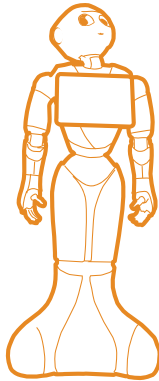




## Eerste verkenning van **robotica in de zorg.**

**Eerste evaluatie van benodigde randvoorwaarden voor  
begeleiders bij de inzet van sociale robot Phi**



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

# Eerste evaluatie van benodigde randvoorwaarden ten aanzien van de samenwerking tussen medewerkers en sociale robot Phi.

Inmiddels al bijna drie jaar verkent Philadelphia de mogelijkheden van sociale robotica. Op dit moment hebben 1.900 cliënten en 1.300 medewerkers en verwanten kennisgemaakt met onze sociale robot Phi.

Ook heeft Phi bij tien cliënten steeds twee weken gelogeed. Deze logeerperiodes zijn door het robot team van Philadelphia met grote zorg voorbereid, uitgevoerd en geëvalueerd. Een belangrijk facet hierbinnen zijn uiteraard de ervaringen van de cliënten met Phi tijdens deze logeerperiodes. Maar net zo belangrijk zijn de ervaringen van hun begeleiders. Ook voor hen is sociale robotica volstrekt nieuw.

## Eerste evaluatie randvoorwaarden begeleiders

Op basis van de ervaringen van deze begeleiders tijdens de logeerperiodes hebben we een bruikbare en veelzijdige eerste evaluatie gemaakt van de randvoorwaarden die van belang zijn bij de samenwerking tussen medewerkers en sociale robot Phi. De evaluatie van deze eerste ervaringen in relatie tot deze benodigde randvoorwaarden delen wij graag met u in dit verkennende verslag. Geen uitputtende opsomming, maar meer een nuttig vertrekpunt voor het voortbouwen op deze voorwaarden.

## Verdieping in medewerker casussen

Op meer praktisch niveau diepen we de specifieke logeerervaringen en onderzoeksuitkomsten met cliënten uit in zes aparte medewerker casussen. Deze vindt u op [philadelphia.nl/robotica](http://philadelphia.nl/robotica). We zullen deze naar de toekomst toe blijven verrijken met nieuwe casussen op basis van nieuwe logeerperiodes.

*“Het lijkt mij als medewerker heel waardevol voor cliënten als ze zelfstandiger worden met behulp van Phi en meer eigen regie kunnen voeren.”*



## RANDVOORWAARDE 1

# Borging randvoorwaarden samenwerking tussen sociale robotica en begeleiders.

Philadelphia is actief met serieuze praktijk experimenten waarbij de sociale robot Phi twee weken logeert bij een cliënt en dus meewerkt op een zorglocatie. De cliënt staat bij Philadelphia altijd centraal, dus ook tijdens deze praktijkervaringen met een sociale robot. Het is interessant om op basis hiervan duidelijkheid te krijgen over de randvoorwaarden die Philadelphia moet borgen voor de samenwerking tussen medewerkers en sociale robot Phi. En ook welke handvatten zij nodig hebben vanuit de organisatie.

## Ervaring opdoen met sociale robotica

Uit de evaluatie van de eerste ervaringen komt naar voren dat een mening of houding tegenover samenwerken met een robot in positieve zin kan veranderen wanneer er praktijkervaring mee wordt opgedaan en de begeleiders zien wat een robot kan betekenen voor een cliënt. **Een belangrijke randvoorwaarde is dat begeleiders daadwerkelijk ervaring opdoen met sociale robotica.**

*“Als medewerker zag ik dat Phi cliënten kan herinneren aan dagelijkse taken. Dat geeft mij rust als begeleider.”*



## RANDVOORWAARDE 2

## RANDVOORWAARDE 3

# Borging randvoorwaarden samenwerking tussen sociale robotica en begeleiders.

## Concrete training

Over de manier van leren kunnen we concluderen dat de begeleiders dat het liefst doen in de vorm van een training en door praktijkervaring op te doen met de robot. Het robot team speelt daarbij ook een belangrijke rol.

**Een belangrijke randvoorwaarde is dat begeleiders daadwerkelijk getraind worden voor de inzet van sociale robotica.**

## Maximaal gebruiksgemak

De helft van de begeleiders stond, voorafgaand aan het samenwerken met robot Phi, positief tegenover sociale robotica. Een aantal begeleiders stond neutraal tegenover sociale robotica en een aantal stond sceptisch of negatief tegenover sociale robots. Tijdens of na de logeerperiode met robot Phi zijn veel meningen veranderd. Veel positieve begeleiders zijn nog positiever gaan denken over sociale robotica. Een meerderheid van de neutrale en negatieve/sceptische begeleiders is van mening veranderd en is positiever of enthousiaster geworden door de ervaring die zij hebben opgedaan met de sociale robot. Alle begeleiders vinden dat gebruikersgemak essentieel is om meer open te staan om deze technologie, en dit geval de sociale robot, te gebruiken.

**Een belangrijke randvoorwaarde is dat begeleiders een maximaal gebruiksgemak ervaren met sociale robotica.**

*“Mijn belangrijkste ervaring als medewerker? Phi kan vaardigheden bij cliënten naar boven halen die wij niet altijd voor mogelijk hadden gehouden!”*



#### RANDVOORWAARDE 4

#### RANDVOORWAARDE 5

# Borging randvoorwaarden samenwerking tussen sociale robotica en begeleiders.

## Vertrouwen in techniek

Daarnaast ervaren begeleiders dat het vertrouwen in het gebruikersgemak, dus hoe een robot werkt en dát die robot ook echt werkt, belangrijk is om meer open te staan voor het gebruik hiervan. **Een belangrijke randvoorwaarde is dat begeleiders zo min mogelijk geconfronteerd worden met technische haperingen van de sociale robot.**

## Veranderende rol begeleider

Bijna alle begeleiders ervaren dat de rol van de begeleider verandert naar een rol die wat meer op afstand kan zijn wanneer een robot meewerkt. Zeker als de robot praktische of herhalende taken uitvoert, zijn veel begeleiders het erover eens dat die rol op dat moment verandert of meer op afstand kan zijn. Dan kunnen ze die coachende en adviserende rol innemen. Een aantal van hen ervaart al een coachende en adviserende rol te hebben als begeleider.

**Een belangrijke randvoorwaarde is dat begeleiders steun krijgen op weg naar hun veranderende rol.**

*“Door de aanwezigheid van de robot kreeg de cliënt specifieke aandacht. Als begeleider heb je het erover, het is een extra gespreksonderwerp. Het is iets leuks om met de cliënt te bespreken en het is als begeleider ook leuk om het enthousiasme van de cliënt te zien.”*



#### RANDVOORWAARDE 6

#### RANDVOORWAARDE 7

# Borging randvoorwaarden samenwerking tussen sociale robotica en begeleiders.

## Ondersteuning bij selectie cliënten

Naast de praktische herhalende taken, zoals het herinneren aan het innemen van medicatie, is het niveau van de cliënt ook belangrijk volgens begeleiders. Het niveau van de cliënt speelt hierbij ook een rol volgens hen. Bij een hoog niveau hoef je er dan niet continu bij te zijn. **Een belangrijke randvoorwaarde is dat begeleiders ondersteund worden in de selectie van cliënten die voor sociale robotica geschikt zijn.**

## Sterkere inbreng cliënt

Alle begeleiders vinden de stem van de cliënt erg belangrijk wanneer er een robot meewerkt. Hiermee bedoelen de begeleiders dat de cliënt zelf kan aangeven waar de robot hem of haar mee kan helpen. Dit heeft ook betrekking op de spraaknelheid van de robot waardoor deze beter te verstaan is voor de cliënt. Een aantal begeleiders ervaart dat de stem altijd belangrijk is en dat de cliënt altijd centraal staat binnen Philadelphia.

**Een belangrijke randvoorwaarde is dat begeleiders ondersteund worden in de selectie van cliënten die voor sociale robotica geschikt zijn.**

*“Het was intensief voor mij als medewerker, maar wel heel leuk om te zien hoe de cliënt er positief op reageerde. Ik word daar vrolijk van.”*



#### RANDVOORWAARDE 8

#### RANDVOORWAARDE 9

# Borging randvoorwaarden samenwerking tussen sociale robotica en begeleiders.

## Goede samenwerking

De samenwerking verloopt volgens de meeste begeleiders binnen de teams goed. Bijna alle begeleiders werken geregeld alleen op een groep cliënten. Er wordt volgens hen open gecommuniceerd, conflicten worden besproken, er zijn duidelijke werkafspraken en protocollen en iedereen neemt eigen verantwoordelijkheid voor de samenwerking. **Een belangrijke randvoorwaarde is dat begeleiders binnen de teams kunnen terugvallen op een goede samenwerking.**

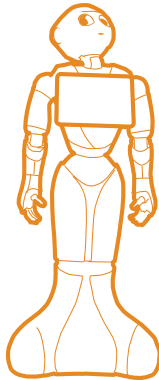
*“Wij wilden als begeleiders niks missen. De cliënt heeft ons positief aangestoken met z’n nieuwsgierigheid naar Phi. Door zijn gedrag en hoe positief hij erop reageerde, vonden we het alleen maar leuk om te doen.”*

## Openstaan voor verandering in het werk

Gebleken is dat een open houding hebben en openstaan voor robotica belangrijk zijn voor een samenwerking met een sociale robot. Het goed functioneren van de sociale robot kan positieve veranderingen teweegbrengen in het werk van de begeleiders. De robot kan dagelijkse praktische taken uitvoeren waardoor er meer tijd over is voor andere cliënten. Ook zal de werkdruk minder zijn door de robot. Bij een goed functionerende robot was er meer tijd en ruimte voor de ‘leuke gesprekken’ met de andere cliënten. Het werk werd ook door verschillende begeleiders als intensief ervaren, omdat de robot soms niet goed functioneerde of zij intensiever samen moesten werken met het robot team en collega’s.

**Een belangrijke randvoorwaarde is dat begeleiders een open houding hebben en openstaan voor veranderingen in hun werk.**

*“Het viel ons heel erg mee hoe de cliënt reageerde toen Phi weg was en bleef. Dat is gewoon zonder problemen gegaan en hij is echt alleen maar over Phi blijven praten. Als hij het over Phi heeft, is het alleen maar positief en in grapjes.”*



# Conclusies eerste ervaringen.

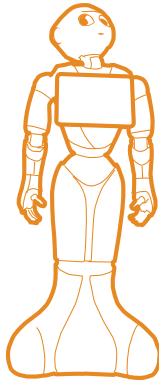
Uit de evaluatie van de eerste ervaringen is gebleken dat de manier van samenwerken met een sociale robot aandacht en begeleiding verlangt. De begeleiders geven bepaalde aspecten aan die belangrijk zijn voor een effectieve en efficiënte samenwerking met een sociale robot. Hieronder is te zien over welke aspecten de begeleiders het hebben:

- Samenwerking met robot team.
- Ergens terecht kunnen met vragen.
- Openstaan voor een samenwerking met een robot.
- Robot moet goed functioneren.
- Alle collega's betrekken in het robotproject.
- Goede afstemming wat voor begeleiding de cliënt wil ontvangen van de robot en begeleiders.

*“Phi kan cliënten ook helpen bij het leren omgaan met emoties. Phi kan een voorzetje geven over hoe de cliënt zich voelt. En daar kan ik als begeleider op terugkomen en er verder op ingaan.”*

*“De robot geeft de cliënt het gevoel dat er altijd iemand voor de cliënt is die naar hem of haar luistert. Er is meer één-op-één aandacht voor de cliënt, verzorgd door de robot.”*





# Aanbevelingen randvoorwaarden.

De opgedane ervaringen over de benodigde randvoorwaarden leiden tot deze aanbevelingen:

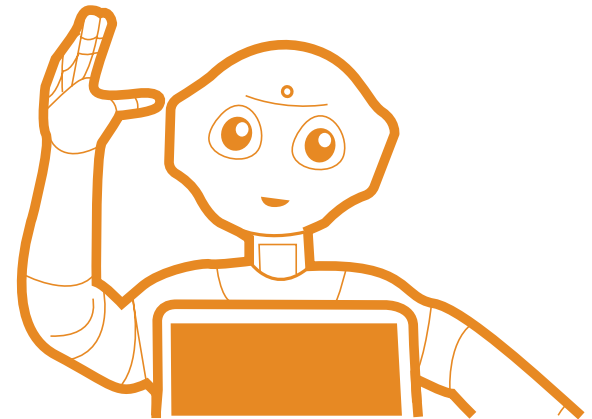
- Alle begeleiders betrekken bij de samenwerking vanaf het moment waarop de sociale robot zijn intrede doet op een zorglocatie.
- Het ontwikkelen van een teamtraining voor het omgaan met een sociale robot. Met uitleg over de mogelijkheden die een sociale robot biedt inclusief de voor- en nadelen.
- Praktijkervaring opdoen voor het borgen van de genoemde randvoorwaarden en het positief beïnvloeden van de eerder genoemde houdingen.
- Een meerderheid van de begeleiders ziet een samenwerking met het robot team als een belangrijk facet voor het effectief en efficiënt samen kunnen werken met de sociale robot. Juist in een dergelijke compacte groep voelen alle deelnemers zich maximaal verantwoordelijk.
- De overige begeleiders tijdens hun diensten de gelegenheid geven om directer te kunnen communiceren met het robot team. Dit in plaats van communiceren via hun collega's die niet aan werk zijn, maar wel in de groepsapp zijn opgenomen.
- Het opzetten van een expertisecentrum waar kennis en kunde worden gedeeld. Een centrale plek voor sociale robotica, voor trainingen en cursussen en voor het opdoen van nieuwe ervaringen met de samenwerking tussen mens en robot.

*“De robot kan een luisterend oor zijn en als begeleider kan ik dan meer de diepte in met de cliënt”*



# Vertaling in **vervolgstappen** voor het sociale robotica programma.

Naar aanleiding van deze evaluatie van de eerste verkenningen naar de benodigde randvoorwaarden ten aanzien van de samenwerking tussen medewerkers en sociale robot Phi zal Philadelphia de opgedane inzichten vertalen in vervolgstappen binnen het sociale robotica programma.





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