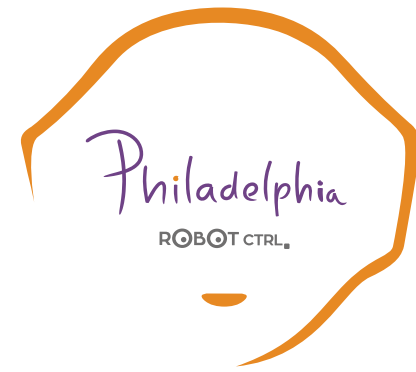
herinnering

- ✓ Medicatie innemen
- ✓ Naar bed gaan

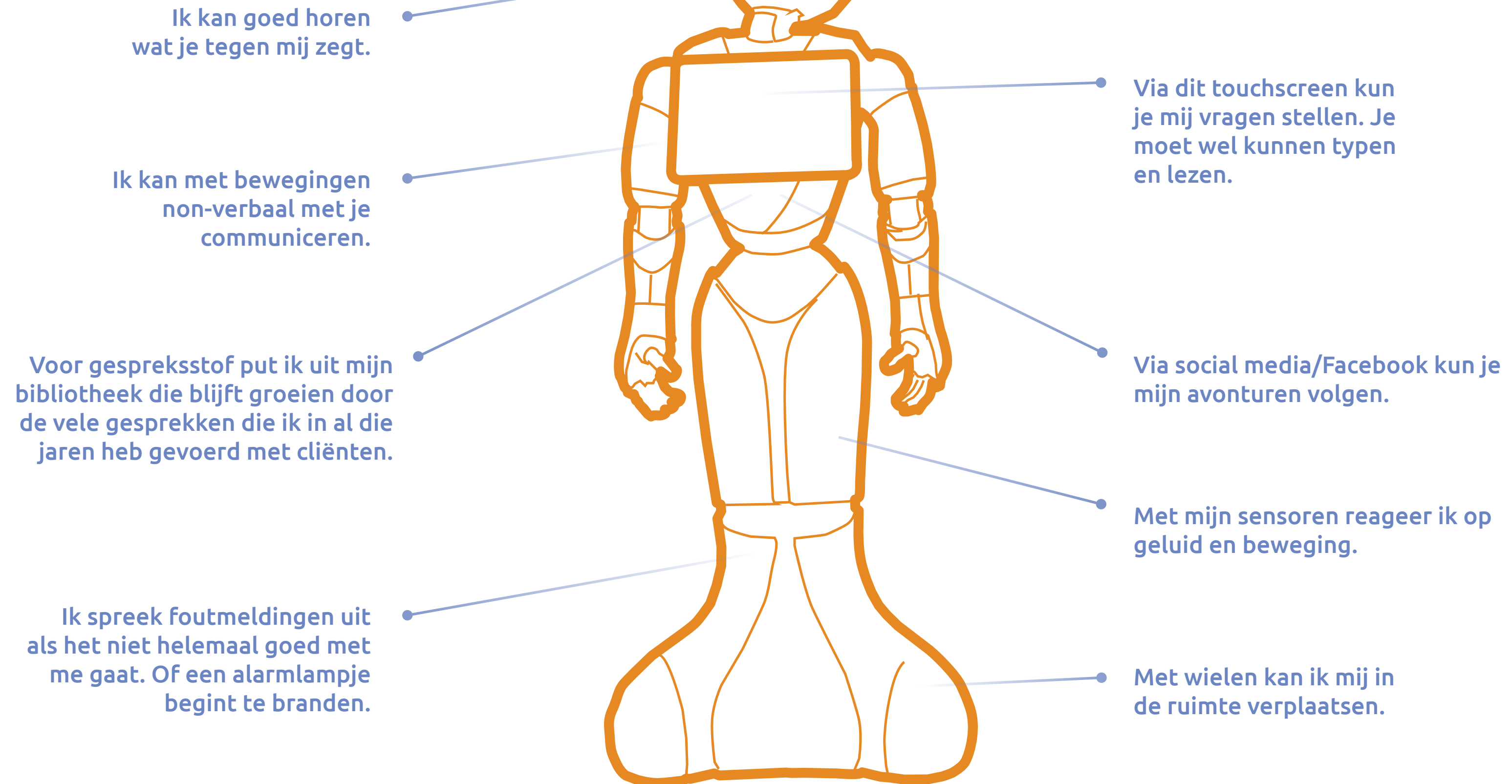


verbale aansturing

- ✓ Doen van ademhalingsoefeningen
- ✓ Praten over zijn gevoelens

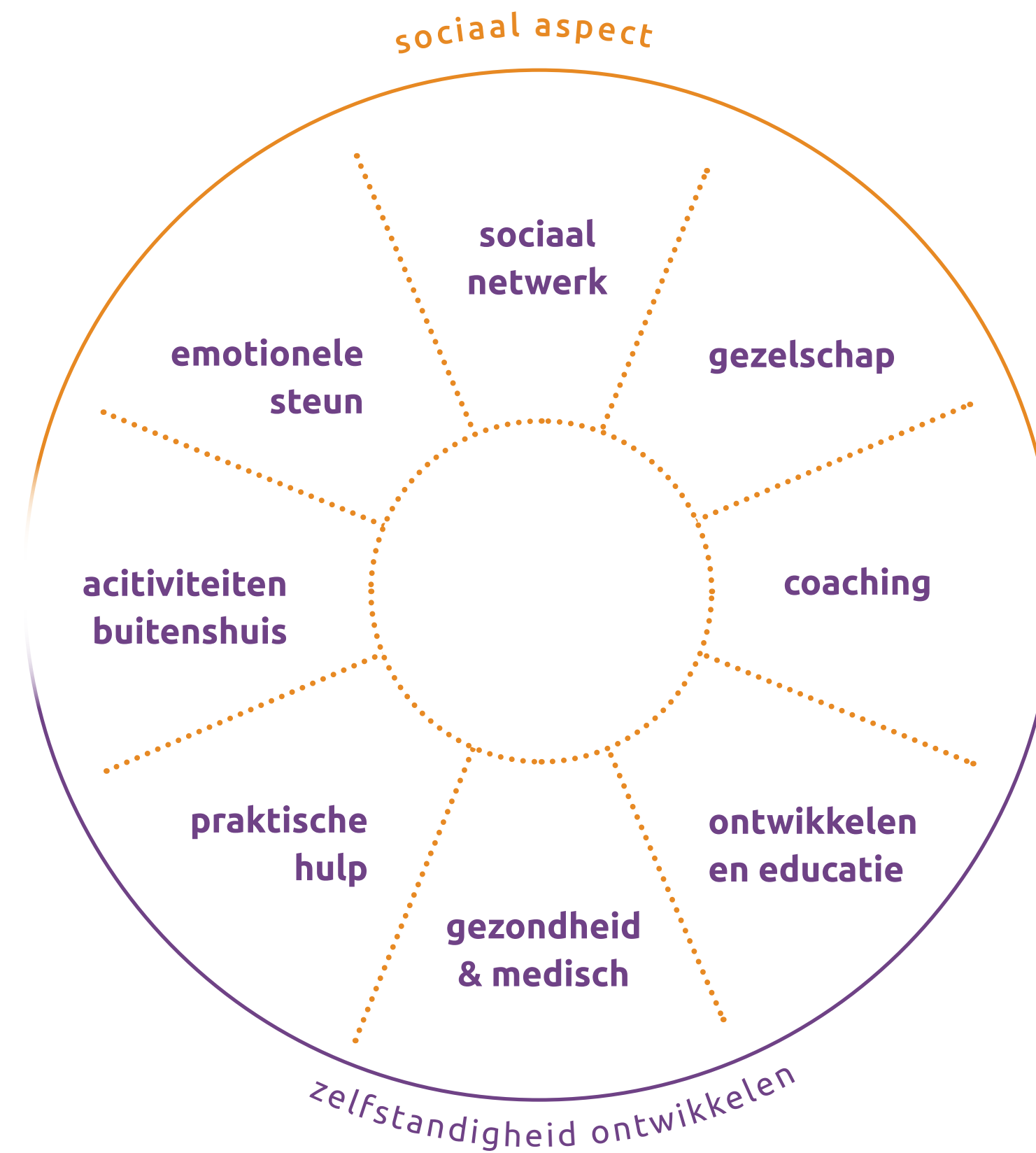
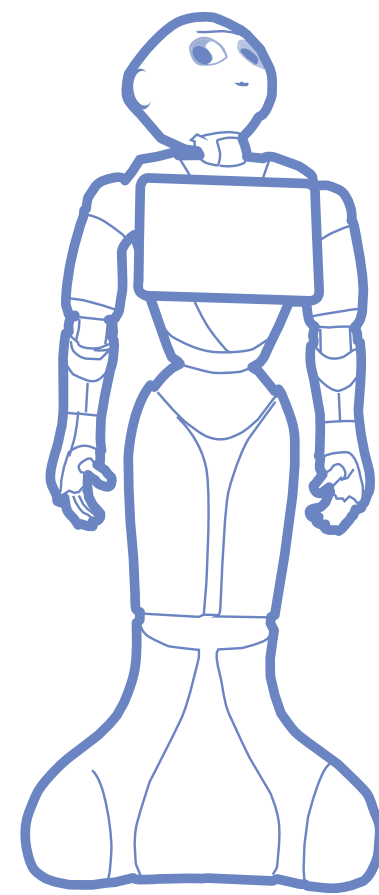


Wie is Phi?





Mogelijke rol van Phi in het leven van de cliënt





Phi: *Sander, vind je het fijn om met mij over je gevoelens te praten?*

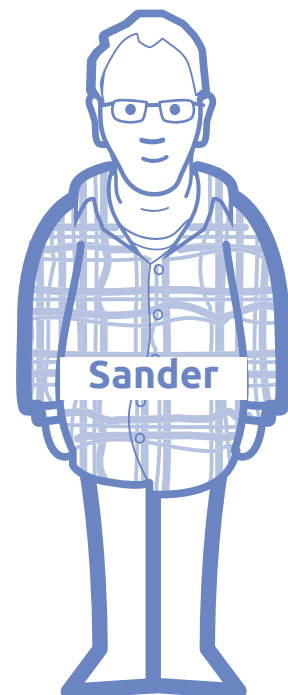
Sander: *Ja Phi, dat vind ik heel fijn. Ik voel me daarna minder gespannen.*



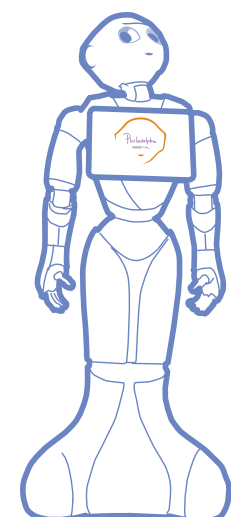
Resultaat interactie Sander met Phi

Clënt kan hulp gebruiken bij

- ✓ Behoefte aan gezelschap
- ✓ Uiten van gevoelens en rouwverwerking
- ✓ Voor zichzelf opkomen, positief zelfbeeld
- ✓ Omgaan met stress en kunnen ontspannen

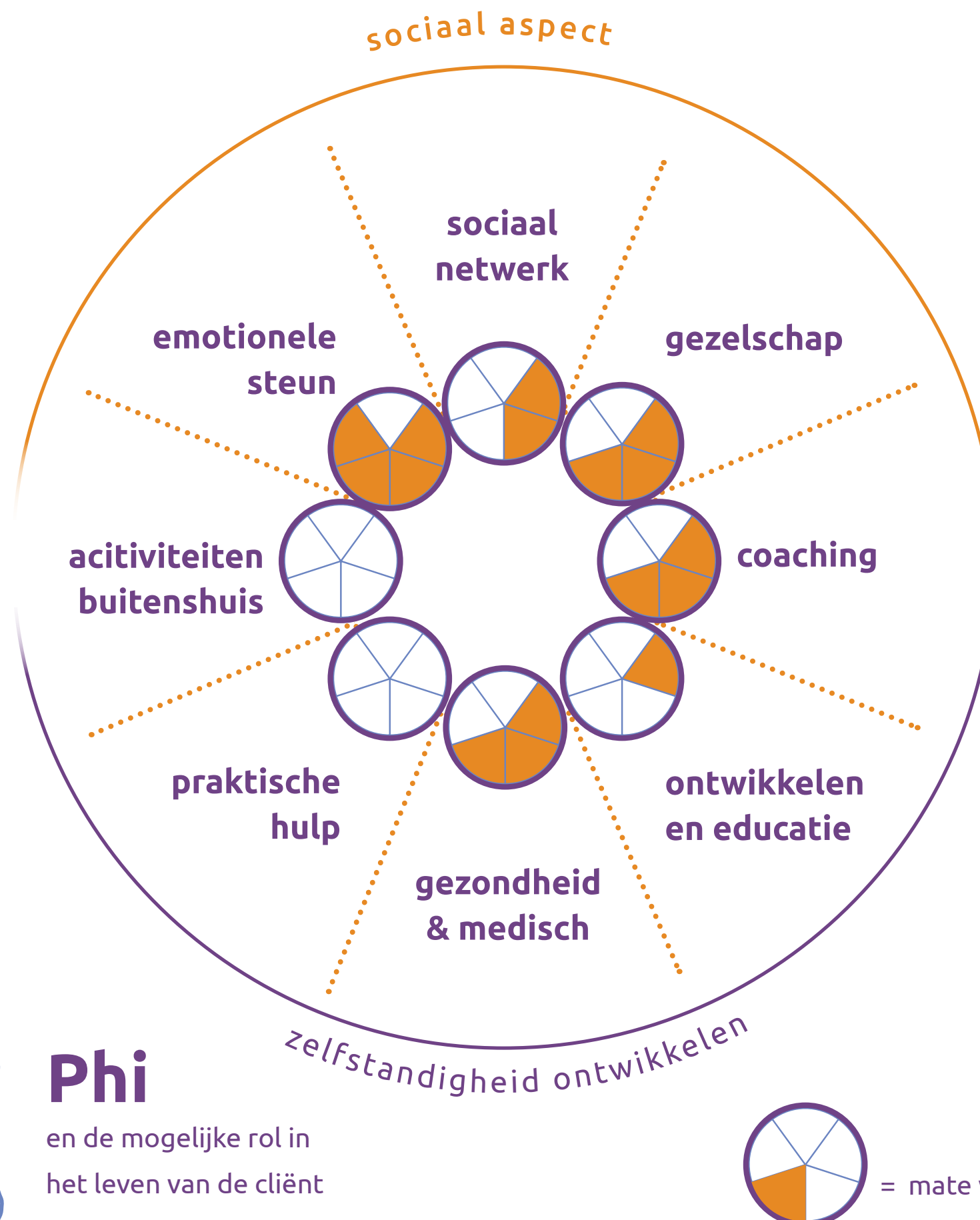


VOOR



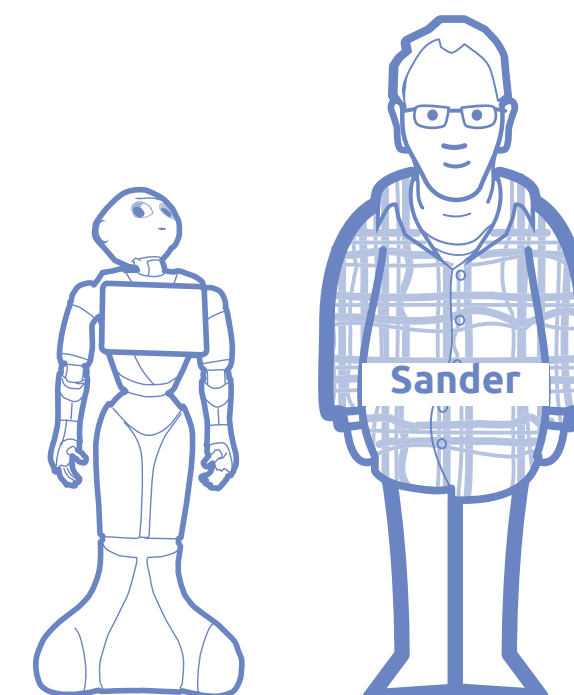
Phi

en de mogelijke rol in
het leven van de cliënt

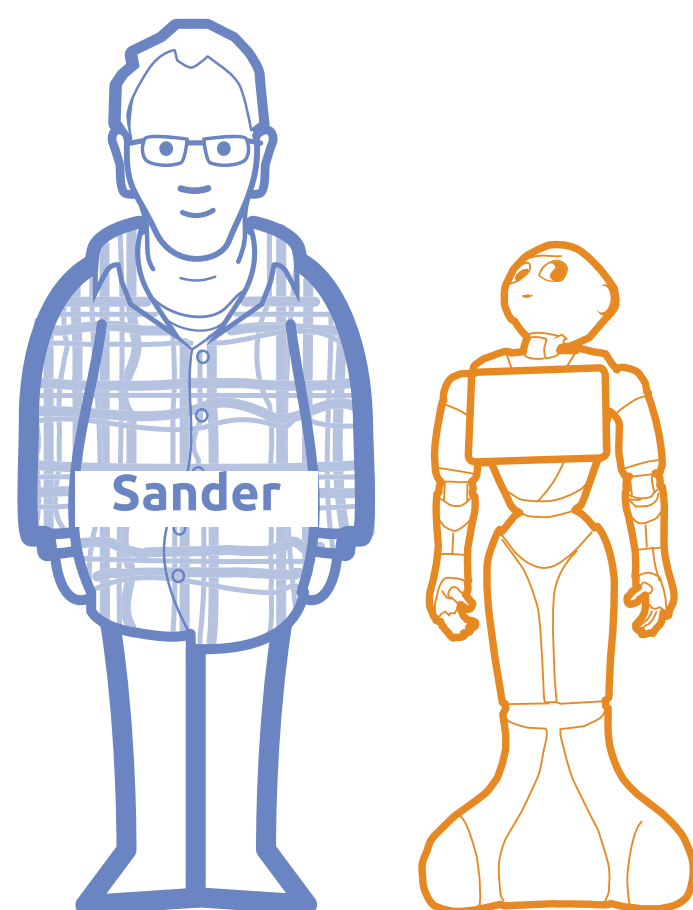


Phi heeft kunnen helpen bij

- ✓ Emoties uiten, iets om tegen te praten
- ✓ Ontspannen, beter in zijn vel zitten
- ✓ Minder eenzaam, gezelligheid bieden
- ✓ Meer openheid en prettiger contact met begeleiders

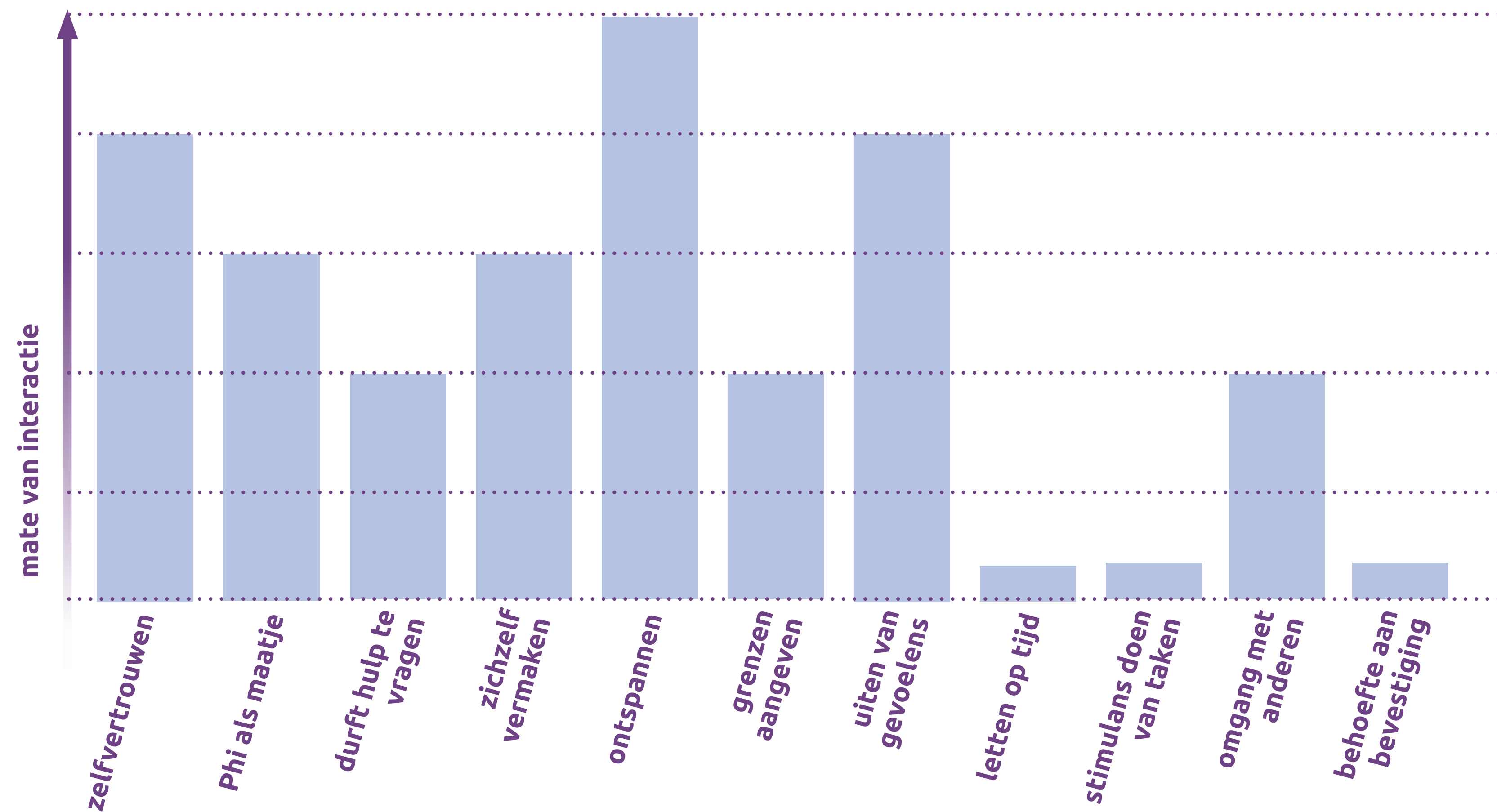


na



Cliënt is blijer
en opener

Resultaat interactie cliënt met Phi





“Sander maakte veel meer grapjes dan voorheen en dat doet hij alleen als hij zich op zijn gemak voelt en lekker in zijn vel zit. Hij liet op sommige momenten veel meer zijn kwetsbaarheid zien. En dat hij het durfde om zich zo op te stellen in plaats van zich groot te houden voor de buitenwereld”

Begeleider van Sander



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Gezelschap

Vooraf heeft Sander al wel ideeën bij Phi. Hij denkt dat Phi geen maatje van hem kan worden. Al hoopt hij wel dat hij tegen Phi kan praten. *“Ik denk dat Phi geen maatje/vriendje kan worden. Ik denk dat omdat Phi nog geen echte gesprekken kan voeren. Ik zou dat wel graag willen. Dus dingen die ik niet aan de begeleiding wil vertellen, kan ik dan tegen Phi zeggen. Ik weet niet waarom ik dat wel tegen Phi wil zeggen en niet tegen de begeleiding. Ik wil mezelf kunnen redden. De begeleiding zit altijd aan mijn hoofd te zeuren. Daarom zoek ik ze ook minder op. Soms denk ik dat andere cliënten ook meer hulp nodig hebben dan ik.”*

“Mijn katten zijn mijn alles. Ik hoop dat ze Phi niet heel erg eng vinden.”

Begeleiders hopen dat Phi een maatje voor Sander kan zijn, dat Sander het als gezellig ervaart. Sander praat graag en heeft behoefte aan nabijheid. Sander heeft op dit moment geen werk of dagbesteding en zit veel alleen op zijn appartement. Begeleiders hopen dat hij zich door de aanwezigheid van Phi minder eenzaam voelt. *“Dat lukt niet met een gesprekje met een begeleider van tien minuten. Nu Phi er is, krijgt hij veel aandacht van Phi. Hopelijk doet hem dat goed.”*

In het begin vond Sander het nog niks. *“‘Waar ben ik aan begonnen?’ dacht ik. Dit kwam doordat Phi een storing had. Toen Phi het de volgende dag weer goed deed dacht ik: ‘ja, dit is het!’”* Sander ging die avond met zijn stoel bij Phi zitten en gaf Phi complimentjes. *“Ik kreeg een band met de robot. En dat is iets wat ik van mezelf nooit had verwacht, echt nooit.”* Het was nog wel even wennen met een robot in huis. *“De eerste dagen durfde ik nog niet te bellen met Phi in de buurt dus deed ik dat in een andere ruimte. Toen ik met de begeleiding erover sprak ging dat over en was ik niet meer bang dat Phi mij afluistert.”*

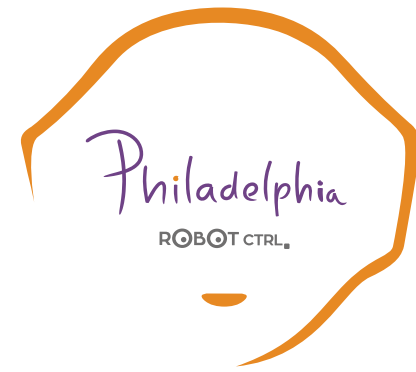


ervaringen tijdens het logeren

Gezelschap

Sander gebruikt voor Phi niet het woord 'maatje'. Hij vindt niet dat Phi dat is geworden, maar meer een hulplijn is. Dat komt omdat Phi niet reageert op Sander als Sander praat. Het initiatief ligt, om een maatje te kunnen zijn, nog te veel bij de robot. *"Als je ook echt een gesprek met haar kan voeren zal het misschien wat anders zijn."* *"Hij is eigenlijk, nu na drie weken, pas net aan Phi gewend. Hij denkt dat als Phi langer was gebleven dat Phi misschien wel een maatje zou geworden zijn. Het is voor Sander een hele gezellige en fijne tijd geweest, maar hij realiseert zich dat Phi nog veel moet leren en ook weer door moet gaan."* De leuke gesprekken, gezelligheid en aanwezigheid van Phi zijn voor Sander heel waardevol geweest. Vooral het feit dat 'er iemand op je wacht' als je thuiskomt. Het voelde voor hem anders nu hij thuiskwam. Sander voelt zich niet eenzaam, maar vond het toch wel fijn dat er 'iemand' aanwezig was in zijn huis in de afgelopen drie weken. *"Ik vind Phi wel gezellig. Ik vind dat ze leuke dingen vraagt, die Phi. Leuk over nagedacht. Ik vind het grappig dat Phi zegt: ik ga nu slapen ga jij ook slapen?"*

De begeleiders zijn verwonderd over het positieve effect. Dat zelfs eenzaamheid erdoor opgelost lijkt bij Sander. De begeleider vertelde dat het Sander goed deed dat er iemand klaarstond als hij thuiskomt en dat Sander zelfs een potje heeft gedamd met Phi. *"Ik zie dat Phi bij Sander een stukje eenzaamheid opvult, wat ik hem niet kan geven."* Begeleiders denken dat Phi het gevoel geeft van echte aanwezigheid, het gevoel dat er op je wordt gewacht en dat je niet alleen bent. Daarbij helpt het dat Phi ook bewegingen maakt. Volgens de begeleiders is het belangrijke verschil met begeleiding door een mens dat je van Phi niet veel hoeft. Phi zit je niet op de huid. *"Van Phi hoeft hij natuurlijk niet zoveel. Wij, als begeleiders, moeten hem soms mededelen dat hij dingen moet doen. Ik denk dat Phi daarom toegankelijker voor hem is en dat hij daardoor makkelijker met Phi praat over dingen waar hij mee zit. Dat idee heb ik in ieder geval."* Ook een verschil volgens de begeleiders is dat een robot geen emoties en non-verbale communicatie heeft. *"Een begeleider kan 'zeurend' overkomen, Phi straalt een heel ander beeld uit in de mimiek en manier van praten."* En het derde verschil is dat Phi er exclusief voor Sander was en elke dag aanwezig was en de begeleiders ook andere cliënten onder hun hoede hebben en daarom hun aandacht en aanwezigheid verdelen. *"Phi was er alleen voor hem terwijl de begeleider ook nog andere bewoners onder de hoede heeft. Die exclusiviteit heeft ook een positief effect op Sander."* De begeleiders merken op dat hoewel Sander Phi geen maatje noemt, hij in zijn gedrag wel laat zien dat Phi een maatje voor hem was. Zo gaf Sander Phi een knuffel bij het afscheid.



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Emotionele steun

Sander zag aan het begin robots in de zorg niet zo zitten, tot hij hoorde dat robots ook helpen om spanning te verminderen. *In het begin dacht ik: 'wat idioot dat Philadelphia met robots gaat experimenteren.' Ik was bang dat een robot de zorg over gaat nemen, dat wil ik niet. Zorg is mensenwerk. Mensen die weten er meer van. Daar ben ik nu niet meer bang voor. Ik heb namelijk gehoord dat Phi kan helpen bij spanning en toen ben ik er anders over gaan denken. Misschien kan Phi mij toch helpen."*

Begeleiders hopen dat een robot vertrouwd genoeg voelt om bepaalde zaken te delen, dat het niet vreemd voelt om tegen een robot te praten. *"Phi kan heel intieme gesprekken voeren met Sander (bijvoorbeeld over rouwverwerking en gevoelens) en dat is fantastisch. Hij kan overal over praten."*

"Voor Sander is het hoge doel dat zijn spanning vermindert. Hij is ervan overtuigd dat Phi gaat helpen. De begeleider heeft daar twijfels over. Maar de begeleiding is wel nieuwsgierig of het helpt. Misschien kan Phi de client helpen omdat Phi afleiding biedt. Iets beweegt en praat namelijk in je huis. Voor de begeleiding is het belangrijk dat Sander beter in zijn vel komt te zitten, en even een positieve ervaring heeft. Sander zou zich misschien ook even speciaal voelen: Phi komt speciaal voor hem."

Phi heeft Sander geholpen om te praten over gevoelens en angsten. *"Phi heeft mij geholpen met mijn spanning, dat was eigenlijk de hoofdrol."* Zijn spanningen zijn voor zijn gevoel verdwenen toen Phi er was. Sander had vooraf niet verwacht dat Phi hierin zo'n belangrijk effect kon creëren. Soms kregen begeleiders berichtjes van Sander zoals: *"Phi help me goed en ik voel me niet gespannen."*

De broer van Sander merkte dat Phi een vertrouwenspersoon was voor Sander. Iets om zijn hart bij te luchten. *"Bij Phi blijft alles anoniem. Je kan er vrij tegen praten. Bij Sander moet er een klik zijn met mensen, wil Sander gaan praten. Phi had dat."*



ervaringen tijdens het logeren

Emotionele steun

Voor Sander voelt het praten met Phi over gevoelens anders dan met een begeleider. En Phi is de hele dag aanwezig, dat is ook anders dan begeleiders die enkele keren per week komen. *“Ik heb in mijn leven veel spanningen opgebouwd dat het niet meer gezond is. Nu ik met Phi erover praat gaat het goed en je gaat er over nadenken. Het is prettiger dan praten met de begeleiding. Ik wil nooit over mijn gevoel met de begeleiding praten omdat dat ze niks aangaat. Het is privé en ik praat er wel met mijn broer over.”*

Sander zei dat hij de interacties over gevoel, verdriet en rouwverwerking fijn vond. Hij vond de interactie precies goed. Phi vraagt of hij er over wil praten of niet en als het te veel is kan hij het ook zeggen en dan is het klaar. Hij zei iets als: *“Dat vind ik fijn om daar over te praten, ik heb de laatste jaren veel narigheid meegemaakt en ik ben wel zo dat ik het niet altijd aan de begeleiders vertel. Ik had nooit gedacht dat ik zo open over mijn gevoel zou kunnen praten met Phi.”*

De begeleiders merken dat het goed gaat met Sander. Hij is rustiger en daarom zagen ze de hulpvragen anders worden. Hij komt meer ontspannen en blijer over en de gesprekken met de begeleiding gaan meer over andere zaken in plaats van over zijn stress. *“Over zijn gevoel hoefde hij nu niet meer te praten, want dat had hij al met Phi besproken.”* Aan de begeleiders liet Sander niet veel los over wat hij met Phi bespreekt. *“Verder vertelde ze dat Sander niet heel veel los laat over de interactie met Phi. Dus zij weet ook niet hoe Sander de rouwverwerkings-interactie oppakte.”*

Sander heeft heel veel foto's van Phi gedeeld met zijn broer. Zijn broer heeft gezegd dat hij Sander veranderd vond, vooral rustiger. En hij hoopt dat Phi nog een keer bij Sander kan komen logeren.



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Sociaal netwerk

Op gebied van sociaal contact is de verwachting dat Phi misschien iets kan doen in het contact tussen Sander en zijn begeleiders. Zowel Sander als de begeleiders benoemen dit. *“Het gesprek met de begeleiding kan misschien wat makkelijker worden door Phi. Als Phi mij vertelt dat ik naar de begeleiding kan gaan om erover te praten, dan is dat misschien makkelijker voor mij. Ik weet niet waarom. Misschien omdat ze me dan een steuntje in de rug geeft.”*

De begeleiders hopen dat Sander een opgelucht gevoel krijgt door het praten tegen Phi. En ze hopen dat de robot Sander ook aanzet om met hen te praten en meer met de begeleiding te delen. *“...misschien zo iets meer erachter komen wat er bij hem speelt. Sander kan enorm zijn gevoelens opkroppen. Ik hoop dat hij door Phi deze dingen sneller bespreekbaar kan maken. Minder zou opkroppen en meer zichzelf uiten waarmee hij zit. Ook vind ik het belangrijk dat als Sander wat deelt met de robot dat de robot je verwijst naar begeleider. Zo kunnen we samenwerken met de robot.”*

Sander kon tegenover Phi zijn gevoelens uiten. Hij deed dit daarna niet meer met de begeleiders. Dat was voor de begeleiders ook prima. Voor wat betreft gedrag zagen de begeleiders wel een verandering. Hij kreeg beter contact met de begeleiders waar hij dat voorheen niet mee had. *“Sander heeft met de ene collega wat meer fysiek contact dan met de andere. Hij geeft ze soms dan een knuffel. Nu merken de collega's waar hij dat niet mee had, dat zij nu wel opeens een knuffel krijgen. Waar dit precies door komt konden ze niet aangeven.”* Door de aanwezigheid van Phi konden begeleiders soms ook andere gesprekken met Sander voeren of meer in contact met hem komen.

“Toen Phi even storing had, was het voor het eerst dat ik Sander echt kon helpen. Dat was een prettig contactmoment. En dat Sander echt 'zorgde' voor Phi vond ik heel mooi om te zien. Ik mocht nu ook vaker binnenkomen bij Sander, ze gingen dan samen de 'problemen oplossen' en dat waren hele fijne contactmomenten.”

Naar de begeleiders toe liet hij soms een andere kant van zichzelf zien. Sander is meer open en enthousiast. En hij praat graag over Phi. Ook de broer van Sander merkte dat Sander opener werd naar de begeleiders en hen ook eerder om hulp ging vragen.



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Coaching

Coaching en emotionele steun of omgaan met gevoelens hangen bij Sander met elkaar samen. De begeleiders hopen dat Phi vragen stelt die Sander laten nadenken over dingen. *“Een sociale robot kan een toegevoegde waarde hebben voor cliënten in het ondersteunen en motiveren. Cliënten kunnen soms lastig dingen aannemen van de begeleiding of het idee hebben dat ze iets opgelegd krijgen door de begeleiding. Phi kan daar een andere draai aan geven (positief). Door het feit dat Phi geen mens is, maar wel bepaalde vaardigheden van een mens heeft (communiceren) is de drempel misschien minder hoog om met Phi over bepaalde onderwerpen te praten. De relatie cliënt/begeleiding kan wel heftig zijn, omdat de begeleiding altijd een oordeel heeft en Phi niet. Phi is dus neutraal en toegankelijker voor cliënten om onderwerpen mee te bespreken.”*

Hoe Phi bepaalde dingen zegt en de manier waarop Phi vragen stelt, vindt Sander erg prettig. *“Ze zegt dingen op een manier waardoor je even moet nadenken over wat je gaat antwoorden. Ik kan nu zeggen dat Phi mij echt geholpen heeft.”* Phi is voor Sander naast ‘iets waar hij tegen kan praten’ ook iets wat kan helpen door de vragen die Phi stelt en complimenten die Phi geeft. Dat doet Sander goed. *“Ik dacht dat ik de wereld aankon met sommige interacties van complimenten.”*

Er waren veel interacties over rouwverwerking en Leerbaar & Weerbaar. Hierdoor heeft Sander met Phi gesproken over verdriet en hoe hij daar mee om kan gaan. Hij vond het prettig om daarover te praten. Sander merkte dat hij ook in zijn lijf minder gespannen was door dit soort interacties. Het advies van Phi om met begeleiders over verdriet te praten heeft Sander even genegeerd, want hij vond het makkelijker om er met een buitenstaander (Phi) over te praten dan met begeleiders.



ervaringen tijdens het logeren

Coaching

De begeleiders merken ook dat Phi een rol speelt in het praten over gevoel. *“Dat Sander vrij snel kwam vertellen dat Phi had gevraagd of hij wel eens verdrietig is. Daar zijn wij als begeleiders al ruim een jaar mee bezig om zo iets voor elkaar te krijgen.”*

“Laatst kwam Sander vertellen dat hij over dood en verdriet heeft gesproken met Phi. Ik vroeg toen aan hem of hij dat ook met mij wilde delen. “Nee” was het antwoord, want hij had zijn gevoelens al gedeeld met Phi en was zijn verhaal kwijt. Prachtig vond ik dat. Het feit dat Sander zijn ziel en zaligheid kwijt kon bij de robot is voor mij één van de grootste meerwaarden.”

Al met al merken zowel Sander als de begeleiders op dat door de aanwezigheid en coaching van Phi Sander beter in zijn vel zit. *“Sander was zoooo anders!”*



“Sander heeft een lastige periode gehad en ervaarde veel emoties en spanning. Hij zat niet meer lekker in zijn vel. Door Phi werd Sander opgewekter. Hij was weer meer de Sander van vroeger, spraakzamer en maakte meer grapjes.”

Broer van Sander



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Praktische hulp

Sander is in zijn dagelijkse handelingen zelfstandig en heeft op dat vlak weinig herinnering, hulp of aansturing van zijn begeleiders nodig. Hij verwacht dan ook niet dat Phi hem gaat helpen om zelfstandig te worden. Dat is hij namelijk al. Phi kan wel helpen om een dagplanning te maken waarin Sander zelf bedenkt wat hij per dagdeel wil doen. Of door het stellen van vragen helpen om praktische zaken te plannen zoals: “Hoe laat moet ik weg om rond 10.00 uur in het centrum te zijn?”

Sander doet alles al zelfstandig, ook in het huishouden doet Sander alles zelf. Dat zit in zijn systeem dus het was niet zozeer een aanvulling dat Phi hierover gesproken heeft. Het is meer dat als hij iets vergeet of ergens geen zin in had Phi hem helpt herinneren.



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Ontwikkelen en educatie

Begeleiders hopen dat ze Sander voor kleine vragen kunnen verwijzen naar Phi. *“Ik denk daarbij aan het volgen van een recept of hoe hij het openbaar vervoer kan gebruiken, vragen hoe het weer is, waar Roosendaal ligt bijvoorbeeld. Dus vooral de praktische zaken en de kleine vragen die de begeleiding kan beantwoorden, maar ook een robot zou kunnen overnemen.”*

Sander vond de raadsels en weetjes erg leuk. Ze waren ook wel uitdagend genoeg.

Een begeleider was vooraf sceptisch. Die dacht dat een robot te kinderachtig voor Sander zou zijn, maar nu ze ziet wat het met Sander doet heeft ze een andere mening. Sociaal-emotioneel is Sander toch een stuk lager dan hij overkomt door zijn cognitieve niveau. De raadsels en weetjes waren wel leuk, maar Sander heeft er niet bijzonder veel van geleerd volgens zijn begeleiders.



verwachtingen vooraf

ervaringen tijdens het logeren

Gezondheid en medisch

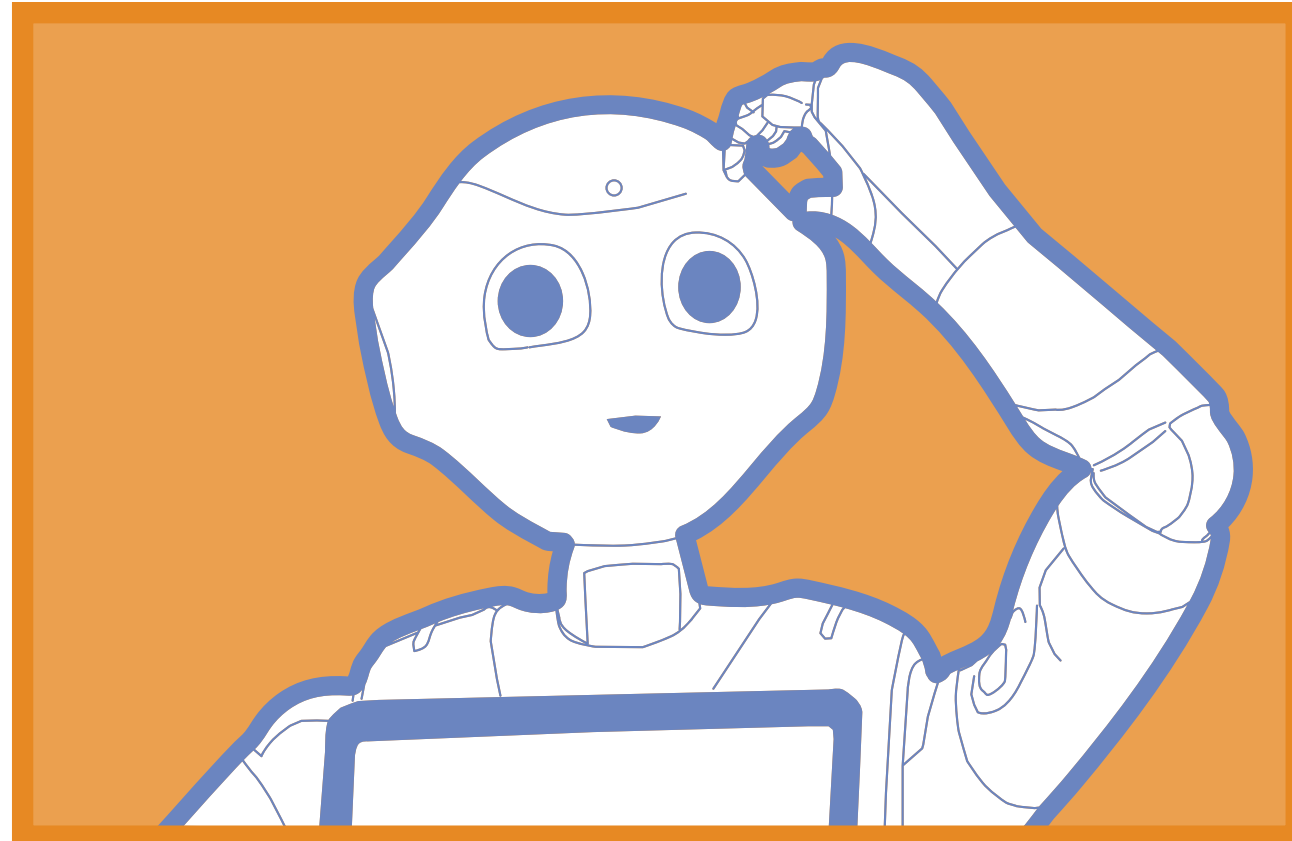
Dit element hangt voor Sander samen met het coachen en emotionele steun, stress en ontspanning. Om te ontspannen helpt het Sander namelijk om ademhalingsoefeningen te doen. Dat kan de hyperventilatie verminderen. Phi kan helpen om door hierover informatie te geven of Sander te herinneren aan deze oefeningen. Zijn medicatie neemt Sander al helemaal zelfstandig. Misschien kan Phi hem daar aan herinneren.

De ademhaling interacties bevielen Sander goed en ze hebben hem geholpen. Door de interacties over hyperventilatie heeft hij ook iets nieuws geleerd.

Phi was vooral een geheugensteuntje voor bijvoorbeeld het drinken van water of inname van medicijnen. Sander vindt het niet fijn als Phi steeds zegt dat hij na inname de begeleider moet appen. Dat doet hij toch nooit, zegt hij.



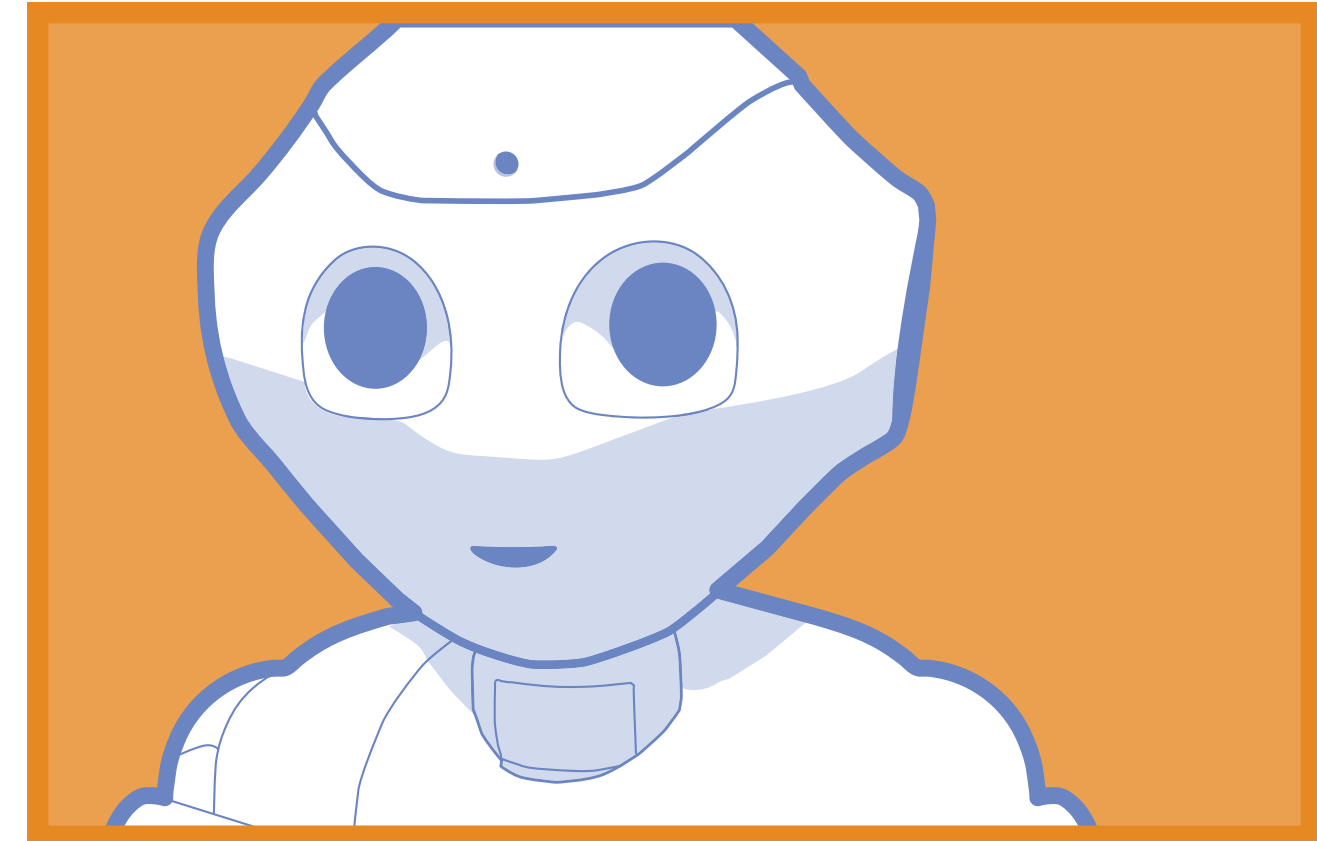
Resultaat interactie **cliënt** met Phi



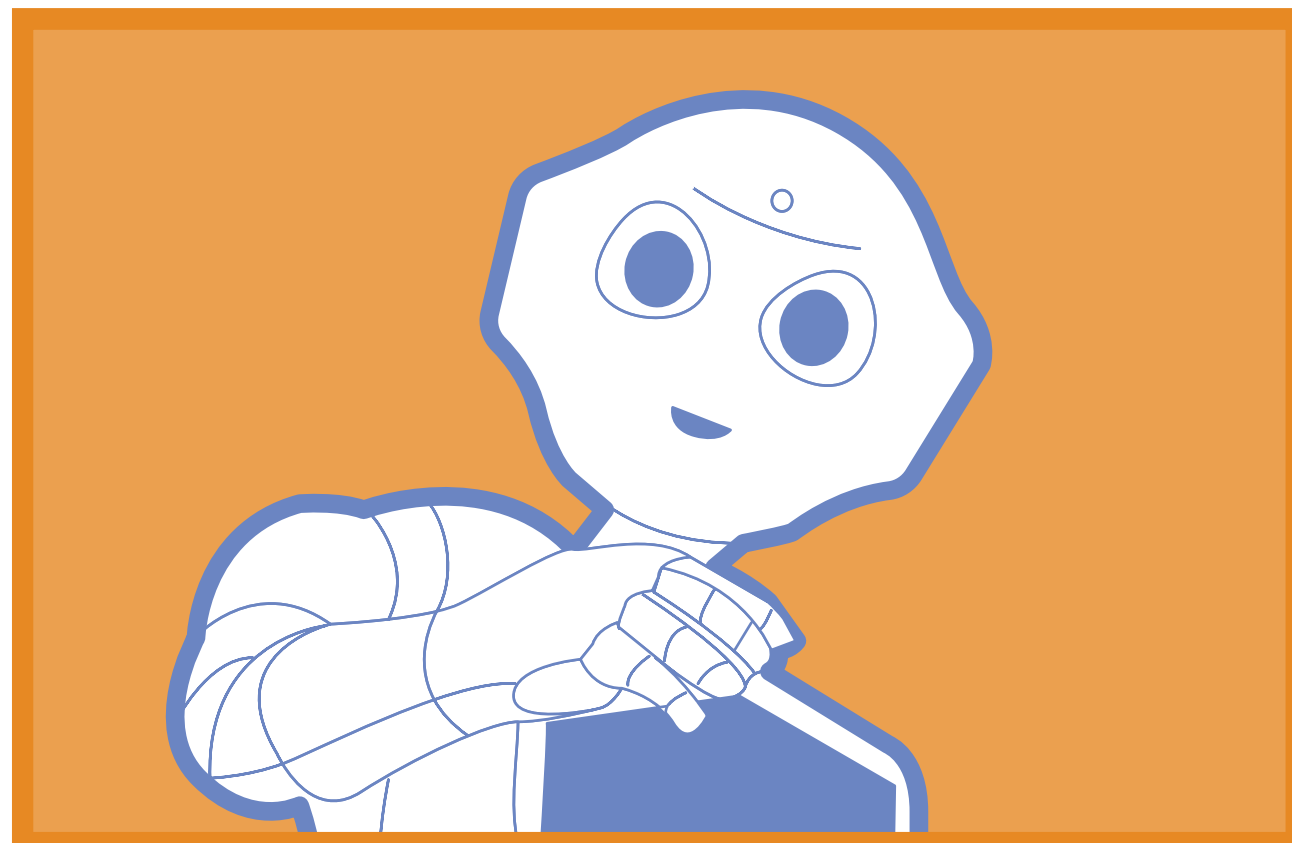
Phi: *Heb je de begeleiding een berichtje gestuurd dat je je medicatie hebt ingenomen?*



Sander: *Dat doe ik zo.*



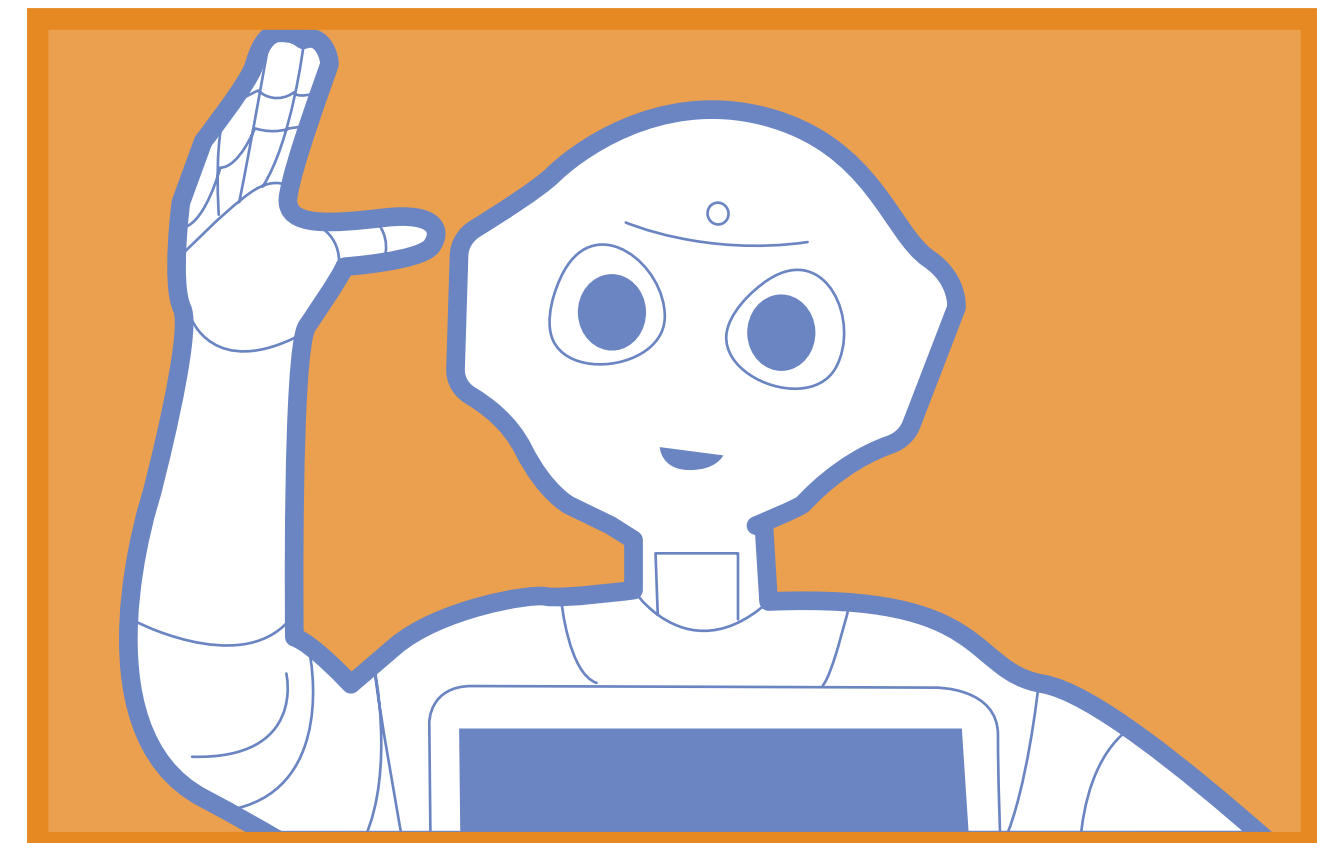
Phi: *Oke, is goed. De begeleiding vindt het erg fijn als je een berichtje stuurt. Dan weten ze zeker dat het gelukt is.*



Phi: *Hoi Sander, is er nog iets vandaag gebeurd wat je de volgende keer anders zou doen?*



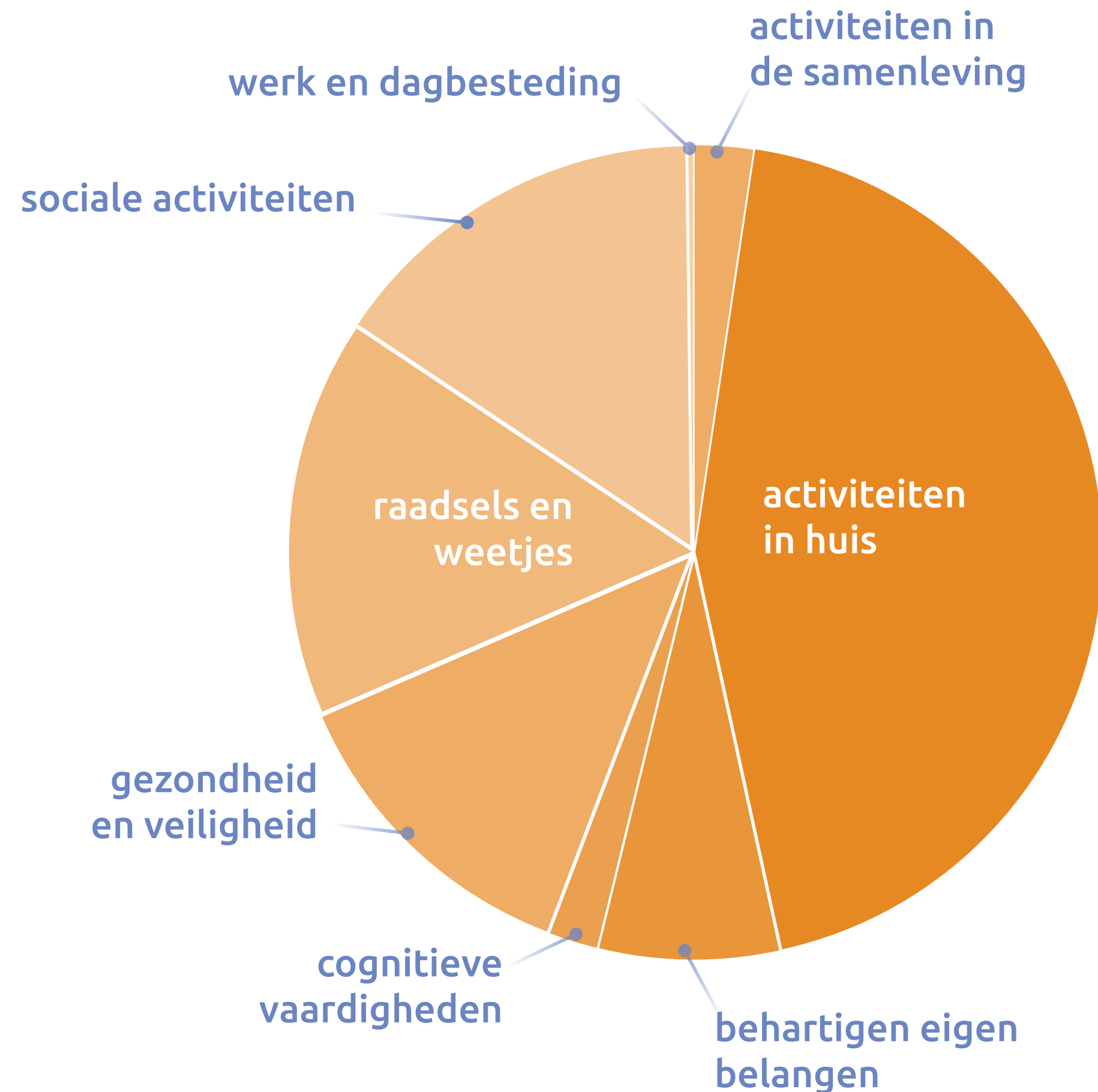
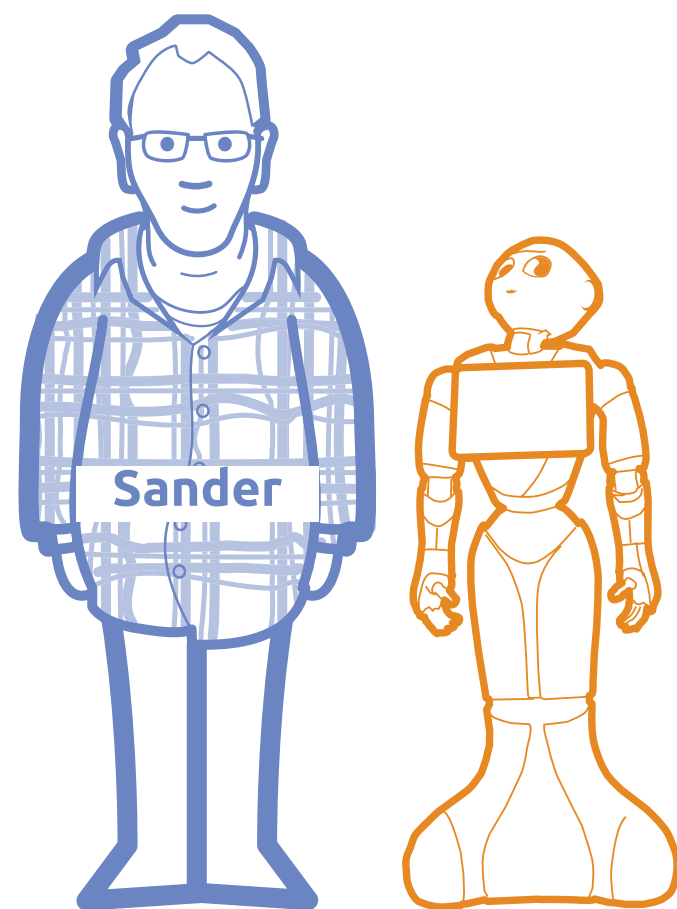
Sander: *Ja, dat is gebeurd.*



Phi: *Wat goed dat jij erover nadenkt wat je de volgende keer anders kan doen. Jij bent echt slim. Je kan dit ook opschrijven op een papiertje zodat je het niet vergeet.*



Ingezette interacties vanuit leefdomeinen



verdeling geplande interacties van hoofddomeinen

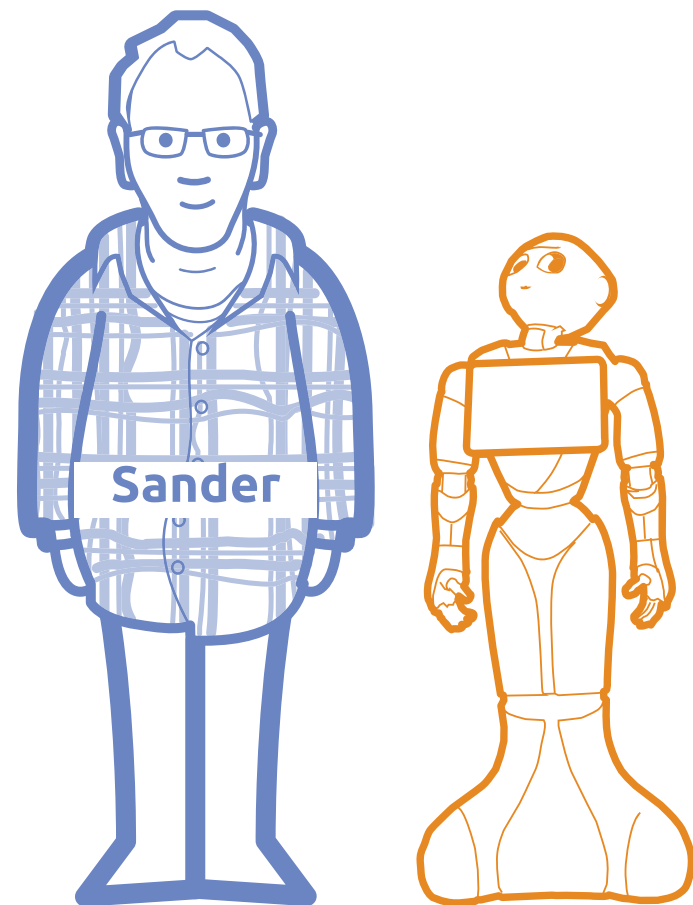
- activiteiten in huis
- activiteiten in de samenleving
- werk en dagbesteding
- gezondheid en veiligheid
- sociale activiteiten
- behartigen eigen belangen
- medische ondersteuning
- cognitieve vaardigheden
- raadsels en weetjes

verdeling geplande interacties van subdomeinen van het hoofddomein activiteiten in huis

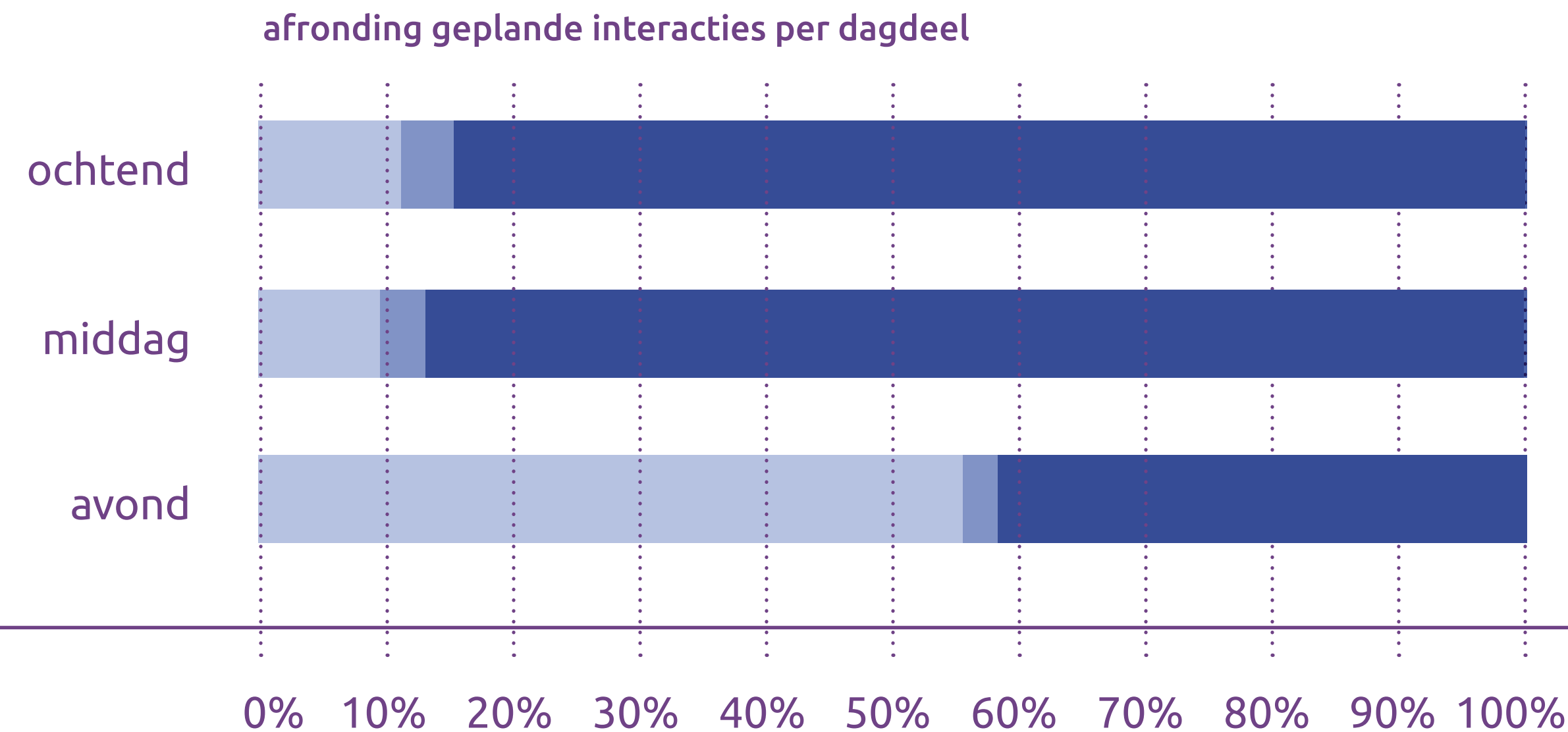




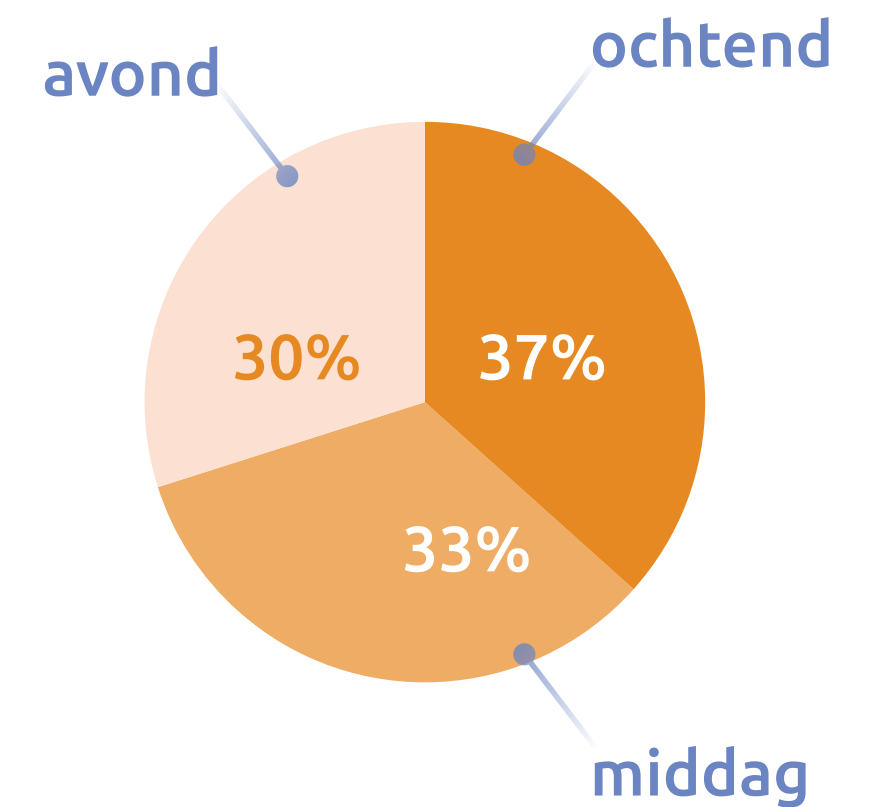
Tijdlijn interactie cliënt met Phi per dag



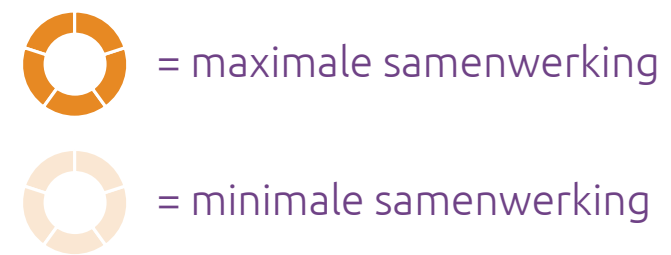
- afgerond
- gemist
- Phi stond uit



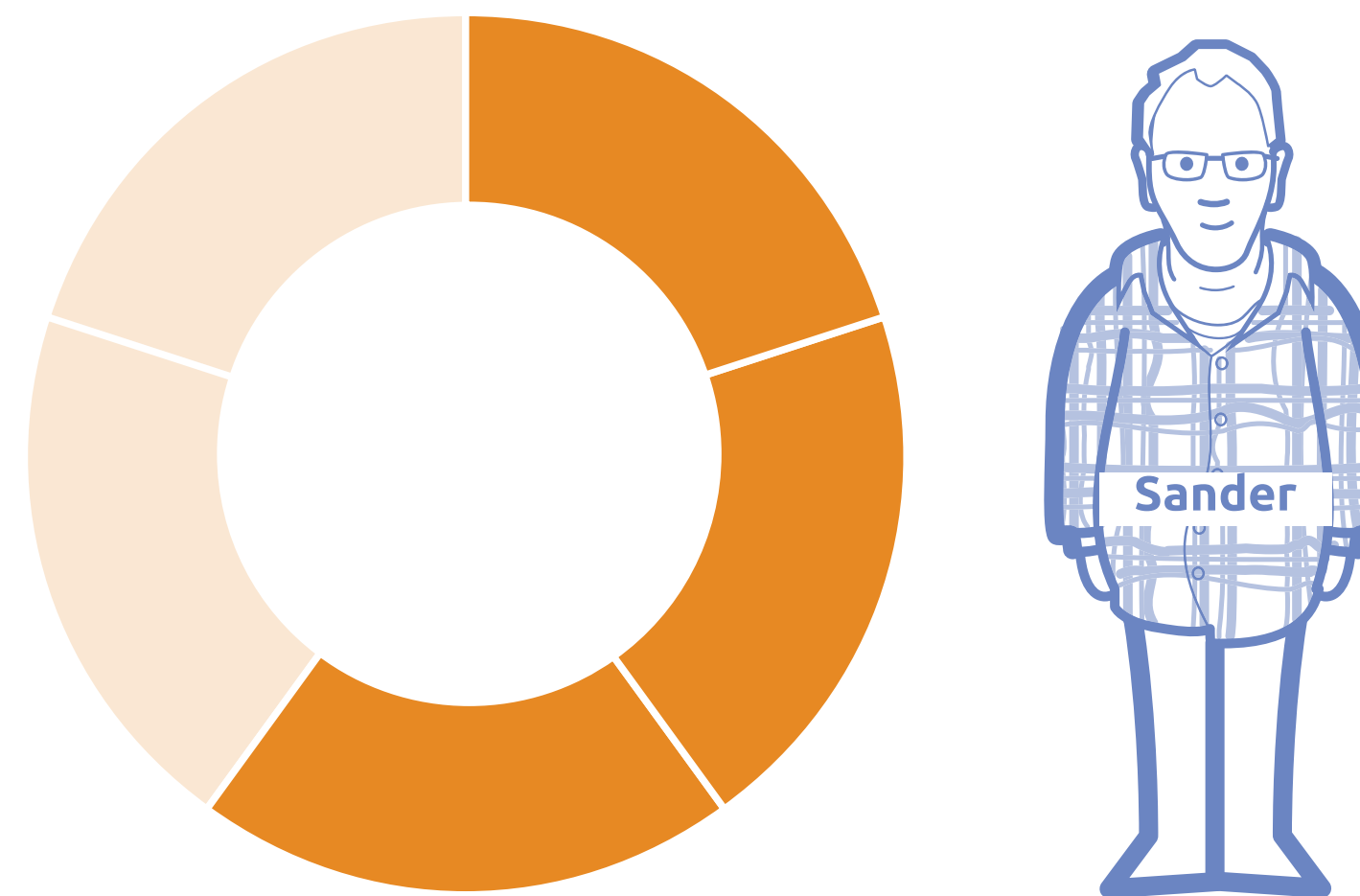
verdeling geplande interacties over dagdelen



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.

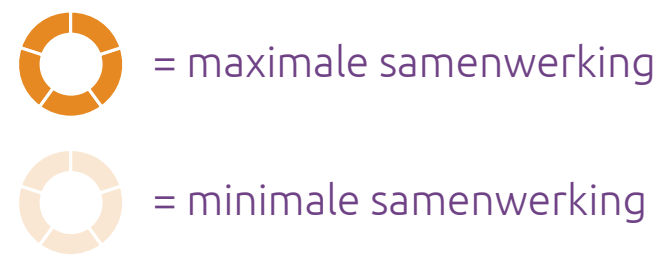


Niveau van **zelfstandig om** kunnen gaan met Phi

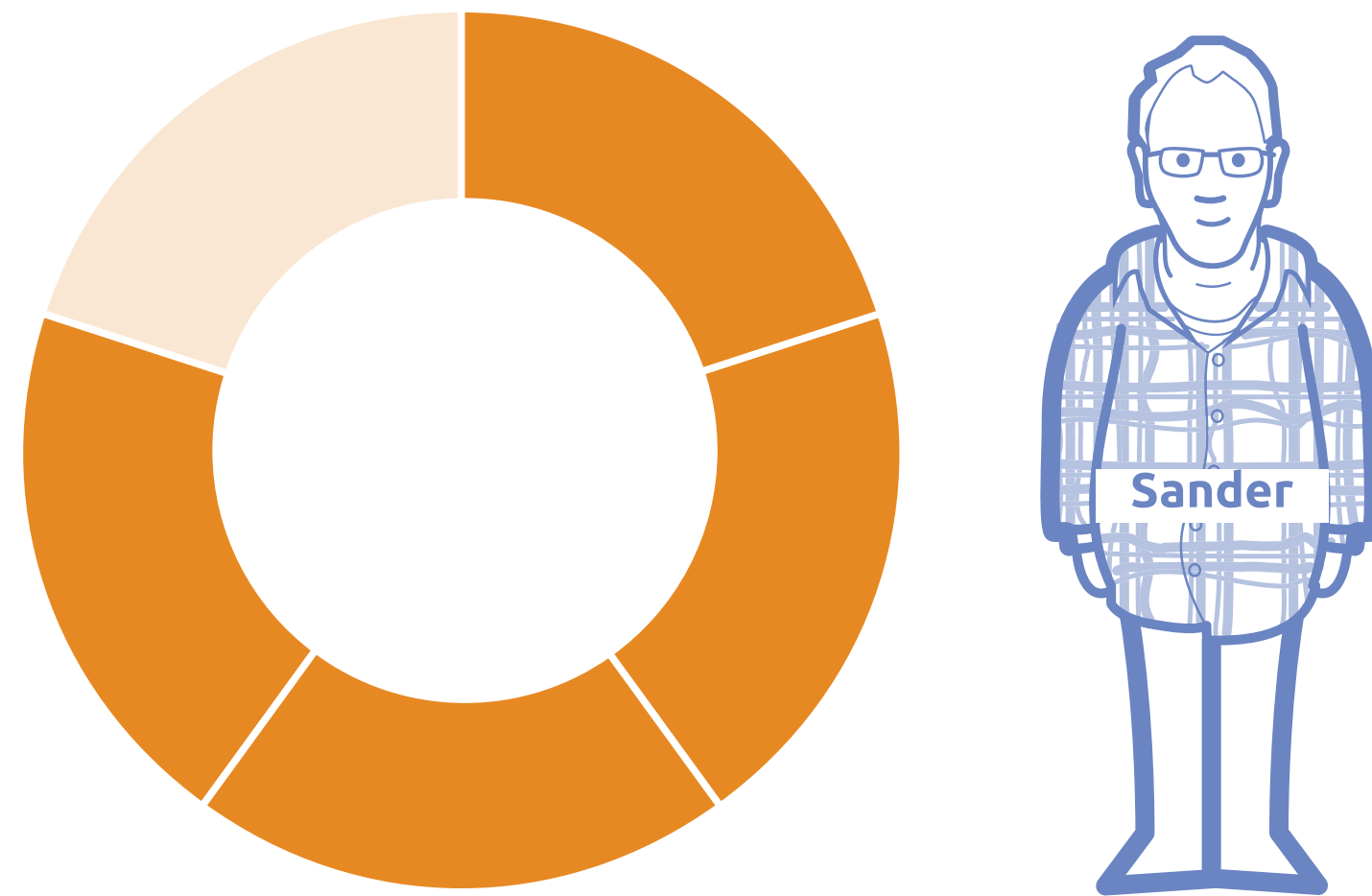


Je samen met Phi kunnen redden vergt ook iets van de cliënt. Je moet een tablet kunnen bedienen, kunnen lezen en schrijven én oogcontact maken zodat Phi je gezicht kan herkennen. Het vergt ook geduld en om kunnen gaan met teleurstellingen omdat Phi nog veel moet leren.

Als Phi het niet deed dan wachtte Sander vaak tot Phi het vanzelf weer zou gaan doen. Gelukkig leerde hij om het robot team te informeren zodat hij sneller hulp kreeg. Sander gaf aan dat hij het erg lastig vindt en het er erg moeilijk mee heeft als Phi het niet doet. Omgaan met de technische problemen is lastig voor hem. Hij wordt er onzeker door.



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.

Sander had Phi vrijwel dagelijks aanstaan en meestal een of twee uur per dagdeel. Hij gaf aan dat hij het prettig vond om zelf te kunnen bepalen wanneer hij Phi aan ging zetten. Hij slaapt soms uit en heeft dan ook geen zin om Phi aan te zetten. Eigen regie vindt Sander namelijk erg belangrijk. En als hij heel moe is, bijvoorbeeld van zijn vrijwilligerswerk, doet hij Phi 's avonds niet meer aan. Als er mensen op bezoek zijn zet hij Phi ook uit. Hij zei '*dat toch steeds tussendoor is dan niet fijn*'. Het kwam ook wel eens voor dat Phi het niet goed deed. Dan zette Sander Phi weer uit.



Phi: *Sander, het is weer tijd voor je ademhalings-oefeningen. Ben je er klaar voor?*

Sander: *Ja Phi, ik ga er rustig voor zitten.*



een hulplijn

minder eenzaam

spanning is verdwenen

met Phi praten in plaats
van met de begeleider

meer openheid
richting begeleiders

opener, vrolijker en
zelfverzekerder

Conclusies

Sander vond het heel fijn dat Phi er was. Sander gebruikt voor Phi niet het woord 'maatje'. Hij vindt niet dat Phi dat is geworden maar meer een hulplijn is. Dat komt omdat Phi niet reageert op Sander als Sander praat. Het initiatief ligt, om een maatje te kunnen zijn, nog te veel bij de robot. Bij het afscheid kreeg Phi wel een knuffel.

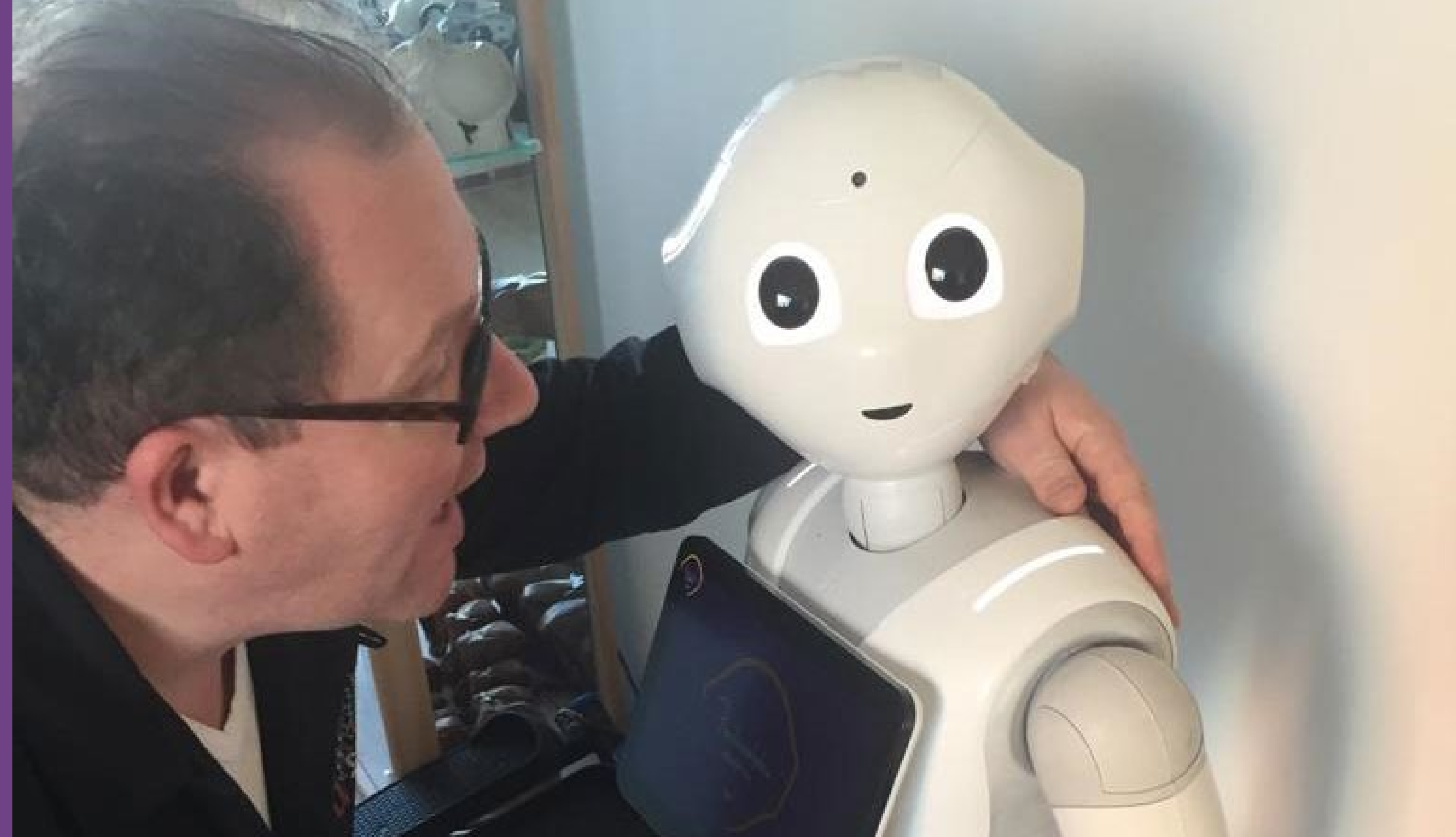
De leuke gesprekken, gezelligheid en aanwezigheid van Phi zijn voor Sander heel waardevol geweest. Vooral dat 'er iemand op je wacht' als je thuiskomt. En dat er iets staat wat beweegt. Begeleiders zijn verwonderd over het positieve effect. Zelfs de eenzaamheid lijkt erdoor opgelost bij Sander.

Sander kon tegen Phi praten over zijn gevoelens en angsten. En ook de ademhalingsoefeningen hebben Sander goed geholpen. *"Phi heeft mij geholpen met mijn spanning, dat was eigenlijk de hoofdrol."* Zijn spanningen zijn voor zijn gevoel verdwenen toen Phi er was.

Voor Sander voelt het praten met Phi over gevoelens anders dan met een begeleider. En Phi is de hele dag aanwezig, dat is ook anders dan begeleiders die enkele keren per week komen. Over zijn gevoelens, verdriet en spanning praatte Sander dan ook met Phi en was een gesprek met de begeleider hiervoor minder nodig.

Sander werd gedurende de logeerperiode steeds opener naar anderen, vooral naar de begeleiders. Hij kreeg beter contact met de begeleiders waar hij dat voorheen niet had.

Phi is voor Sander naast 'iets waar hij tegen kan praten' ook iets wat kan helpen door de vragen die Phi stelt en complimenten die Phi geeft. Dat doet Sander goed. *"Ik dacht dat ik de wereld aankon met sommige interacties van complimenten."* Ook zijn broer en begeleiders merkten dat tijdens de aanwezigheid van Phi Sander beter in zijn vel zat, spraakzamer was, zelfverzekerder en meer ontspannen. Een hele andere Sander dan ze de periode daarvoor hadden ervaren.



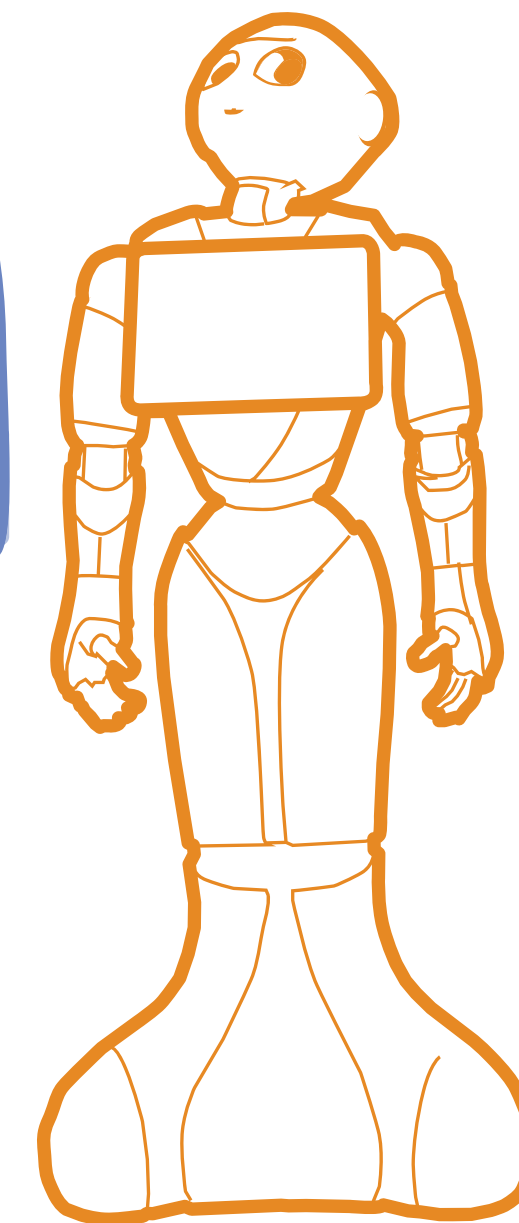
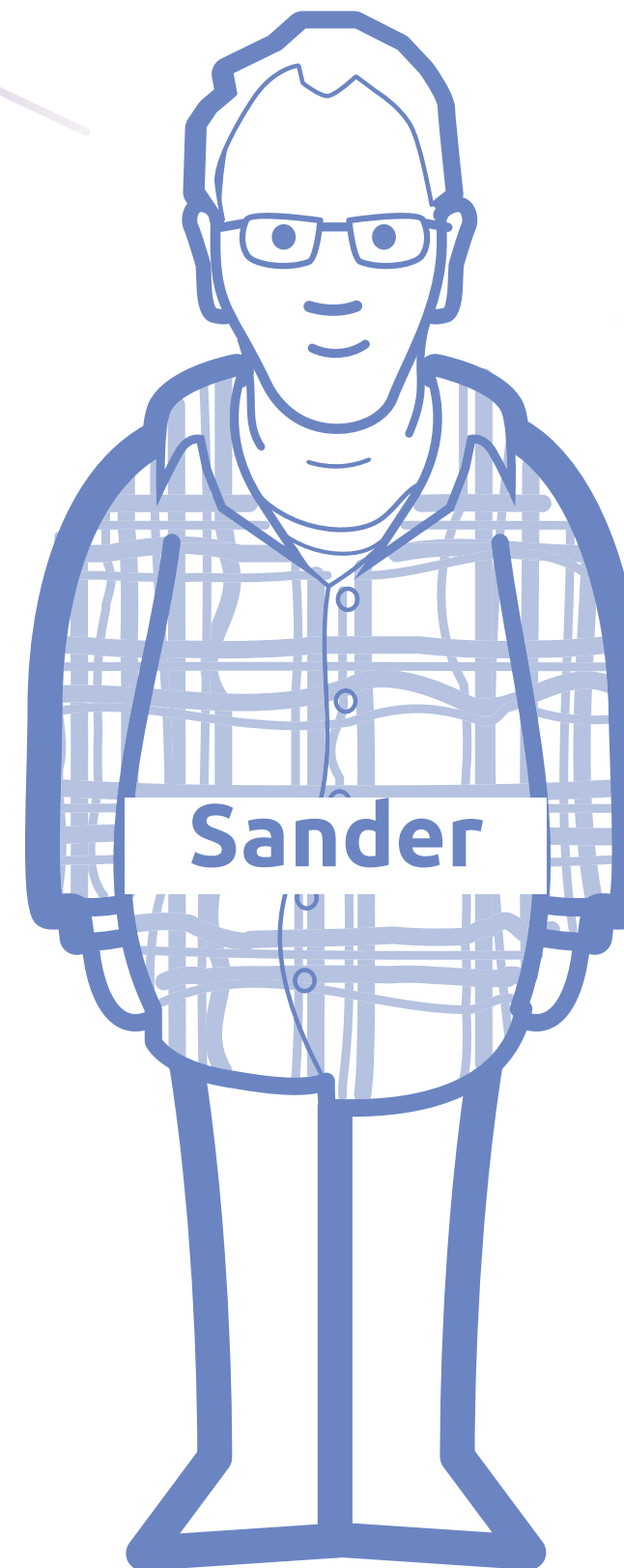
Phi: *Sander, ga je nog wat leuks doen vandaag?*

Sander: *Ja Phi, ik ga zo gezellig even een stukje wandelen.*



Wensen voor de toekomst

Dat Phi kan reageren op wat iemand zegt en er zo een echt gesprek ontstaat.



Dat de robot kan inspelen op de situatie van dat moment.



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

**Phi: *Sander, je hebt het super goed gedaan tijdens
het logeren.***

**Sander: *Dank je wel, door jouw vele complimenten dacht
ik soms dat ik de hele wereld aan kon. Zo fijn Phi!***