



Der Test mit dem Pflegeroboter war ein voller Erfolg. ARABESQUE

# Erfolgreicher Test mit Pflegeroboter

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

► SYLVIA STOCKER

Das Erste, was Sie über Serviceroboter wissen müssen, ist, dass sie nicht dazu da sind, um menschliche Pflegenden 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 des Personals: 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 in 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 des Personals. «Es ist interessant, zu sehen, wie offen und zukunftsorientiert unsere Senioren in Bezug auf Robotik sind und wie wenig Berührungsängste 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.

## Kritische Punkte

Es wurde zudem 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 kennenzulernen und sich eine eigene Meinung bilden zu können.

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

## 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



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