

# Sociale robotica: Logeren met robot Phi

Robots in de gehandicaptenzorg, het lijkt een futuristisch verhaal. Een ver-van-mijn-bed-show. Niets is minder waar, want [Stichting Philadelphia Zorg](#) brengt dit verhaal naar het heden. Philadelphia werkt al sinds 2017 aan de ontwikkeling van sociale robotica in de zorg. De uitkomst: [robot Phi](#). Een gezellige robot die komt logeren om eenzaamheid tegen te gaan en de cliënt te helpen met de dagstructuur, het verbeteren van de fysieke gezondheid en het vergroten van zeggenschap. Philadelphia Zorg verkent in 2022 de mogelijkheden om op te schalen. Lees snel verder over de bijzondere arbeidsinnovatie van deze Koploper!

## Een logeerpartij met robot Phi

Ervaren door te doen. Dat is de insteek van dit initiatief. Die ervaringen worden opgedaan met de logeerperiodes van Phi, de sociale robot van Stichting Philadelphia Zorg. Tijdens deze testsituaties wordt de robot tijdelijk bij de cliënt in huis geplaatst. De cliënt vervolgt zijn dagelijks leven, maar nu met Phi erbij. Zo ervaart de cliënt hoe het is om een robot in huis te hebben en om gesprekken met Phi te voeren. Hiermee onderzoekt het sociale robotica team wat het effect van een robot is op het leven van de cliënt en de zorg die de cliënt krijgt. Op basis van deze ervaringen ontwikkelen zij de techniek, de rol en integratie van de sociale robot in de zorg verder.

Philadelphia ziet potentie in de ondersteuning van cliënten door sociale robotica. Het voegt waarde toe aan het vergroten van de zelfstandigheid en eigen regie van de cliënt. Daarnaast kan de zorgverlening ook als persoonlijker ervaren worden. Philadelphia ziet sociale robotica als een mogelijkheid om het personeelstekort op te vangen en tegelijkertijd ook de kwaliteit van zorg en welzijn voor de cliënten te verbeteren.

## Hoe sociale robotica bijdraagt aan zorg en welzijn

Voorafgaand aan de logeerperiode brengt het team in kaart wie de cliënt is door te onderzoeken wat zijn of haar hobby's, hulpvragen en eigenschappen zijn. En hoe de cliënt doorgaans begeleid wordt. Vervolgens stelt het team samen met zorgprofessionals een lijst met doelen samen. Op basis van deze gegevens stelt het team het interactieprogramma van de robot samen. Voorbeelden van doelen zijn:

Tijdens deze logeerperiode observeert het sociale robotica team dagelijks de interactie tussen de cliënt en Phi. De cliënt, medewerkers en verwanten kunnen laagdrempelig contact zoeken met dit team om ervaringen te delen of technische kwesties door te geven. Daarnaast zijn er ook vaste belmomenten, waarin het team belt met de cliënten en/of medewerkers over hun ervaringen. Bij elke logeerperiode nemen de cliënt, een aantal medewerkers en eventueel verwanten deel aan een monitoring. Tijdens dit doorlopende onderzoek interviewt het team de deelnemers over het verloop van de logeerperiode en de houding tegenover sociale robotica.

# Zo gaat het sociale robotica team te werk

Stichting Philadelphia Zorg werkt sinds 2017 aan de ontwikkeling van sociale robotica in de zorg. De eerste robot is aangeschaft met de gedachte om te verkennen of sociale robotica kan bijdragen aan de toekomstige zorg. Programmamanager [Xenia Kuiper](#) en de toenmalige bestuurssecretaris kregen met het eerste initiatief de ruimte van het bestuur om het idee te toetsen bij cliënten, medewerkers en verwanten. In alle rust en met voldoende creatieve ruimte onderzochten zij hoe de robots te ontwikkelen en toe te passen.

Het sociale robotica team is samengesteld met een diversiteit aan expertises. Daarin werken collega's samen vanuit de zorg en techniek, bedrijfskunde en (innovatie)management. De werkzaamheden van het sociale robotica team zijn zeer divers. Elk onderdeel is essentieel voor het totale proces. Zo werkt het team, onder andere door middel van co-creatie sessies met de ontwikkelaars, aan de interactiecontent en robotprogrammering. Daarnaast vinden de intakegesprekken met de cliënten plaats en monitort het team 365 dagen per jaar en 14 uur per dag door middel van dagelijkse observaties, interviews en contactmomenten.

Het team verwerkt de gegevens in evaluatie casussen en verzamelt deze vervolgens in datasets om data-analyses mee uit te voeren. Met de output van deze analyses worden het onderzoek en de ontwikkeling bijgesteld. Een belangrijk onderdeel van het onderzoek is dat elk teamlid een logeerdienst draait. Dit innoveren in de directe zorg, met de voeten in de klei, is voor veel teamleden een grote drijfveer. Zij komen zo in contact met kwetsbare mensen en voelen daarbij een grote verantwoordelijkheid om zorgvuldig en verantwoord te werk te gaan.

## Meer dan 60 logeerperiodes bij ruim 45 cliënten

De robots zijn sinds de start van het onderzoek meer dan 60 keer, variërend van twee weken tot twaalf maanden, uit logeren geweest bij ruim 45 unieke cliënten van Stichting Philadelphia Zorg. De impact is heel divers. Zo krijgt men een duidelijker beeld van wat er op dit moment mogelijk is, maar er worden ook nieuwe manieren van begeleiden en ondersteunen ontdekt.



## De geleerde lessen en doorkijk

Stichting Philadelphia Zorg heeft een aantal lessen geleerd met robot Phi. Zo merken zij in de eerste weken van de logeerperiode al of de robot past in het leven van de cliënt. Signalen, zoals het blijvend enthousiasme van cliënten of het te druk zijn om de robot aan te zetten, helpen bij die keuze.

## Robot begeleiden is vaak apart

Duidelijk werd dat het begeleiden van een robot op locatie een vak apart is. Het blijft een uitdaging om goed te luisteren naar wat er wordt gezegd, om te ontdekken wat de dynamiek is op een locatie, hoe het voor de begeleiders is en wat de cliënt op dagelijkse basis bezighoudt. Bij de locaties waar de robots al twee jaar onderdeel zijn van de dagelijkse zorg is de samenwerking met de begeleiding geïntensiveerd. Dit om het gespreksaanbod van de robots uit te breiden en nog beter aan te laten sluiten op de behoeften van de cliënten. Daarnaast is het nodig om goede instructies te geven over hoe de robot werkt. Er worden altijd regels opgesteld over hoe er met de robot gewerkt moet worden. Het is vanaf het begin duidelijk en het team kan bijstellen als het toch anders loopt. Dit is effectief en het maakt dat de apparatuur in veilige handen is bij cliënten en medewerkers.

Echter is de beschikbaarheid van sociale robots beperkt. De technologische ontwikkelingen van de robots en software gaan minder hard dan de vraag vanuit de zorg. Een meevaller is dat het acceptatie- en veranderproces soepeler verloopt dan voorheen werd gedacht. Waar Nederland in 2017 zeer sceptisch was, wordt Philadelphia nu als toonaangevend gezien als het gaat om de inzet van sociale robotica.

Na vijf jaar (2022) zit Philadelphia Zorg in de stap van verkenning naar opschaling. In het langlopende onderzoek naar de tastbare zorgwaarde van (sociale) robotica zijn al vele belangrijke inzichten opgedaan. Eén daarvan is het inzicht dat de sociale interactie tussen mens en machine beter kan worden bereikt met een breder aanbod van (AI) toepassingen dan puur alleen via fysieke robots. Bijvoorbeeld door digital humans, spraakassistenten of chatbots.

Ondertussen zijn er al meer dan 60 praktijkonderzoeken geweest bij cliënten van Philadelphia om middels de robot ondersteuning te bieden in de dagelijkse zorg. Nu is de tijd aangebroken dat sociale robot Phi, het boegbeeld van de innovatieve reis die Philadelphia maakt, haar waardevolle lessen ook aan andere (sociale) robots en AI-toepassingen gaat leren. Waardevol zijn dan ook de inzichten en lessons learned van het [vooronderzoek](#) Sociale Robotica Philadelphia Zorg.

## Wat hielp wel en niet bij de implementatie?

Robot Phi zelf timmert ook hard aan de weg. Bekijk het eigen [Facebook](#), [Instagram](#) en [YouTube](#) kanaal van Phi. Die kanalen zijn dan ook meteen een van de succesfactoren. Storytelling blijkt een krachtig middel te zijn om zowel binnen de organisatie als erbuiten zichtbaar te blijven. Op de website [www.robotphi.nl](http://www.robotphi.nl) is uitgebreid informatie te vinden.

Wat voortdurend aandacht behoeft - en mogelijk kan verslappen - is de continue verbinding met de interne organisatie. Dat is een belangrijke component voor een succesvolle implementatie. Opereer je te veel los van de organisatie, dan wordt implementeren steeds lastiger. Het is aan te raden hier zo vroeg mogelijk mee te starten én niet op te geven. De interne organisatie is gebaat bij goede veranderkundige begeleiding vanuit je innovatieprogramma. Laat deze begeleiding niet op zijn beloop.

Dit initiatief is in september 2021 Koploper geworden, de tekst heeft op 10 januari 2023 een update gekregen.

### Robot Phi

Meer weten over de ervaringen van robot Phi, de cliënten en de medewerkers? Lees verder op [www.robotphi.nl](http://www.robotphi.nl).

[Ga naar de website](#)

## Wil je meer weten of heb je vragen over dit Koploperinitiatief? Neem contact op met Xenia Kuiper

**Xenia Kuiper**

Programmamanager Sociale Robotica

[socialerobotica@philadelphia.nl](mailto:socialerobotica@philadelphia.nl)