



aanpak 
**begeleidings
ethiek**

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Zorgrobot Sara
Profila Zorggroep

ECP

Platform voor de
InformatieSamenleving

Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.



Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: Marieke Verschoor en Emmy van Driel (Profila Zorggroep)

Moderatoren: Petra Gooskens (M&I Partners), Edwin Borst (ECP)

Op 1 september 2022 organiseerde Profila Zorggroep (vanaf hier: PZG) op initiatief van Marieke Verschoor en Emmy van Driel (PZG) een sessie begeleidingsethiek over de casus zorgrobot Sara. Aan de workshop namen zes deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Petra Gooskens (M&I Partners) en Edwin Borst (ECP).

De doelstelling is tweeledig:

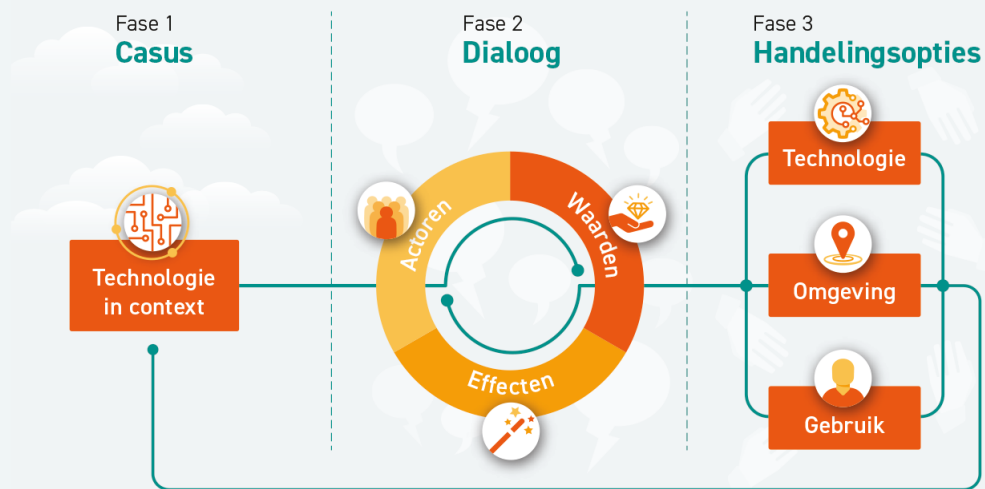
- ▷ Leren tijdens de workshop
- Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
- Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
- Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

Het verslag bevat de volgende elementen:

- ▷ Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek
- ▷ Weerslag van de workshop



Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed

Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

Fase 2 Dialoog

- ▷ Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokken actoren benoemen
- ▷ Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken
- ▷ Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.



Fase 1

Technologie en context

Uitleg over de zorgrobot Sara binnen PZG

Deze workshop werd gegeven in het kader van de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg, uitgevoerd door Vilans en Academy Het Dorp.

De zorgrobot Sara van Sara Robotics is aanwezig op een dagopvang van PZG. De robot heeft verschillende profielen, generiek en individueel, waarmee activiteiten uitgevoerd kunnen worden die interactie en beweging bij cliënten moet stimuleren. De robot heeft een scherm via welke de interactie verloopt. Cliënten kunnen daarmee profielen kiezen of activiteiten van de robot kiezen. De robot kan bijvoorbeeld muziek spelen en spelletjes doen zoals bewegingsopdrachten. In individuele profielen kan een begeleider een maatwerkprogramma voor een specifieke cliënt zetten. De robot rapporteert op mate van interactie en gebruik.



Fase 2

Dialog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van zorgrobot Sara. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Actoren:

Bij de actoren is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- Cliënten
- Begeleiders
- Teamleiders
- Gedragkundigen
- Familie/verwanten
- Bestuurders
- Projectleiders
- Ambassadeurs e-health
- Zorgkantoren
- Beleidsadviseurs
- Ontwikkelaar
- Functionaris Gegevensbescherming
- Afdeling Kwaliteit
- Financiën
- ICT/Facilitaire afdeling
- Managementteam
- Partners van ontwikkelaar
- Afdeling communicatie

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.



Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van zorgrobot Sara hebben.

Positieve effecten

- Neutraliteit technologie
- Meer aandacht voor cliënten
- Samenwerken met ontwikkelaar
- Onderscheidend voor PZG
- Meer variatie in dagprogramma cliënt
- Meer plezier cliënt door op maat aangeboden activiteiten
- Gevoel van nabijheid bij cliënt
- Verlicht werkdruk
- Goede PR om nieuwe medewerkers aan te trekken
- Zelfredzaamheid cliënt neemt toe
- Verwant meer betrokken
- Sara is nooit iets zat
- Ontwikkelt vaardigheden cliënt, maakt deze zelfstandiger

Negatieve effecten

- Maar 1x in te zetten, gewenning
- Zit controledrang, beheersing achter
- Weerstand en angst bij verwant
- Afhankelijkheid van wifi
- Sleur bij cliënt als activiteiten niet worden aangepast
- Kans op technisch defect
- Onpersoonlijk
- Risico op datalek, data raken buiten organisatie
- Lastig voorwaarden te regelen (bijv. instemmingsverklaring)
- Belasting medewerker door toepassing meerdere systemen
- Nog onbekend bij andere instelling, daardoor moeilijk ervaringen uitwisselen
- Medewerkers hebben moeite met inzet technologie
- Schending privacy
- Technologie als bedreiging voor medewerker
- Leidt tot ongelijkheid bij cliënten
- Function creep (na eenmalige toestemming)



Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Vetgedrukt zijn de waarden die door de deelnemers als meest belangrijk zijn geprioriteerd. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

Waarden	
Gelijkheid	Betaalbaarheid zorg
Kwaliteit van zorg	Reputatie
Welzijn	Menselijkheid
Effectiviteit	Privacy
Samenwerking	Werkvreugde/vakmanschap
Autonomie	Beheersbaarheid
Vitaliteit/gezondheid	



Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie:

- Dagstructuur inladen (medicijnen, ADL)
- Iedere gebruiker een eigen account geven
- Maximale opslagtermijn inbouwen
- Lerend vermogen robot realiseren
- Koppeling van verschillende data in één systeem mogelijk maken
- Doorontwikkeling in samenwerking met ontwikkelaar
- Gebruiksgemak bepaalde apps verhogen voor cliënt
- Fysieke ontwerp robot

Omgeving:

- Beleid rond inzet robot opstellen
 - Rond privacy
 - Koppeling met en vertaling vanuit visie organisatie, i.p.v. technologie “op een eiland”
 - Koppeling met andere onderdelen organisatie (Kwaliteit, Innovatie)
 - Vastleggen doelstelling: wat willen we met deze technologie bereiken, bij wie, wanneer?
- Toestemmingsverklaring (half-)jaarlijks laten tekenen door cliënt of verwant
- Creëren fysieke omgeving die privacy garandeert (bijv. koptelefoon, stoel, privacyscherm)



Mens:

- Constante training van medewerkers
- Inzet in omgeving van cliënt
- Passend maken voor één specifieke cliënt, op maat
- Medewerkers scholen in privacyregels
- Opdrachten koppelen aan planning
- Aandacht besteden aan deze technologie op Verwantendag
- Communicatie, zowel intern als extern
- Aandacht schenken aan positionering Team Innovatie



Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het veel nieuwe inzichten oplevert en dat er in korte tijd veel wordt gerealiseerd. Daarnaast wordt de brede groep van deelnemers als meerwaarde ervaren. De combinatie van een duidelijke casus, enthousiaste deelnemers, en een aanpak die zorgt voor duidelijke uitkomsten in een korte tijd was dus een succes.



De deelnemers

1. **Gloria Latupeirissa** casushouder PZG
2. **Carina van Lobenstein** commissie IDEM/Kwaliteit PZG
3. **Irma Bos Meewerkend** teamleider PZG
4. **Emmy van Driel** organisator PZG/projectleider SARA PZG
5. **Marieke Verschoor** organisator PZG/projectleider zorginnovatie
6. **Aniek Kimenai** implementatiespecialist SARA Robotics

Moderatoren:

Petra Gooskens (M&I Partners), Edwin Borst (ECP)

Onderzoekers vanuit Innovatie Impuls Gehandicaptenzorg:

Nienke Siebelink (Academy Het Dorp), Kirstin van Dam (Academy Het Dorp)



aanpak 
begeleidings
ethiek

ECP
Platform voor de
InformatieSamenleving

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Naam workshop

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek,
waaronder dit verslag, vindt u op
www.begeleidingsethiek.nl