

# Erfolgreicher Test mit Pflegeroboter

> **Serviceroboter können Abläufe im Gesundheitswesen komplett verändern. Sie aktivieren Senioren und unterstützen das Personal bei vielen täglichen Arbeiten.**



HEIME & SPITÄLER 5 | DEZEMBER 2022

> *Sylvia Stocker*

Das Erste, was Sie über Serviceroboter wissen müssen, ist, dass sie nicht dazu da sind, um menschliche Pflegende zu ersetzen. Stattdessen übernehmen sie Aufgaben, die automatisiert werden können und entlasten so die Pflegenden, damit sie sich auf Dinge konzentrieren können, die wirklich menschliche Zuwendung erfordern.

## **Automatisierung und Fachkräftemangel**

Serviceroboter sind beispielsweise soziale Roboter, Logistikroboter für kleine und grosse Waren, Reinigungs-, Desinfektions-, Transport- und Assistenzroboter. Sie automatisieren Prozesse, genau wie wir das von der Industrie kennen. Anders als in der Industrie übernehmen diese Roboter jedoch lediglich einen Teil der Aufgaben vom Personal: Post verteilen, Geschirr abräumen, desinfizieren, reinigen, oder Senioren aktivieren. Dies ist eine effektive Lösung zur Unterstützung des Personals, um Prozesse zu automatisieren und den Fachkräftemangel abzufedern. Die Implementierung ist einfach und heutzutage nahezu «Plug and Play». Hinzu kommt, dass seit Kurzem ein spannendes Modell auf dem Markt ist - RaaS (Robot as a Service). Dies ermöglicht es Unternehmen, ohne hohe Investitionskosten die Roboter im Abo so lange zu nutzen, wie benötigt.

## **Serviceroboter in Heimen und Spitälern**

Wie gut Serviceroboter im Gesundheitswesen unterstützen können, lässt sich am Beispiel eines bestimmten Roboters namens Pepper erkennen, welcher eine Gruppe von Senioren inspiriert hat.

Pepper ist ein sozialer Roboter, den es seit 2014 gibt. Roboter Pepper wurde bereits in verschiedenen Einrichtungen auf der ganzen Welt eingesetzt, darunter Spitälern und Pflegeheimen, so auch im Seniorenzentrum Falkenhof in Aarburg, wo ein dreimonatiger Test stattfand. Die Aufgaben von Pepper im Falkenhof waren die Aktivierung von Senioren und die Entlastung vom Personal. «Es ist interessant zu

sehen, wie offen und zukunftsorientiert unsere Senioren in Bezug auf Robotik sind und wie wenig Berührungängste sie haben», sagt Sari Wettstein, Zentrumsleiterin im Seniorenzentrum Falkenhof.



### Senioren sind begeistert

Die Mehrheit der Seniorinnen und Senioren unterhielten sich gerne mit Roboter Pepper und führten täglich angeregte Dialoge. Sie zeigten sich durchaus technikaffin, tippten gekonnt auf das Eingabe-iPad des Roboters und wählten ihr gewünschtes Erlebnis aus, etwa Fitnessübungen, ein Quiz oder Musik. «Es ist interessant, vor allem wie der Roboter Antwort gibt. Das ist wirklich super. Wir haben jedesmal sehr Freude, wenn wir Pepper begegnen.» sagt eine Bewohnerin im Seniorenzentrum Falkenhof. Und ihre Freundin stimmt ihr bei: «Einfach spannend, etwas ganz Neues. Wir haben das vorher nicht gekannt. Es ist eine tolle Abwechslung.».

Insgesamt konnte man feststellen: Der Test funktionierte! Die Senioren, die mit Pepper interagierten, berichten, dass sie sich glücklicher, energiegeladener und engagierter im Leben fühlen als vor dem Einsatz des Roboters. Auch wenn es eine kleine Anzahl von Personen gibt, circa 5 bis 10 Prozent, die den Roboter ablehnen.

Zudem konnte man im Test gut sehen, dass Roboter Pepper über eine Reihe von Eigenschaften verfügt, die ihn perfekt für Seniorenzentren machen; die Form und Bewegung, die Stimme und die «Pepper-Care»-Programmierung, spezifisch für Senioren. Sie umfasst unter anderem Fitnessübungen, Gedächtnistraining und zur Unterhaltung auch Spiele, Märchen und Witze.

Der Nutzen des Roboters hat sich eindeutig erwiesen. Zentrumsleiterin Wettstein bestätigt: «Wir haben sehr berührende Momente erlebt, vor allem mit fortgeschritten dementen Menschen. Das ist unbezahlbar und das möchte ich nicht missen. Ich würde es wieder machen.»

### Kritische Punkte

Es wurde festgestellt, dass einer der größten Knackpunkte beim Einsatz von Robotik darin besteht, das Personal zu schulen. Informationsveranstaltungen, Workshops und Referate sollten immer das Ziel haben, die Roboter kennen zu lernen und sich eine eigene Meinung bilden zu können.

## Vorteile Serviceroboter

Der Roboter Pepper war drei Monate während eines Robo-Trials im Seniorenzentrum Falkenhof. Er wurde zur Aktivierung der Senioren und zur Unterstützung der Pflegekräfte sowie der Verwaltung am Empfang eingesetzt.

### Fazit:

- Begeisterung und Aktivierung der Senioren/Patienten
- Entlastung der Mitarbeitenden
- Prozessautomatisierung
- Innovation/Fortschritt des Unternehmens
- Erfolgreiche Marketingkommunikation



Autorin

Sylvia Stocker ist Gründerin und CEO von Arabesque. Arabesque steht für Beratung und Implementierung von menschenzentrierter Servicerobotik. [arabesque.ch](http://arabesque.ch)

Herausgeberin:

**B2B Swiss Medien AG**

Spielhof 14a | 8750 Glarus

[www.b2bswissmedien.ch](http://www.b2bswissmedien.ch)