



# 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

## Initiatiefnemer:

- Inge den Hollander (De Zorggroep)

## Moderatoren:

- Daniël Tijink (ECP | Platform voor de informatiesamenleving)
- Annemieke Nennie (ECP | Platform voor de informatiesamenleving)

Op 25 januari 2024 organiseerde Inge den Hollander op initiatief van De Zorggroep een sessie begeleidingsethiek over de Tessa Zorgrobot. Aan de workshop namen 15 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel.

## De doelstelling is tweeledig:

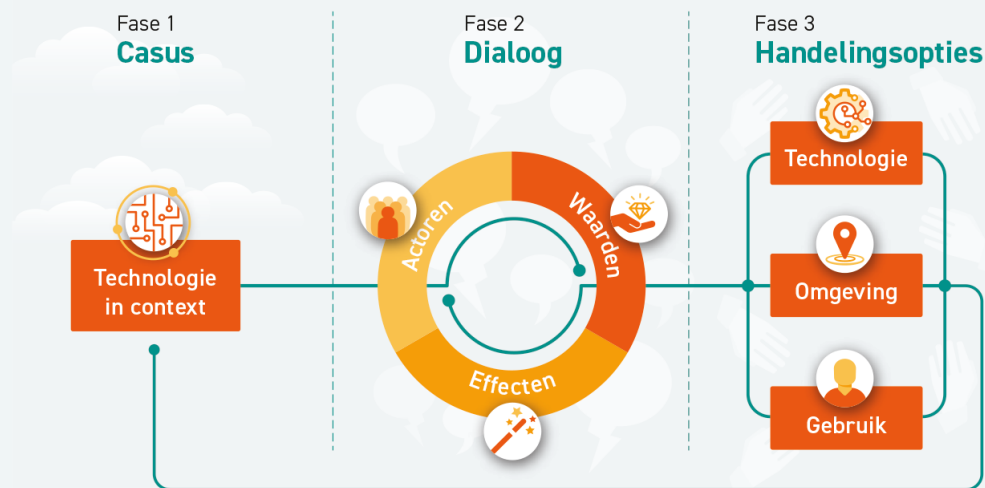
- ▷ Leren tijdens de workshop
- Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
- Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
- Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

## 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

De sessie vindt plaats bij De Zorggroep in Venlo, de grootste zorgaanbieder in Noord- en Midden-Limburg. Zij bieden zorgdiensten aan voor thuis en in woon- en zorgcentra. Op steeds meer plekken zetten ze al geruime tijd de zorgrobot Tessa in bij cliënten die zonder begeleiding moeite hebben met eten, drinken, medicatie, aan- en uitkleden, of persoonlijke verzorging, maar dit in principe fysiek wel kunnen. Of herinneringen nodig hebben voor dagelijkse activiteiten, zoals dagbesteding, kapper of doktersbezoek. De cliënten hebben zorg nodig door een cognitieve beperking. Bij de initiële inzet geloofde De Zorggroep in de impact van Tessa om doelmatige zorg te bieden en positieve gezondheid te ondersteunen.

Tessa is een sociaal robotje dat berichten uitspreekt, herinneren geeft, vragen stelt en muziek afspeelt. Dit wordt door middel van scripts in een app ingesteld door de mantelzorger en/of zorgverlener. Op deze manier biedt Tessa structuur en activeert ze de cliënt voor verschillende activiteiten en vergroot het de zelfredzaamheid. Tessa kan een script volgen om instructies met meerdere stappen uit te voeren en deze scripts worden in een agenda ingepland. Daarnaast is er in de app een invoerveld voor teksten die de mantelzorger en/of zorgverlener Tessa kan laten uitspreken. De cliënt kan reageren op vragen of instructies, maar dat wordt altijd vertaald naar een ja of nee antwoord. Als de cliënt iets aan Tessa wil vragen, moet hij of zij beginnen met de woorden 'Hey Tessa'. Tessa heeft een vrouwelijke stem en heeft een vriendelijke uitstraling. Tessa biedt naast de al genoemde ondersteuning ook hulp bij ongeplande zorg (bijvoorbeeld vragen over hoe laat de cliënt ergens moet zijn) en rust (bijvoorbeeld door aan te geven dat de mantelzorger boodschappen aan het doen is).

Tessa is via Wifi verbonden met het internet en moet aangesloten zijn aan een stopcontact via een adapter. De app heeft een beveiligde verbinding met TinyBots. De mantelzorger en/of zorgverlener krijgt inloggegevens en een wachtwoord voor toegang tot de app op een smartphone, tablet of computer. Via robotinstellingen in het menu van de app kan onder meer het volume worden ingeregeld en tussen welke rijden Tessa online moet zijn. Via de loggegevens kan gezien worden of de cliënt reageert op de vragen en instructies (met een ja/nee) van Tessa. Het robotje is robuust en gaat niet zo snel kapot. Registratie bevat de locatie van elke Tessa (bij cliënt of in depot) en met welke doelen Tessa wordt ingezet (in het elektronisch patiëntendossier).



Binnen De Zorggroep is ervoor gekozen om Tessa te verbinden via een Mifi kastje. Niet iedereen heeft Wifi en met het Mifi kastje is Tessa nu Plug en Play klaar. Dit zorgt voor een eenvoudige inzet. Tessa wordt gratis aangeboden aan cliënten die zorg ontvangen van De Zorggroep. De inzet van Tessa stopt als de cliënt in een fase komt waarbij hij/zij Tessa niet meer snapt of accepteert.

Teams binnen De Zorggroep worden begeleid bij de type cases waarbij Tessa ingezet kan worden, de integratie in werkprocessen, hulp bij het app gebruik en de route wijzen naar instructies en processen voor aanvraag en inname. Dit biedt handvaten en nieuwe kennis over wanneer Tessa waarde kan toevoegen voor een cliënt.



## Fase 2

# Dialogo

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van Tessa. 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:

- Cliënt
- Mantelzorger
- Netwerk/omgeving van de cliënt (buren, vrienden)
- Zorgmedewerker
- Wijkverpleegkundige (indicatie)
- Psycholoog
- Ergotherapeut
- Huisarts
- Leverancier (Tinybots, HartingBank)
- Projectleider zorg hulpmiddelen
- Afdeling Inkoop
- Informatieadviseurs (o.a. AVG/dataopslag/dataverwerking/privacy)
- Informatie en Support/Helpdesk (o.a. handleidingen en begeleiding)
- Bestuur De Zorggroep
- Regietafel Innovatie
- Innovators binnen de zorgteams
- Innovatie ondersteuner
- Ondersteunend Manager Thuis met aandachtsgebied innovatie
- Afdeling Financiën
- Afdeling Communicatie
- Logistiek/Facilitair team
- Zorgverzekeraar
- Wet Zorg en Dwang Deskundige
- Andere zorgorganisaties

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 Tessa hebben.

### Positieve effecten

- Eigen kracht/Zelfredzaamheid cliënt versterken of behouden, bijv. door herinneren aan inname medicatie
- Ontlasten van de mantelzorger
- Maatje zonder oordeel
- Minder (vaak) (vreemde) mensen over de vloer en dus meer rust
- Mantelzorger krijgt “andere rol” dan fysiek aanwezig zijn voor zorg, bijvoorbeeld app beheer
- Gevoel dat er “iemand” in huis is
- Langer thuis kunnen blijven
- Geeft mogelijkheid om anders te kijken naar zorgwerk
- Geeft meer rust voor cliënt en mantelzorger
- Speelt in op affiniteit met zorgtechnologie
- Positieve ervaring draagt bij aan omarming van technologie
- Werk wordt “leuker”
- Monitoring mogelijk op cognitieve toestand van cliënt

### Negatieve effecten

- Minder live contact
- Beperkte opties in de app
- Veel werk voor medewerker
- Medewerker voelt druk door spagaat tussen onervarenheid en wens inzet Tessa door management
- Cliënt kan recalcitrant worden (bijv. door herhaling standaard teksten)
- Tessa wordt doel in plaats van een behoefte
- Meer ondersteunende diensten nodig (support/beheer)
- Veel voor-investering nodig
- Onduidelijk of doelmatigheid is bereikt
- Hobbelig implementatieproces
- Borging in het werkproces is moeilijk
- Er zijn nieuwe aanvullende processen nodig om Tessa te kunnen gebruiken
- Veel nieuwe vragen voor medewerker maakt het complex
- Kost tijd voor medewerker om Tessa te gebruiken
- Anders kijken naar zorgwerk
- Meer onrust voor de cliënt
- Niet alle zorgmedewerkers of mantelzorgers hebben affiniteit met technologie
- Werk wordt “minder leuk”
- Aanpassing nodig van systeem + ICT netwerken





### 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. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

### Waarden:

- **Autonomie**
- Menselijkheid
- **Welbevinden**
- Vrijheid
- Kwaliteit van zorg
- **Werkplezier**
- Professionaliteit
- **Doelmatigheid**
- Betrokkenheid
- Vernieuwing
- Veiligheid

De vetgedrukte waarden werden door de groep als belangrijkste aangemerkt voor Tessa.



## 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:

- Bluetooth functie om “op afstand” Tessa te kunnen horen (zoals babyfoon)
- Spraakinteractie starten zonder eerst ‘Hey Tessa’ te moeten zeggen, want dat vormt een drempel voor sommige cliënten
- Accu inbouwen, zodat Tessa ook werkt als cliënt het draad eruit heeft gehaald
- Betere interface: makkelijk bruikbare app voor dummy’s
- Uitspraak van de woorden verbeteren, want soms zijn de woorden niet te verstaan of worden ze verkeerd uitgesproken
- Inspreken van de tekst als mogelijkheid bieden, zodat vertrouwde stem gebruikt kan worden
- Signaal dat Tessa offline gaat of is (want je kan dan geen scripts toevoegen)
- Andere vormgeving mogelijk maken: meerdere varianten aanbieden waaruit een cliënt kan kiezen
- Meer betekenisvolle interactie inbouwen, nu alleen gesloten antwoorden ja/nee op de vragen van Tessa
- AVG Proof monitoring van cliënt op welbevinden, zodat bijvoorbeeld erop gelet kan worden of het wel goed met iemand gaat
- Sfeer kunnen veranderen: ’s avonds zachter licht (geen enge ogen) en ’s ochtends minder harde stem bijvoorbeeld
- Visuele output mogelijk maken, zoals scherm met plaatje van een wc of van de dagbesteding, ter aanvulling op tekst. Sommige mensen kunnen visueel iets beter begrijpen dan via woorden.



## Omgeving:

### Autonomie:

- de sociale omgeving is voorwaardelijk om Tessa in te kunnen zetten. Hiervoor is 'scholing' voor informele zorgverleners nodig.
- (Met de scholing Sociale Netwerkversterking wordt de medewerkers van De Zorggroep al geleerd het juiste te doen voor participatie van de sociale omgeving, dus ook voor die van de gebruiker van Tessa).
- Een uitleensysteem waar cliënten en hun mantelzorgers middelen kunnen lenen om uit te proberen, kan bijdragen aan de eigenregie bij het inzetten van hulpmiddelen.

### Doelmatigheid:

- Een stabiele internetverbinding is vereist voor het functioneren van Tessa.

### Werkplezier:

- Continuïteit van een werkende Tessa zorgt dat medewerkers geen tijd en energie hoeven steken in technische problemen oplossen. Bijvoorbeeld door een stabiele internetverbinding.
- Er moeten duidelijk werkprocessen en inzetwijzers beschikbaar zijn bij elk hulpmiddel
- De werkwijzen, inzetwijzers en productinhoudelijke informatie moet makkelijk vindbaar zijn. Liefst allemaal op één plek, zoals Znet (=intranet De Zorggroep).
- Als medewerkers een Tessa willen inzetten, moeten ze hem makkelijk kunnen bestellen, moet logistiek geregeld zijn, beheer op orde zijn en hulp beschikbaar.

(Welkplezier en doelmatigheid zullen elkaar in veel thema's continue beïnvloeden.)

### Welbevinden:

- Locatie waar je Tessa kunt neerzetten is bepalend voor de omgeving waarin je er gebruik van kunt maken. Dus neerzetten in de woonkamer, betekend in de badkamer of slaapkamer geen hoorbare instructies.
- Tessa is zichtbaar.
  - Ongewenste effecten, zoals schaamte (door taboe op zorgbehoefte in cognitieve ondersteuning -> anderen zien dat je een hulpmiddel gebruikt)



- Kansen:
  - Maak Tessa los van de noodzaak van een zorgvraag. Ga haar inzetten voor amusement of functionaliteit zonder dat er een beperking voor 'nodig' is.
  - Maak Tessa zichtbaar in openbare ruimten die niet op zorgproblematiek is gericht, zoals ontmoetingsplekken, kinderdagverblijf, kantooromgeving (de sociale druk neemt waarschijnlijk toe om het juiste te doen als je de instructie om even weg te gaan achter je scherm negeert.
- Combineer Tessa met 'slimme technologie'. Een wasmachine die klaar is, een deurbel die gaat, een oven die klaar is, enz.
- (dit is nu nog niet mogelijk).
- Tessa wordt onderdeel van je leven en je mist haar als ze er niet is!

## Mens:

- Ruimte voor eigen professionaliteit:
  - Scholing rond de eigen cases
  - Zelf bepalen of, wanneer een Tessa nodig is (met inzetwijzer)
  - wat er voor nodig is
- Mensen mee laten lopen bij lopende cases, dan zien ze voordelen, wat het echt doet.
- Helder communiceren:
  - Ook over het Waarom? Wat is de visie, hoe past Tessa in die visie, waar heeft het verbinding mee, wat betekent het voor doelmatigheid.
  - En over het Hoe: hoe werkt het, wat is er voor nodig, wat moet wie weten
- Maak goed gebruik van de innovatoren en innovatieondersteuner die binnen De Zorggroep actief zijn.
- Verbind de kloof tussen werk/praktijk en innovatie beter/slimmer.
- Ondersteuning van het management is belangrijk, dus niet directief, maar ondersteuning bij het in gebruik nemen, ruimte creëren qua uren, positieve, juist communicatie ed.
- Maak een implementatieplan dat rekeningen houdt met voorlopers, volger en tegenstanders.
- Maak een implementatieplan op basis van de input van medewerkers, mantelzorgers en waar mogelijk cliënten.
- Geef medewerkers ook inspraak/helderheid over tijd en prioriteit
- Pilots in het gehele werkgebied laten plaatsvinden, zodat nieuwe medewerkers ook in aanraking komen met innovatie/projecten.



- Scholing voor de Tessa voor medewerkers, mantelzorgers, ook stukje psycho-educatie, wat kan Tessa daar doen.
- Ook scholing over de systeemveranderingen, welke processen veranderen, wat betekent het voor de ondersteunende diensten, hoe worden zij betrokken, geïnformeerd, ondersteund, geïnstrueerd.
- Het wiel wordt wel heel vaak uitgevonden, hoe zorg je voor verbinding zodat dat makkelijker gaat.
- Informatie over de Tessa overzichtelijk op Z-net (DT of op overkoepelende site)



# 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 waardevolle en nieuwe inzichten oplevert en dat het inspiratie geeft om anders te kijken naar processen. Daarnaast wordt het idee van een brede betrokken groep door deelnemers als meerwaarde ervaren. De combinatie van een herkenbare casus, enthousiaste deelnemers, en een aanpak die zorgt voor concrete handelingsopties was dus een succes.



# De deelnemers

1. **Yvonne Moonemans** Innovatiemanager
2. **Inge den Hollander** Innovatiebegeleider
3. **Chantal Beek** Thuisbegeleider
4. **Renee van den Kroonenberg** Deskundige Wet Zorg en Dwang
5. **Fons Christiaans** Thuisbegeleider
6. **Petra van Wijlick** Innovatiebegeleider
7. **Marian den Otter** Ondersteuner Innovatie
8. **Leonie Ramakers** Manager Wonen
9. **Pascal Segers** Geestelijk verzorger
10. **Elka van Summeren** Beleidsadviseur
11. **Shady Mansour** Innovatiebegeleider
12. **Mirëille Boreas** Procesbegeleider bewegen
13. **Riekie Paas** Wijkverpleegkundige
14. **Anita Hodzelmans** Verzorger
15. **Iris Stoks** Manager Thuis

## **Moderatoren:**

Daniël Tijink en Annemieke Nennie (ECP | Platform voor de informatiesamenleving)



**Platform**   
**Begeleidings  
ethiek**

**ECP**  
Platform voor de  
InformatieSamenleving

**Verslag workshop**  
**Aanpak Begeleidingsethiek**  
**Zorgrobot Tessa**

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek,  
waaronder dit verslag, vindt u op

[www.begeleidingsethiek.nl](http://www.begeleidingsethiek.nl)