

Uitgebreide Samenvatting Onderzoek Programma Sociale Robotica in de Gehandicaptenzorg

Een onderzoek naar ervaringen met meerwaarde en hanteerbaarheid, implementatie en opschaling, en regionale samenwerking bij het inzetten van sociale robotica.

Datum: 15.10.2024

Auteurs: Dr. Ramon Daniëls (Zuyd Hogeschool)
Prof. Dr. Gaby Odekerken-Schröder (Universiteit Maastricht)
Dr. Claire Huijnen, PDEng (Zuyd Hogeschool)
Drs. Mark Steins (Universiteit Maastricht)
Dr. Kars Mennens (Universiteit Maastricht)



Inhoud

Achtergrond en doel.....	1
Onderzoeksthema A: Meerwaarde & Hanteerbaarheid	2
Methode	2
Bevindingen	2
Conclusie en overwegingen	3
Onderzoeksthema B: Implementatie en opschaling.....	3
Methode	3
Bevindingen	3
Conclusie en overwegingen	4
Onderzoeksthema C: Regionale Samenwerking.....	4
Methode	4
Bevindingen	4
Conclusie en overwegingen	4
Algemene conclusies	5
Algemene aanbevelingen	5

Achtergrond en doel

Het Programma Sociale Robotica in de Gehandicaptenzorg, geïnitieerd door CZ zorgkantoor en The Innovation Playground¹, is in april 2023 gestart bij zes zorgorganisaties uit twee zorgkantoorregio's; Lunet, Koraal, Kempenhaeghe, stichting WonenPlus, stichting Radar en stichting Pergamijn. Deze organisaties beschouwen het gebruik van technologie, waaronder sociale robots, als noodzakelijk voor de gehandicaptenzorg, mede vanwege de arbeidsmarktproblematiek en de behoefte aan duurzaamheid. Het Programma sluit aan bij de landelijke kanslijn vanuit het landelijke akkoord tussen VGN en ZN. Ivy, de sociale robot die binnen het project wordt ingezet, kan door zorgmedewerkers op maat worden geprogrammeerd passend bij individuele behoeften van cliënten. De verwachting is dat Ivy kan bijdragen aan een betere kwaliteit van leven, meer zelfredzaamheid, structuur en eigen regie van cliënten, evenals een grotere efficiëntie en werktevredenheid bij zorgmedewerkers. Het programma kent meerdere unieke kenmerken;

1. Projectleiderschap bij CZ zorgkantoor.
2. Focus van het programma gericht op implementatie en opschaling.
3. Procesbegeleiding door Robot Ctrl bij implementatie en opschaling.
4. Stuurgroep met afgevaardigden van de bestuurders van de zorgorganisaties, Robot Ctrl, de onderzoeksgroep en CZ zorgkantoor.
5. Regionale samenwerking; maandelijkse netwerkbijeenkomsten met focus op “samen leren” tussen projectleiders en tussen kwartiermakers van de organisaties.

¹ The Innovation Playground is mede-initiatiefnemer in het programma Sociale Robotica. Robot Ctrl levert de robots en begeleidt zorgorganisaties bij implementatie en opschaling.

Het onderzoek, uitgevoerd door Zuyd Hogeschool en de Universiteit van Maastricht tussen april 2023 en juni 2024, richtte zich op drie hoofdthema's:

- A. Meerwaarde en hanteerbaarheid van de sociale robot Ivy
- B. Implementatie en opschaling van robot Ivy binnen zorgorganisaties
- C. Regionale samenwerking tussen betrokken partijen

Onderstaand volgt een verdere verdieping per onderzoeksthema. Het onderzoek had niet de opzet van een effectstudie, maar was kwalitatief van aard, met een focus op uitgebreide casusbeschrijvingen om inzicht te krijgen in de ervaringen van zorgorganisaties, professionals, cliënten en diens naaste(n) met sociale robot Ivy. Zorgorganisaties kregen de vrijheid om zelf doelgroepen en doelen te selecteren, waardoor de toepassing van Ivy varieerde per context. Vanwege de diversiteit in de cliëntenpopulaties en de verschillende zorgbehoeften, is ervoor gekozen om casusstudies in te zetten om te onderzoeken waar Ivy potentieel biedt, voor welke cliënten en onder welke omstandigheden deze technologie optimaal tot zijn recht komt.

Onderzoeksthema A: Meerwaarde & Hanteerbaarheid

Methode

Voor dit thema zijn nulmetingen per casus uitgevoerd (wat zijn doelen voor cliënt, wat zijn verwachtingen van inzet van de robot, hoe is de huidige ondersteuning geregeld?) gevolgd door inzet van de robot; na 2 maanden inzet volgden interviews met zorgprofessionals, cliënten en hun naasten. De verwachte en gerealiseerde meerwaarde en hanteerbaarheid van sociale robot Ivy is in kaart gebracht middels een kwalitatieve analyse van 19 casussen. In totaal zijn er 67 interviews met de diverse actoren afgenomen.

Bevindingen

- **Meerwaarde voor cliënten:** Sociale robot Ivy kan bijdragen aan verschillende aspecten van het welzijn van cliënten, afhankelijk van hun specifieke behoeften:
 - *Verbetering van dagstructuur:* Ivy biedt cliënten ondersteuning bij het volgen van dagelijkse routines, zoals opstaan, maaltijden, persoonlijke verzorging en het innemen van medicatie. Dit helpt vooral cliënten die behoefte hebben aan een vaste structuur en voorspelbaarheid in hun dagelijkse leven.
 - *Zelfredzaamheid en eigen regie:* Door het geven van herinneringen en instructies stelt Ivy cliënten in staat om meer taken zelfstandig uit te voeren, wat hun zelfredzaamheid vergroot. Dit heeft in meerdere casussen geleid tot een verbetering van het zelfvertrouwen van cliënten.
 - *Emotioneel welzijn:* Ivy fungeert als een constante en niet-oordelende aanwezigheid, wat voor bepaalde cliënten kan bijdragen aan het verminderen van gevoelens van angst en stress. Sommige cliënten ervaren Ivy als een "maatje", wat hen een gevoel van veiligheid en stabiliteit geeft. Dit werd vooral zichtbaar in gevallen waar Ivy als een vertrouwensfiguur werd gezien, bijvoorbeeld door het geven van bijnamen aan de robot.
 - *Sociale interactie en communicatie:* Ivy kan helpen bij het stimuleren van sociale interactie door gesprekken op gang te brengen en cliënten aan te moedigen om met zorgverleners of andere cliënten te communiceren. Dit bevordert niet alleen hun sociale vaardigheden, maar vermindert ook gevoelens van eenzaamheid.
- **Geschiktheid voor cliënten:** Ivy blijkt vooral geschikt voor cliënten die behoefte hebben aan structuur, voorspelbaarheid en ondersteuning bij dagelijkse activiteiten. Cliënten die baat hebben

bij dagstructuur en die een lage tot matige digitale vaardigheid hebben, reageren goed op de robot. Echter, voor cliënten met meer complexe en fluctuerende zorgbehoeften of een hoge digitale vaardigheid, lijkt Ivy minder passend. In dergelijke gevallen kan deze technologie niet voldoende flexibel inspelen op hun behoeften.

- **Meerwaarde voor zorgprofessionals:** Zorgprofessionals rapporteerden in sommige gevallen voordelen, zoals minder werkdruk en verbeterde interacties met cliënten. Ivy bood ook een mogelijkheid om bepaalde routinetaken over te nemen, wat zorgprofessionals in staat stelde meer kwalitatieve zorgmomenten te creëren. Aan de andere kant werden ook uitdagingen genoemd, zoals technische problemen en personeelsverloop, die de inzet en meerwaarde van de robot belemmerden.
- **Gebruiksvriendelijkheid:** De robot werd in het algemeen als gebruiksvriendelijk ervaren, zowel door cliënten als zorgprofessionals. Het succes van Ivy is echter sterk afhankelijk van de mate van personalisatie en de juiste integratie in de zorgcontext. Het inzetten van de robot zonder voldoende training of aanpassing aan de individuele behoeften van de cliënt kan leiden tot suboptimale resultaten.

Conclusie en overwegingen

Sociale robot Ivy biedt significant potentie voor ondersteuning in de gehandicaptenzorg, wel is er een voortdurende behoefte aan aanpassing en doorontwikkeling. Het succes van sociale robot Ivy is mede afhankelijk van de personalisatie en juiste integratie in zorgcontexten. Het is essentieel om de mogelijkheden van robot Ivy verder te ontwikkelen, mogelijk met de integratie van AI, om de technologie beter aan te laten sluiten op de behoeften van cliënten en zorgprofessionals.

Onderzoeksthema B: Implementatie en opschaling

Methode

Om inzicht te krijgen in de implementatie- en opschalingsprocessen rondom sociale robotica binnen zorgorganisaties, zijn zes implementatierapportages en veertien interviews met bestuurders, kwartiermakers en projectleiders van alle zes zorgorganisaties gebruikt. Ook werden drie interviews met vertegenwoordigers van CZ zorgkantoor en Robot Ctrl gehouden. Bevindingen over implementatie en opschaling werden ter verificatie voorgelegd in een focusgroep van projectleiders en kwartiermakers van de zorgorganisaties.

Bevindingen

- **Complexiteit van implementatie:** De implementatie van nieuwe technologie, zoals Ivy, is een complex proces dat intensieve begeleiding en duurzame aandacht vraagt. Zorgorganisaties hebben een mix van informerende, motiverende, educatieve, faciliterende en organisatorische strategieën ingezet om het proces te ondersteunen. Deze werden vorm gegeven door projectleiders en kwartiermakers, met ondersteuning van bestuurders.
- **Succesfactoren:** Vier kenmerkende elementen van het programma Sociale Robotica in de Gehandicaptenzorg hebben positief bijgedragen aan implementatie en opschaling: het leiderschap en de (financiële) steun vanuit CZ zorgkantoor, de procesbegeleiding door Robot Ctrl, de sterke focus op opschaling binnen het project, en de intensieve regionale samenwerking.
- **Cruciale factoren:** 14 factoren werden geïdentificeerd als zeer belangrijk voor het proces van implementatie en opschaling in vier categorieën; strategie en organisatie, proces en ondersteuning, leren en communicatie, en leiderschap.

- **Spin-off:** Het project had niet alleen een positieve invloed op de implementatie en opschaling van Ivy, maar ook op de houding van medewerkers tegenover technologie. Door gerichte begeleiding zijn de competenties van medewerkers op het gebied van implementatie van technologie vergroot. Het merendeel van zorgorganisaties reflecteerde door het project op de eigen volwassenheid in innoveren (innovation readiness) en nam stappen voor verbetering.
- **Businesscase als bepalende factor:** Ondanks de behaalde successen is de financiële haalbaarheid op lange termijn een cruciale factor. De meeste zorgorganisaties benadrukken dat de businesscase uiteindelijk zal bepalen of verdere opschaling mogelijk is.

Conclusie en overwegingen

Het onderzoek heeft nieuwe inzichten opgeleverd in factoren die bijdragen aan de implementatie en opschaling van technologie in de gehandicaptenzorg. Voor succesvolle opschaling is het noodzakelijk om te zorgen voor een robuuste businesscase, waarbij relevant is te bepalen hoe deze tot stand komt en wat de plek ervan is in een project over implementatie en opschaling.

Onderzoeksthema C: Regionale Samenwerking

Methode

Dit onderdeel richtte zich op de regionale samenwerking binnen het programma. Met veertien interviews zijn de perspectieven van kwartiermakers, projectleiders, bestuurders en initiatiefnemers verzameld en geanalyseerd.

Bevindingen

- **Samenwerking als versneller van opschaling:** Bestuurders, kwartiermakers, projectleiders en initiatiefnemers zijn het grotendeels eens dat de samenwerking in dit programma, tussen zorgorganisaties, en met CZ zorgkantoor en Robot Ctrl als aanjagers, mechanismen (zoals meer draagvlak in de organisaties) creëert die tot versnelling van implementatie en opschaling leiden. Bestuurders menen dat meer dialoog over de verhoudingen tussen deze partners en over belangen en keuzes in het programma tot (nog) betere samenwerking zou leiden.
- **Open cultuur en vertrouwen:** Voor het merendeel van de kwartiermakers en projectleiders betekende regionale samenwerking een ondersteuning bij het vormgeven van het proces van implementatie en opschaling. Samenwerking werd gefaciliteerd door een duidelijke wijze van werken met de projectleider van het programma als kartrekker, door een gezamenlijk doel voor ogen te hebben en een uniforme aanpak voor implementatie en opschaling te volgen, en door een open sfeer, waarin in vertrouwen ervaringen gedeeld kunnen worden en men samen kwetsbaarheid kan opzoeken.
- **Toekomstige samenwerking:** De samenwerking tussen kwartiermakers en projectleiders is de oriëntatiefase ontstegen en ontwikkelt zich van kennis delen naar samen met elkaar leren en creëren. Bestuurders staan positief tegenover continuering van samenwerking in regionale en nationale innovatienetwerken, maar de perspectieven over de invulling van de samenwerking verschillen sterk.

Conclusie en overwegingen

De samenwerking binnen het programma Sociale Robotica in de Gehandicaptenzorg heeft aanzienlijke voordelen opgeleverd voor de meeste deelnemende organisaties. Het heeft geleid tot een versnelling van de implementatie en opschaling van de robots, en heeft een cultuur van gedeeld leren

en experimenteren bevordert. Nadere reflectie op verhoudingen en belangen van partners in dergelijke samenwerkingen is gewenst. Toekomstige samenwerkingsverbanden kunnen hierop voortbouwen om verdere innovatie in de zorg te stimuleren.

Algemene conclusies

- **Potentie van sociale robots:** Sociale robots zoals Ivy hebben significante potentie binnen de gehandicaptenzorg, vooral voor cliënten die baat hebben bij gestructureerde zorg, voorspelbaarheid, en nabijheid. Complexere of minder planbare zorgbehoeften limiteren de meerwaarde van sociale robot Ivy in diens huidige functionaliteit.
- **Succesfactoren voor opschaling:** Leiderschap van CZ zorgkantoor, procesbegeleiding door Robot Ctrl, focus op implementatie en opschaling binnen het project, en sterke regionale samenwerking tussen de zorgorganisaties leidde tot versnelling van implementatie en opschaling.
- **Businesscase en duurzaamheid:** Hoewel er positieve resultaten zijn geboekt, blijft een duidelijke businesscase essentieel voor verdere opschaling. Dit is een kritische overweging voor zorgorganisaties om de robot breed in te zetten en langdurig te integreren in de zorgpraktijk.

Algemene aanbevelingen

Om de lange termijn impact van sociale robots zoals Ivy te waarborgen, is het belangrijk om te blijven investeren in:

- **Technologische doorontwikkeling:** Integratie van AI en andere innovaties kan de robot verder personaliseren, toepasbaar maken voor een bredere doelgroep en handzamer maken voor professionals.
- **Businesscase:** Zorgorganisaties moeten een duidelijke financiële onderbouwing hebben voordat opschaling breed wordt doorgevoerd.
- **Innovation readiness:** Succesvol zijn in implementeren en opschalen vraagt om blijvende reflectie op en verbetering van de eigen volwassenheid in innoveren.
- **Samenwerking;** Er komt meer druk op zorgorganisaties om bewezen zorgtechnologie te implementeren. De wisselwerking tussen partners in het programma Sociale Robotica in de Gehandicaptenzorg zou als inspiratie kunnen dienen om versnelling te realiseren.