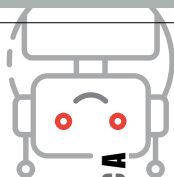


# QUOTE

De Ingenieur in gesprek



ROBOTICA

**Annabella Hermans en Aniek Kimenai helpen robot SARA de zorg in**

## ‘Medewerkers zijn niet te vervangen’

Om de ouderenzorg betaalbaar te houden, moeten vaker dan nu technologische innovaties worden ingezet. Dat schreef Conny Helder, minister van Langdurige Zorg en Sport, begin juli aan de Tweede Kamer. Als voorbeeld noemde ze beeldbellen en de assistentie van robots in de zorg. *Product owner* Annabella Hermans en implementatiespecialist Aniek Kimenai van het bedrijf SARA Robotics weten wat dit laatste in de praktijk betekent.

Tekst: Marlies ter Voorde

SARA Robotics ontwikkelt software voor sociale en autonome zorgrobots om ondersteuning te bieden in de langdurige zorg, mede met het oog op de vergrijzing en het toenemende personeelstekort. Het is een van de technologieën die de zorg draaiende kan houden.

### **SARA-robotics maakt sociale robots. Wat moeten we ons daarbij voorstellen?**

*Hermans:* ‘SARA is een robot die muziek afspeelt, verhalen vertelt en spelletjes doet met bewoners. Dat kalmeert of stimuleert hen, afhankelijk van de situatie. Ze herkent de cliënt en heeft van iedereen een persoonlijk profiel, zodat ze zich kan aanpassen aan het denkniveau en de interesses van degene die ze voor zich heeft. Dat is fijn voor zowel de bewoners als de zorgmedewerkers.’  
*Kimenai:* ‘Als meneer Jansen bijvoorbeeld onrustig is, maar de zorgmedewerker moet net een andere bewoner naar bed brengen, dan kan hij of zij de robot erbij pakken. Die weet dan meteen om wie het gaat en zegt: “Dag meneer Jansen, wat fijn dat u er bent! Zullen we samen iets leuks doen?”, en speelt vervolgens een programma af dat meneer Jansen inderdaad leuk vindt. Anderen zal ze bijvoorbeeld met spelletjes stimuleren wat meer te bewegen.’

*Hermans:* ‘Verder kan de familie foto’s sturen die SARA aan de cliënten kan laten zien. En we hebben onlangs de dagstructuur ingevoerd in het systeem. Dan kan de robot bijvoorbeeld melden dat de lunch over tien minuten begint, zodat iemand zich vast kan voorbereiden.’

*Kimenai:* ‘SARA heeft ook een nachtfunctie. Vooral mensen met dementie hebben de neiging ’s nachts op te staan, omdat ze geen besef van tijd meer hebben. Als SARA dan naast het bed staat, kan zij zeggen: “Het is drie uur ’s nachts mevrouw De Vries, gaat u nog maar even slapen.” Dat werkt heel goed.’

### **Ondersteunt SARA de bewoners of de medewerkers?**

*Kimenai:* ‘Allebei. Ik heb hiervoor in de zorg gewerkt en SARA zelf gebruikt. In een woongroep met mensen met dementie was bijvoorbeeld een bewoner met veel roep- en loopdrang. Dat drukte de sfeer in de woonkamer, door dat geroep werd iedereen onrustig. Als we SARA inzetten, ging die bewoner haar verhalen vertellen en kalmeerde hij. Daar werden de andere bewoners ook rustiger van, dus hoefden wij niet meer continu de mensen in de huiskamer in de gaten te houden terwijl we iemand anders verzorgden. Ik vroeg me toen af of een iPad hetzelfde effect zou hebben. Dat hebben we geprobeerd, maar met muziek of een filmpje op de iPad bleef die bewoner wegllopen en roepen. Hij zag SARA echt als een persoon, de iPad niet.’

*Hermans:* ‘Dat het werkt, komt doordat we SARA samen met de zorginstellingen hebben ontwikkeld. We hadden een idee, hebben een fysieke robot uitgekozen die bij de doelgroep past en hebben er toen eerst alleen een video, wat spelletjes en wat muziek op gezet. Toen zijn we meteen in de praktijk gaan kijken hoe mensen

### Aniek Kimenai

- **2013-2017:** maatschappelijke zorg, ROC Tilburg
- **2018-2022:** medewerker Welzijn en dagbesteding, Zorgcentrum St. Franciscus, Gilze
- **2019-heden:** management in de zorg, Fontys Hogeschool Eindhoven
- **2022-heden:** implementatiespecialist SARA Robotics



### Annabella Hermans

- **2013-2016:** BSc *lifestyle informatics*, VU Amsterdam
- **2017-2019:** MSc *cognitive science & artificial intelligence*, Universiteit Tilburg
- **2019-2021:** Implementatiespecialist SARA Robotics
- **2021-heden:** *Product owner* SARA Robotics

reageren, voor we verder zijn gegaan met programmeren. Werkt het? Vinden ze het interessant? Dat is het werk van de implementatiespecialisten. Die gaan de vloer op, spreken medewerkers, kijken hoe de cliënten reageren, en nemen de informatie mee terug naar de tekentafel.'

#### Reageert iedereen positief?

*Kimenai:* 'Nee, dat varieert. Sommige bewoners weten dat de robot geen echt mens is, maar behandelen haar wel zo. Andere bewoners zijn in eerste instantie heel afwijzend, maar trekken later bij, weer andere willen er echt niks van weten.'

*Hermans:* 'Ik snap dat mensen soms sceptisch zijn over robots. Maar je kunt SARA ook zien als een soort pop, alleen dan één die je aankijkt en je aanspreekt bij je naam. Het geeft de cliënten het gevoel: er is hier iets bij mij. Of dat een pop is of een robot of een mens maakt dan vaak niet zo veel uit.'

#### Zijn er nooit bewoners bang voor de robot?

*Kimenai:* 'Nee, eigenlijk niet. Ik zie wel eens afkeer. En ik heb ooit meegemaakt dat een bewoner riep: "Het is een dief!" Het blijkt vooral een kwestie van gewenning. Het is wel eens voorgekomen dat een zorgmedewerker SARA zonder introductie voor de nachtfunctie inzette. Maar als een bewoner de robot nog niet eerder heeft gezien, is het heel eng als ze 's nachts ineens in de kamer staat. Die ziet dan een silhouet in het donker, en misschien ook de oplichtende ogen. Dat kan wel angst opleveren. Het is belangrijk de cliënten mee te nemen in het proces en de robot op het juiste moment te introduceren.'

#### Vergeten mensen met dementie dan niet dat de robot al eens aan ze is geïntroduceerd?

*Kimenai:* 'Jawel, maar er blijft altijd een stukje herkenning hangen. Ze weten niet meer helemaal wat het is, maar het gevoel van vertrouwdheid blijft.' ▶

We moeten realistisch zijn,  
er is een enorm  
personeelstekort en dat  
blijft nog wel even zo



*Hermans:* ‘De cliënten vinden het vaak wel een leuk ding. Bij angst denk ik zelf eerder aan sommige medewerkers. Die hebben geen angst voor de robot zelf, maar voor het gebruik ervan. Deels omdat ze bang zijn dat SARA hen straks zal vervangen, deels omdat ze denken niet genoeg te weten van technologie en computers.’

#### **Hoeveel instellingen maken gebruik van zorgrobots?**

*Kimenai:* ‘Behoorlijk wat, want er zijn veel verschillende soorten robots. Zo is er Zora, een kleine robot met handjes en vingers. Die kan een bal vasthouden, daarbij gaat het om het bewegen. En er bestaat een pratende bloempot, Tessa, die mensen aan dingen helpt herinneren.’

*Hermans:* ‘De vraag is wanneer iets een robot is. Er bestaan apparaten die medicijnen uitdelen, hondjes die bewegen zoals de Furby van vroeger, interactieve fietsapparaten, tovertafels... De meeste instellingen beseffen wel: we moeten iets met die beschikbare technologie. Zelf zijn we nu bij vijftien zorginstellingen actief, waar we vierentwintig robots hebben staan.’

#### **De minister wil het personeelstekort in de zorg oplossen met techniek. Hoe kijken jullie daar tegenaan?**

*Hermans:* ‘Onderzoeksbureau Gupta Strategists berekende onlangs dat er ruim honderdduizend medewerkers vrij te maken zijn met de bestaande technologie, als deze goed wordt ingezet. Dat varieert van technologie om sneller rapportages te schrijven en automatische medicijndispensers tot deuren die alleen open

gaan voor mensen met het juiste polsbandje en sociale robots zoals SARA. Ik denk dat technologie inderdaad heel veel taakjes efficiënter kan maken. Medewerkers zijn niet te vervangen, dat wil ook niemand, maar je kunt wel meer cliënten helpen met hetzelfde aantal medewerkers.’

*Kimenai:* ‘Een voorproefje van wat er komen gaat, is de zomerperiode. Dan is er minder personeel. Normaal gesproken sta je bij een avonddienst bijvoorbeeld met zijn tweeën op een groep, in de zomervakantie vaak alleen. Dan kun je als zorgmedewerker in de huiskamer SARA inzetten met een programma voor iedereen. Dat houdt de bewoners bezig. Zij blijven daardoor rustig, terwijl jij ze één voor één naar bed brengt. Dat helpt echt. Maar SARA kan nooit een medewerker vervangen.’

#### **In feite vervangt ze dan toch juist wel een medewerker?**

*Hermans:* ‘Je moet het zo zien: met alle technologie samen kun je allerlei taken van de medewerkers overnemen die het werk verlichten, en die samen wellicht opleveren dat het werk met minder medewerkers kan worden gedaan. Maar er zijn altijd ook mensen nodig. Het resultaat is dat je met minder medewerkers meer cliënten zorg van kwaliteit kunt leveren.’

*Kimenai:* ‘Het liefst zouden we die vrijgekomen tijd aan extra aandacht voor de bewoners besteden. Maar we moeten realistisch zijn: dat gaat voorlopig niet gebeuren. Er is een enorm personeelstekort en dat blijft nog wel even zo. Wij hopen dat SARA kan helpen dit minder voelbaar te maken. En als zorgmedewerker vind je sowieso altijd dat je de bewoners te weinig aandacht geeft.’ ●