

Praktische richtlijnen voor het inpassen van Tessa in de zorg voor mensen met dementie



LECTORAAT ICT-INNOVATIES IN DE ZORG

Augustus 2018

De betekenis van sociale robots voor thuiswonende mensen met dementie: zin en onzin?

Resultaat 3.2

Praktische richtlijnen voor het inpassen van Tessa in de zorg voor mensen met dementie

De betekenis van sociale robots voor thuiswonende mensen met dementie: zin en onzin?

Resultaat 3.2

Auteurs: Ruud Janssen, Geraldine Visser

Publicatiedatum: 24-08-2018

Betrokken partijen: Lectoraat ICT-innovaties in de Zorg

Voorzitter: Marike Hettinga

Dit werk is financieel ondersteund door ZonMw

Inhoud

1. Toelichting op Tessa en het onderzoek	1
Het doel van dit onderzoek.....	1
Hoe het onderzoek is uitgevoerd.....	1
Wat het onderzoek heeft opgeleverd	1
Over dit rapport.....	1
2. Inleiding.....	2
3. Werkwijze.....	3
Dataverzameling	3
Eerste analyseronde.....	3
Tweede analyseronde.....	3
4. Aandachtspunten voor het inzetten van Tessa	4
Wanneer Tessa inzetten?.....	4
Tessa voor grip op de dag?.....	4
Tessa voor activatie?	4
Tessa voor ondersteuning van alledaagse handelingen?	4
Een seintje is nog geen herinnering!	4
Tessa als maatje?	5
5. Praktische tips voor het inzetten van Tessa	6
Goed voorbereid aan de slag.....	6
Bespreek ideeën samen.....	6
Combineer het nuttige en het plezierige.....	6
Blijf ideeën uitproberen.....	6
Begin op tijd.....	6
Tessa is niet voor alles geschikt.....	6
Laat Tessa mee-veranderen	6
Tessa vervangt geen zorg.....	7
Kies de juiste woorden	7
Attentie: computerstem!.....	7
Gebruik geen “ik”	7
Stel duidelijke vragen	7

1. Toelichting op Tessa en het onderzoek

Het doel van dit onderzoek

Sociale robots zijn een nieuwe ontwikkeling in de zorg voor mensen met dementie. In dit project hebben we onderzoek gedaan naar de sociale robot Tessa van het Nederlandse bedrijf Tinybots. Tessa kan een persoon met dementie structuur bieden, doordat ze een herinnering geeft voor afspraken en dagelijkse handelingen. Ze doet dat door het uitspreken van een boodschap die van tevoren is ingevoerd door de mantelzorger. Bijvoorbeeld: “Het is drie uur. Goedemiddag mevrouw Nijboer, hebt u zin in een kopje thee?” Tessa kan daarnaast ook ja/nee-vragen stellen en muziek afspelen.

Omdat sociale robots nog zo nieuw zijn, is het belangrijk om goed te begrijpen wat een robot als Tessa voor mensen met dementie en hun naasten kan betekenen. Geeft ze een persoon met dementie inderdaad meer structuur? Kan ze de mantelzorger ondersteunen? En wat vinden mensen eigenlijk van zo’n robot in huis? Met deze en andere vragen in het achterhoofd zijn onderzoekers van de hogescholen Windesheim, Hanzehogeschool, NHL Stenden en VIAA een onderzoek gestart.

Hoe het onderzoek is uitgevoerd

Tessa is gedurende een periode van enkele weken tot maanden ingezet bij tien thuiswonende mensen met dementie. Naast de persoon met dementie waren ook familieleden en casemanagers bij het onderzoek betrokken. De onderzoekers kwamen regelmatig langs om te bespreken hoe Tessa hen beviel en om te leren van de ervaringen die de deelnemers hebben opgedaan met Tessa. Daarnaast zijn er groepsgesprekken gehouden met ouderen en zijn samen met de deelnemers enkele experimentele uitbreidingen voor Tessa ontwikkeld en beproefd.

Wat het onderzoek heeft opgeleverd

Samen met mensen met dementie hebben we onderzocht wat Tessa kan betekenen voor mensen met dementie en hun naasten, en hoe Tessa op een goede manier kan worden ingezet. De inzichten die we samen met de deelnemers hebben opgedaan, zijn beschreven in een publiek vriendelijk boekje: in de vorm van verhalen over de ervaringen van de deelnemers, een reeks geleerde lessen, praktische tips om Tessa goed in te zetten, en een kritische reflectie op de vraag wat Tessa kan bijdragen aan goede zorg.

Over dit rapport

In dit rapport worden de vraagstelling, methode, uitkomsten en conclusie beschreven van het onderzoek dat heeft plaatsgevonden om de vraag te beantwoorden: *hoe kan de sociale robot Tessa optimaal worden ingezet in de zorg voor mensen met dementie?*

2. Inleiding

De onderzoeksresultaten en de geleerde lessen (Resultaat 1.1) laten zien dat Tessa van betekenis kán zijn voor thuiswonende mensen met dementie. Ze kan daadwerkelijk ondersteuning bieden om grip op de dag te krijgen (behoefte van de persoon met dementie) of om mensen met dementie te activeren (behoefte van de mantelzorger). Daarnaast kan Tessa een heus 'maatje' worden voor de persoon met dementie, al was het maar omdat haar stem de stilte in huis doorbreekt.

Er zitten echter wezenlijke beperkingen aan Tessa waardoor het op voorhand niet duidelijk is of inzet van Tessa de verwachtingen kan waarmaken. Twee fundamentele beperkingen springen hierbij in het in het oog: Tessa is niet interactief en Tessa heeft geen omgevingsbewustzijn. Het inzetten van Tessa zal in de praktijk daarom vaak een zoektocht zijn, een zoektocht die om tijd en aandacht vraagt, die een van tevoren niet voorspelbaar verloop zal hebben en die niet altijd succesvol zal zijn.

Hierna volgen enkele belangrijke aandachtspunten (in hoofdstuk 4) en enkele praktische tips (in hoofdstuk 5) om goed beslagen ten ijs te komen.

3. Werkwijze

De aandachtspunten en praktische tips zijn afgeleid van de geleerde lessen die zijn opgedaan tijdens tien casestudies (zie Resultaat 1.1). De werkwijze was als volgt:

Dataverzameling

De inzet van Tessa bij thuiswonende mensen met dementie is onderzocht in tien casestudies die qua looptijd varieerden van enkele weken tot enkele maanden. Bij de start en afsluiting en op verschillende momenten tijdens elke casestudie zijn de verwachtingen, wensen en ervaringen met betrekking tot de inzet van Tessa besproken met de deelnemers (personen met dementie, mantelzorgers en zorgverleners). Dit gebeurde telkens door één onderzoeker uit het team, in enkele gevallen geassisteerd door een ander teamlid. Om verdieping te bereiken zijn ook cultural probes ingezet. Van elk interview zijn gespreksaantekeningen gemaakt en in vrijwel alle gevallen zijn (na toestemming) ook geluidsopnames gemaakt. Tijdens tweewekelijks teamoverleg bespraken de onderzoekers het verloop van de casestudies en werden opvallende bevindingen bijgehouden in aantekeningen van het teamoverleg en in een apart werkdocument.

Eerste analyseronde

Na afsluiting van een casestudie zijn de onderzoeksdata gezamenlijk geanalyseerd door een team van vier onderzoekers. De analyse bestond uit het individueel doornemen en becommentariëren van de gespreksaantekeningen en afluisteren van gespreksopnames gevolgd door een gezamenlijke bespreking van de aantekeningen en samenvatting van de belangrijkste inzichten op een flipover vel. Tijdens de bespreking werden inzichten en geleerde lessen geduid en werden relaties gelegd met de literatuur. Na afloop van een analysesessie werd het werkdocument aangevuld met nieuwe of aangescherpte geleerde lessen en werd een rijke casestudie beschrijving uitgewerkt door de onderzoeker die de casestudie heeft uitgevoerd.

Tweede analyseronde

Over de opgedane inzichten en geleerde lessen is gerapporteerd in Resultaat 1.1. Vervolgens zijn de opgedane inzichten en geleerde lessen nog eens doorgenomen om aspecten te inventariseren die relevant zijn voor het inpassen van Tessa in de zorg voor thuiswonende mensen met dementie. De uitkomsten van deze inventarisatie zijn vervolgens uitgewerkt in Resultaat 3.2 (dit rapport).

4. Aandachtspunten voor het inzetten van Tessa

Wanneer Tessa inzetten?

Wat is de beste periode om Tessa in te zetten? Bij sommige deelnemers aan het onderzoek is Tessa ogenschijnlijk te vroeg ingezet waardoor de meerwaarde vooralsnog beperkt leek. Maar er hebben zich ook situaties voorgedaan waarbij de toestand van de persoon met dementie snel verslechterde en Tessa niet langer ondersteuning kon bieden. Omdat iedere persoon verschillend is en het verloop van dementie onvoorspelbaar en grillig, kunnen we niet zeggen wat de beste periode is om Tessa in te zetten. Om twee redenen lijkt het verstandig om vroeg te beginnen: (1) de persoon met dementie kan zich gemakkelijker uiten en daardoor beter worden betrokken bij de manier waarop Tessa wordt ingezet, nu en in de toekomst, en (2) uit het onderzoek komen aanwijzingen dat Tessa, mits vroegtijdig ingezet, een rol kan spelen bij het aanleren van gewoonten.

Tessa voor grip op de dag?

De personen met dementie die bij ons onderzoek zijn betrokken, gaven aan dat zij het belangrijk vinden om grip op hun dag te houden. Door de dementie raken ze deze steeds meer kwijt. Tessa kan hen hierbij ondersteunen, maar door haar rol als 'pratende agenda' kent haar ondersteuning twee belangrijke beperkingen; (1) Tessa kan geen overzicht bieden van afspraken en activiteiten die later op de dag of in de week gepland staan, zoals een planbord dat wel kan en (2) Tessa kan niet reageren op de persoon met dementie. Ze kan bijvoorbeeld niet op verzoek een bericht herhalen als het niet is verstaan.

Tessa voor activatie?

Het tegengaan van initiatiefloosheid bij de persoon met dementie is een belangrijke behoefte van mantelzorgers die bij het onderzoek zijn betrokken. Zij zoeken naar manieren om hun naaste op ideeën te brengen voor invulling van de dag. Tessa kan hierbij een rol spelen door op bepaalde tijdstippen suggesties voor activiteiten te geven, bijvoorbeeld door te suggereren dat iemand de weekmarkt bezoekt, de planten water geeft of een kopje koffie zet. Een opvallende bevinding uit het onderzoek is dat de inzet van Tessa soms het tegenovergestelde effect kan hebben, waarbij de persoon met dementie passief wacht tot Tessa weer iets gaat zeggen. We denken dat het op voorhand niet is te zeggen bij wie of wanneer dit zich zal voordoen, daarom is het zaak hierop goed te letten.

Tessa voor ondersteuning van alledaagse handelingen?

De personen met dementie die bij ons onderzoek zijn betrokken, gaven aan graag ondersteuning van Tessa te krijgen tijdens alledaagse handelingen als tafeldekken of broodbakken. Ook werd genoemd: het krijgen van een seintje om bij het verlaten van de woning belangrijke dingen als portemonnee en sleutels mee te nemen. Dit lijkt op het eerste gezicht simpel maar het blijkt verrassend ingewikkeld. Hoe 'weet' Tessa dat iemand op het punt staat zijn huis te verlaten? Hoe kan ze 'zien' dat een onderdeelje van het tafeldekken goed is uitgevoerd? Zonder geavanceerde technologische uitbreidingen is een robot als Tessa niet zomaar geschikt om deze alledaagse handelingen te ondersteunen.

Een seintje is nog geen herinnering!

Een seintje dat door Tessa wordt gegeven kan alleen een herinnering zijn als het wordt gehoord en begrepen en vervolgens wordt onthouden door de persoon met dementie totdat deze er iets mee kan doen. Dit veronderstelt dat iemands waarneming, geheugen en denkvermogen goed functioneren maar bijvoorbeeld ook dat de fysieke conditie voldoende is. Bij een persoon met

beginnende dementie kan hier wellicht nog van worden uitgegaan en kan Tessa nog goed worden ingezet voor het geven van herinneringen. Maar wat als dit niet meer vanzelfsprekend is? Dan wordt het meer en meer een kwestie van uitproberen wat (nog) werkt en wat niet (meer). Eén persoon die bij ons onderzoek is betrokken schreef de herinneringen van Tessa op om ze te kunnen onthouden, totdat ze na verloop van tijd ook dat vergat.

Tessa als maatje?

Uit het onderzoek blijkt dat een sociale robot als Tessa een soort 'persoonlijkheid' kan hebben en dat dit belangrijk is voor de acceptatie. Voor sommige personen met dementie die bij ons onderzoek zijn betrokken werd ze een heus maatje, dat een naam kreeg en in een enkel geval een nieuw uiterlijk. Anderen waardeerden vooral dat haar stem de stilte in huis doorbrak. Van hen mocht ze wel wat vaker iets zeggen. Maar terwijl ze voor de één een maatje werd, was ze voor de ander vooral een bemoeial. Het is ons niet duidelijk waar dit aan ligt, maar mogelijk spelen de aard en de toon van de berichten die Tessa uitspreekt een rol. In ieder geval lijkt het belangrijk dat de mantelzorger samen met de persoon met dementie afstemt welke berichten Tessa moet uitspreken, en hoe ze dat moet doen. Zie ook de praktische tips in het volgende hoofdstuk.

5. Praktische tips voor het inzetten van Tessa

Goed voorbereid aan de slag

Met Tessa komt er een stuk technologie in huis - en dat hoeft niet altijd soepel te gaan. Bedenk samen van tevoren waar Tessa zou kunnen staan (Waar is ze goed zichtbaar en hoorbaar? Is er een stopcontact in de buurt?). Creëer van tevoren een rustig moment waarop u kunt uitproberen of de techniek werkt (Lukt het om Tessa aan te sluiten op het Wifi? Lukt het om haar een testboodschap te laten uitspreken?). Voorkom dat de persoon met dementie gespannen of vermoeid raakt terwijl u druk bezig bent met het oplossen van allerlei technische zaken.

Bespreek ideeën samen

Om Tessa goed te kunnen inzetten, is het belangrijk dat u dit zoveel mogelijk samen met de persoon met dementie bespreekt. Welke herinneringen van Tessa vindt hij of zij belangrijk? En welke andere berichten van Tessa zou hij of zij leuk of gezellig vinden? Hou het aantal herinneringen in het begin wat kleiner en voeg later in overleg geleidelijk aan meer berichten toe.

Combineer het nuttige en het plezierige

Probeer samen een goede balans te vinden tussen het nuttige (waar moet Tessa bij helpen?) en het plezierige (hoe kan ze het leven van de persoon met dementie leuker maken?). “Het is tijd om naar de kapper te gaan” is een voorbeeld van een nuttige boodschap; een plezierige boodschap kan bijvoorbeeld zijn “Goedemorgen schoonheid, heb je lekker geslapen?”

Blijf ideeën uitproberen

Besef dat het tijd kost (en blijft kosten!) om Tessa goed af te stemmen op de situatie en behoefte van de persoon met dementie. U kunt er pas achter komen of iets werkt door het een tijdje uit te proberen. Blijf goed in de gaten houden wat werkt en prettig is, en wat niet, en probeer er samen achter te komen waarom dat zo is. Zo komt u samen op nieuwe ideeën.

Begin op tijd

U kunt beter vroeg beginnen met het inzetten van Tessa dan laat. Als u vroeg begint dan is Tessa misschien nog niet nodig. Maar de persoon met dementie kan zich wat gemakkelijker nieuwe dingen aanleren. En u kunt samen al op zoek gaan naar dingen die Tessa nu en in de toekomst kan doen om het leven aangenamer te maken.

Tessa is niet voor alles geschikt

Tessa kan herinneringen geven, maar ze is niet voor alle herinneringen even geschikt. Bijvoorbeeld het geven van een herinnering voor het innemen van medicijnen. Besef dat Tessa niet kan ‘zien’ of iemand dat vervolgens ook echt doet. En besef dat ze evenmin ‘weet’ of iemand toevallig net daarvoor al medicijnen had ingenomen. Zonder goed toezicht kan medicatie niet of dubbelop worden ingenomen, met alle risico’s van dien!

Laat Tessa mee-veranderen

Ga er niet van uit dat Tessa, als ze eenmaal goed door u is ingesteld, ook goed zal blijven werken. De situatie en behoefte van een persoon met dementie verandert. Soms heel langzaam, soms heel snel. Als u wilt dat Tessa van betekenis blijft voor de persoon met dementie dan zal ze moeten mee-veranderen. Blijf opletten wat werkt en wat niet. Blijf samen nieuwe dingen uitproberen.

Tessa vervangt geen zorg

Ga er niet van uit dat Tessa tijd bespaart (misschien zelfs wel in tegendeel) of bestaande zorg overbodig maakt. Tessa kan wel een mooie aanvulling zijn, bijvoorbeeld door iemand eraan te herinneren dat er straks een leuke activiteit is die goed is voor beweging of sociaal contact.

Kies de juiste woorden

Tessa geeft een herinnering door het uitspreken van een boodschap. De woorden die u daarvoor kiest zijn erg belangrijk. Een goede boodschap is goed te verstaan, gemakkelijk te begrijpen en gemakkelijk te onthouden. Zie ook de volgende twee punten.

Attentie: computerstem!

Tessa heeft een computerstem en daardoor is ze soms wat lastiger te verstaan. De boodschap moet kort en duidelijk zijn. Vermijd overbodige woorden en lange zinnen. En voorkom dat u meerdere dingen in één boodschap stopt. Maar zorg er ook voor dat de boodschap niet kortaf wordt. Dan wordt Tessa een kleine dwingeland!

- Dus niet: “Het is zo tijd om naar de kapper te gaan. Maakt u zich alvast klaar en vergeet niet om uw portemonnee en sleutels mee te nemen”. Deze boodschap is lang en combineert verschillende zaken, en is daardoor moeilijker te onthouden.
- Wel: “Over een kwartier is het tijd om naar de kapper te gaan”, enkele minuten later gevolgd door “Vergeet niet om uw portemonnee en sleutels mee te nemen”. De twee afzonderlijke boodschappen zijn korter en gaan elk over één ding en zijn daardoor gemakkelijker te onthouden.

Gebruik geen “ik”

Gebruik in de boodschap niet het woordje “ik” als u daarmee zichzelf bedoelt. Gebruik in dat geval bijvoorbeeld “uw dochter” of “uw man” of gewoon uw eigen naam. De boodschap wordt tenslotte door Tessa uitgesproken, en niet door uzelf. Dus niet “Ik kom je zo halen”, maar wel “Leontien komt u over een kwartier ophalen”.

Stel duidelijke vragen

Tessa kan vragen stellen en uit het onderzoek komen situaties naar voren waarin dat nuttig bleek (bijvoorbeeld om in contact te komen met de persoon met dementie als de telefoon van de haak ligt). Tessa kan haar vragen nog niet op een vragende toon stellen, en bovendien begrijpt ze het antwoord alleen als het ‘ja’ of een ‘nee’ is. Een vraag van Tessa is gemakkelijker te begrijpen als die wordt aangekondigd met “Ik ga u een vraag stellen”. Om de persoon met dementie eraan te herinneren dat Tessa alleen ‘ja’ en ‘nee’ kan begrijpen, eindigt u met “Antwoordt u maar met ja of nee”. Bijvoorbeeld: “Ik ga u een vraag stellen. Hebt u zin om naar muziek te luisteren? Antwoordt u maar met ja of nee.”