

	titel/onderwerp	Protocol zorgrobot Tessa (uitgebreide versie)		
	gebruiker(s)	<i>Medewerkers zorgorganisatie die zich bezighouden met inzet van technologie (digicoach, medewerker innovatieteam, dashboard owner)</i>	beheerder	<i>Noortje Lavrijssen, docent-onderzoeker bij het lectoraat Recht & Digitale Technologie van de Juridische Hogeschool Avans-Fontys (n.lavrijssen@fontys.nl)</i>
	doel	Dit protocol heeft tot doel om zorgrobot Tessa op een goede, verantwoorde en succesvolle wijze in te laten zetten door zorgmedewerkers. Dit doel kan mede worden bereikt door de te doorlopen stappen te formuleren, zodat Tessa vanuit praktisch, technisch en juridisch-ethisch oogpunt op een juiste wijze ingezet kan worden.		

Vorbereiding	Nadere toelichting/aandachtspunten
1. Zorg ervoor dat er binnen de zorgorganisatie voor iedere Tessa een robot account aangemaakt wordt aan de hand van een functioneel mailadres en uniek wachtwoord.	Door gebruik te maken van een functioneel mailadres en uniek wachtwoord worden zo min mogelijk persoonsgegevens verwerkt. Bovendien heeft dit als voordeel dat het robot account centraal door de beheerder van het dashboard gereset kan worden wanneer de inzet van de Tessa stopt bij een cliënt. Op die manier kan worden voorkomen dat eventuele persoonsgegevens die zich op de robot bevinden terecht komen bij iemand anders dan de cliënt die de Tessa daarvoor heeft gebruikt. Dit wordt ook wel een datalek genoemd. Zie hierover nader stap 25 van het protocol.
2. Ga na of Tessa door jouw zorgorganisatie is gekocht, of dat Tessa als dienst ("Tessa as a Service, TaaS") wordt afgenomen.	Is Tessa gekocht, dan zal Tessa geïnstalleerd moeten worden (zie Handleiding Tinybots, te raadplegen via https://www.tinybots.nl/gebruik). Wordt Tessa als dienst afgenomen, dan werkt Tessa direct wanneer je de stekker van zowel de Tessa zelf als de MiFi (mobiele WiFi) router in het stopcontact hebt gestoken. In beide gevallen zul je overigens scripts/boodschappen in moeten stellen om Tessa te laten functioneren. Zie hierover stap 14 van het protocol.
3. Haal Tessa op bij het uitgiftepunt.	Binnen zorgorganisatie kan een Tessa opgehaald worden bij
4. Maak zelf kennis met de praktische en technische kant van Tessa, zodat je vertrouwd raakt met de werking en mogelijkheden van Tessa.	Reserveer hier tijd voor. Elk begin is lastig, maar de inzet van Tessa kan de zelfregie van cliënten vergroten en de zorg aantoonbaar ontlasten. Het zorgt ervoor dat er – in een vergrijzende samenleving – in de toekomst voldoende zorg aangeboden kan blijven worden.
5. Vraag om hulp wanneer je zelf technisch wat minder vaardig bent.	Je kunt hierbij denken aan een digicoach, een ICT-medewerker of medewerker van het innovatieteam binnen jouw zorgorganisatie. Soms zijn er binnen zorgorganisaties ook filmpjes beschikbaar om je wegwijs te maken met betrekking tot het inzetten en instellen van Tessa.

	Binnen zorgorganisatie [naam zorgorganisatie] kan contact worden opgenomen met [naam contactpersoon/afdeling].
6. Neem contact op met de technische helpdesk van Tinybots wanneer je vragen/uitdagingen hebt die niet binnen de zorgorganisatie beantwoord/opgelost kunnen worden en die ook niet beantwoord worden via de FAQ van Tinybots.	De FAQ van Tinybots zijn te raadplegen via https://help.tinybots.nl/portal/nl/kb/tinybots/fag . De helpdesk is maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar via 024-3010311 en via e-mail (help@tinybots.nl).
7. Check de inzetwijzer van Tinybots om na te gaan voor welke cliënten en welke zorg Tessa geschikt zou kunnen zijn.	De inzetwijzer Wijkverpleging is te vinden in bijlage 1 . Er zijn meerdere inzetwijzers van Tinybots beschikbaar. De inzetwijzer Wijkverpleging is de meest algemene. Desgewenst kan de zorgorganisatie ervoor kiezen om een andere, meer passende inzetwijzer in bijlage 1 op te nemen. Begin zo vroeg mogelijk met de inzet van Tessa, wanneer de cliënt cognitief nog redelijk goed functioneert. De kans op een succesvolle inzet is dan het grootst. Indien gewenst kunnen zorgadviseurs van Tinybots met zorgmedewerkers meekijken, om samen te bepalen voor welke cliënten Tessa mogelijk kan worden ingezet.
8. Maak een app user account aan.	Om berichten in te kunnen stellen, heb je een app user account nodig. Als zorgmedewerker maak je zo'n account aan. Daarvoor gebruik je je werk e-mail adres. Gaat de cliënt zelf en/of zijn mantelzorger ook berichten instellen? Dan maken zij ieder hun eigen account aan. Zij gebruiken hiervoor hun privé e-mail adres. Er kunnen maximaal 3 accounts gekoppeld worden aan één Tessa. Het is niet wenselijk om een mantelzorger of cliënt op het account van de zorgmedewerker in te laten loggen. In dat geval is immers niet zichtbaar wie welk bericht heeft geplaatst en/of verwijderd, en dit kan mogelijk tot vervelende discussies leiden als een bericht te vaak of juist helemaal niet uitgesproken wordt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan herinneringen aan de inname van medicatie.
9. Laat je cliënt en zijn familie kennis maken met Tessa.	Neem Tessa een keertje mee en bespreek met de cliënt en zijn familie of mantelzorger of het wat voor de cliënt zou kunnen zijn. Medewerking van/draagvlak bij de familie/mantelzorger draagt bij aan het succesvol in kunnen zetten van Tessa. Tinybots biedt de hulp van de Tessa-coach aan. De Tessa-coach kan – al dan niet samen met de betrokken zorgmedewerker – naar een cliënt gaan om een Tessa te introduceren en installeren.

10. Vraag om uitdrukkelijke toestemming van de cliënt wanneer gebruik zal worden gemaakt van de extra optie van spraakherkenning.	Uitdrukkelijke toestemming is nodig omdat voor de spraakherkenning gebruik wordt gemaakt van diensten van een andere partij dan Tinybots. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het toestemmingsformulier van Tinybots. Dit toestemmingsformulier is te vinden in bijlage 2.
11. Activeer de e-mail alert functie, zodat je een e-mail ontvangt zodra een Tessa offline is gegaan.	Je kunt daarbij zelf kiezen welk e-mail adres je hieraan koppelt. Het advies is om te kiezen voor het werk e-mailadres van de zorgmedewerker of zorgteam van de betreffende cliënt. Kies je ervoor om deze e-mail alert functie niet te gebruiken, dan is alleen op het dashboard zichtbaar of een Tessa offline is gegaan. Per zorgorganisatie is het verschillend wie de beheerder(s) van het dashboard is/zijn. Ga na wie de beheerder(s) van het dashboard is/zijn binnen jouw zorgorganisatie, zodat je weet wie er inzicht heeft in het offline gaan van een Tessa als je geen gebruik maakt van de e-mail alert functie. Vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming is het advies om het aantal beheerders van het dashboard te beperken, omdat een beheerder inzicht heeft in alle (persoons)gegevens rondom de inzet van Tessa. Geadviseerd wordt om het aantal beheerders te beperken tot maximaal 3 personen.

Uitvoering	Nadere toelichting/aandachtspunten
12. Geef de cliënt de tijd om te wennen aan Tessa.	Het duurt vaak even voordat de cliënt gewend is aan Tessa. Gun de cliënt voldoende tijd om aan Tessa te wennen. Het zal van cliënt tot cliënt verschillend zijn hoeveel tijd het de cliënt kost om aan Tessa te wennen.
13. Doe de stekker van Tessa (en voor zover van toepassing: de stekker van de MiFi-router) in het stopcontact.	Niet iedere Tessa is voorzien van een MiFi-router. Een Tessa kan ook draaien op WiFi. Toch kiezen de meeste zorgorganisaties ervoor om Tessa te laten draaien op MiFi, omdat de kans op internetstoringen kleiner is dan bij WiFi. Let op: oudere mensen hebben soms de neiging om alle stekkers uit de stopcontacten te halen, en daarmee ook de stekker(s) van Tessa. Ben hierop bedacht als je op huisbezoek gaat. Tessa valt namelijk uit wanneer ze geen stroom krijgt. Ook kan het zo zijn dat het kastje van de MiFi-router los gaat. Dan valt de internetverbinding weg, en is Tessa offline. Zie hierover ook de mogelijkheid van een e-mail alert, zoals beschreven in stap 11 van het protocol.
14. Stel berichten en vragen in die voor deze cliënt relevant zijn via de applicatie van Tessa. Doe dat in een vorm die past bij de cliënt.	Zie voor de applicatie: https://my.tinybots.io/. Bespreek met de cliënt in welke vorm hij de berichten en vragen graag wil horen. Leg daarbij uit waarom je veel vragen stelt. Wil de cliënt de berichten bijvoorbeeld in vragende vorm of in dwingende vorm, wil hij variatie in berichten of juist niet et cetera. Bespreek met de cliënt ook het volume en de spreek snelheid van Tessa, en of de cliënt gebruik wil maken van de muziekfunctie van Tessa waarmee eigen muziek op Tessa kan worden gezet en kan worden afgespeeld, en zo ja, op welke momenten. Vermijd bij het instellen van de berichten zo veel mogelijk persoonsgegevens, zoals de naam van de cliënt en de medicatie die deze cliënt moet innemen. Op die manier worden er zo min mogelijk persoonsgegevens verwerkt, en voldoe je aan het vereiste van minimale gegevensverwerking van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Als een cliënt beter reageert wanneer Tessa de cliënt met zijn of haar naam aanspreekt, dan neem je de naam van de cliënt wel op in de berichten. De applicatie van Tessa functioneert vooralsnog beter op een computer/laptop dan een telefoon.
15. Stel zo veel mogelijk korte zinnen in en/of ja/nee-vragen.	Korte zinnen komt de duidelijkheid van het bericht ten goede.

	Als je vragen instelt, zorg er dan voor dat het gesloten vragen zijn, die met 'ja' of 'nee' te beantwoorden zijn. Alleen deze twee antwoorden kunnen door Tessa worden geregistreerd. In de applicatie kun je overigens ook zien wanneer een cliënt een vraag met ja of nee beantwoord heeft. Er zijn voorbeeldzinnen/templates ten behoeve van de scripts beschikbaar vanuit de leverancier van Tessa, Tinybots. Deze templates worden per Tessa in de vorm van een kaartenset en digitaal via de applicatie aangeboden. Maak hier gebruik van.
16. Let op een juiste timing van berichten.	Wanneer heeft de cliënt een duwtje in de rug nodig? Is de cliënt op dat moment ook echt thuis, zodat hij het bericht kan horen? Je kunt hierbij gebruik maken van periodieke herinneringen, die bijvoorbeeld dagelijks of wekelijks worden uitgesproken door Tessa.
17. Ga na of je de inzet van Tessa leuker kunt maken voor cliënten.	Dit kun je doen door niet alleen berichten in te stellen die relevant zijn voor de zorg, maar ook andere berichten. Denk hierbij aan een herinnering aan een voetbalwedstrijd op televisie of een bericht waarmee je een cliënt wilt motiveren/stimuleren ('je doet het goed'). Je kunt er ook voor kiezen om de andere berichten op een later moment in te stellen.
18. Test de instellingen voordat je weggaat bij de cliënt.	Op die manier weet je zeker dat alles naar behoren functioneert.
19. Zet Tessa op een plaats neer waar de cliënt zich veel bevindt.	Daarmee zorg je ervoor dat de cliënt de berichten van Tessa zo veel mogelijk kan horen. Wellicht is het minder handig om Tessa te plaatsen in een vochtige ruimte of naast kookfaciliteiten, of naast een televisie of radio wanneer het geluid van deze apparaten behoorlijk hard staat bij de cliënt.
20. Houd ook rekening met de instructies voor veilig gebruik in de handleiding van Tessa.	Deze instructies zijn te raadplegen via https://www.tinybots.nl/gebruik .
21. Check regelmatig of een Tessa nog online is.	Het is belangrijk dat regelmatig wordt gecheckt of alle Tessa's nog online zijn. Is een Tessa offline vanwege internetproblemen, maar zit de stekker nog wel in het stopcontact? Dan worden de al ingestelde berichten nog wel uitgesproken, maar kunnen er geen nieuwe berichten in worden gesteld. Is een Tessa offline omdat de stekker uit het stopcontact is? Dan worden de ingestelde berichten niet meer uitgesproken.

Nazorg	Nadere toelichting/aandachtspunten
22. Blijf de inzet van Tessa evalueren.	Vervult Tessa nog altijd de zorgtaak waarvoor Tessa is ingezet? Is de gezondheidstoestand van de cliënt nog steeds zodanig dat de cliënt in staat is om berichten van Tessa op te volgen? Door te blijven evalueren, voldoe je als zorgmedewerker aan je zorgplicht. Om dit ook te kunnen aantonen indien hierover discussie zou ontstaan, is het belangrijk dat je de bevindingen per evaluatie documenteert in het dossier/zorgplan van de cliënt.
23. Bespreek de instellingen en berichten van Tessa ook regelmatig met de cliënt en mantelzorger/familie tijdens een huisbezoek.	Behoeven de instellingen en/of berichten misschien aanpassingen/aanvullingen? Voer deze aanpassingen/aanvullingen dan door.
24. Blijf binnen jouw zorgorganisatie nieuwe mogelijkheden van Tessa monitoren.	Tessa is volop in ontwikkeling. Dat betekent dat er steeds nieuwe mogelijkheden bij komen. Zorg dat jouw zorgorganisatie hiervan op de hoogte blijft, zodat je Tessa optimaal in kunt zetten. Houd jouw zorgorganisatie ook op de hoogte van nieuwe mogelijkheden die je zelf hebt ontdekt en van eventuele verbeterpunten, zodat verbeterpunten ook teruggegeven kunnen worden aan Tinybots. Geef aan Tinybots door wie de contactpersoon van je zorgorganisatie is, zodat Tinybots bij nieuwe functiemogelijkheden contact op kan nemen met deze contactpersoon.
25. Stop je met de inzet van Tessa bij een cliënt? Zorg er dan voor dat Tessa direct na afloop van het gebruik gereset wordt.	Een reset is nodig, omdat er anders mogelijk sprake is van een datalek wanneer persoonsgegevens van de cliënt die Tessa als eerste heeft gebruikt terecht komen bij een andere cliënt of andere zorgmedewerker. Bij een datalek kan de Autoriteit Persoonsgegevens een behoorlijke boete opleggen aan de zorgorganisatie. Zorg er dus voor dat er binnen jouw zorgorganisatie duidelijke afspraken worden gemaakt over wie verantwoordelijk is voor de reset. Er zijn twee reset mogelijkheden: in de Tessa zelf of online via het account. Bij sommige zorgorganisaties zijn de zorgmedewerkers zelf verantwoordelijk voor het resetten van Tessa, bij andere zorgorganisaties is een specifiek persoon (bijvoorbeeld de beheerder van het dashboard van Tessa) of een specifieke afdeling (bijvoorbeeld de afdeling ICT of afgifte hulpgoederen) daarvoor verantwoordelijk. Ga na wat bij jouw organisatie van toepassing is.

26. Stop je met de inzet van Tessa bij een cliënt? Zorg er dan ook voor dat de accounts die gekoppeld zijn aan deze Tessa opgeheven worden.	Ook de accounts bevatten persoonsgegevens. Wanneer deze niet meer noodzakelijk zijn voor het gebruik van Tessa, moeten deze op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming verwijderd worden. Ook hiervoor geldt dat het belangrijk is om binnen de zorgorganisatie duidelijke afspraken te maken over wie verantwoordelijk is voor het opheffen van de accounts.
--	--

Bijlage 1: Inzetwijzer Tessa Wijkverpleging

Inzetwijzer voor Tessa

Als zorgverlener wil je de beste zorg voor jouw cliënt kunnen bieden, daarin ben je als zorgverlener onmisbaar. Tegelijkertijd wil je ook dat de cliënt zo veel mogelijk dingen nog zelf kan doen, zeker wanneer dit belangrijk is voor de gezondheid. Volgens het verpleegkundig proces kijk je als eerst naar de mogelijkheden die de cliënt zelf heeft om de zorgvraag op te lossen, eventueel ondersteunt met een hulpmiddel voordat je professionele zorg inzet. Tessa is één van deze hulpmiddelen. Met hulp van de Tessa kan de cliënt zijn zorgvraag of een gedeelte daarvan zelf oplossen. Om erachter te komen of de Tessa passend is doorloop je deze inzetwijzer.

Wanneer kan ik Tessa inzetten?

De zorgverlener stelt Tessa voor als een passende interventie voor een zorgvraag van een cliënt

Kaders voor de inzet van Tessa:

- Digitaal Eerst
- Tessa vermindert of voorkomt directe inzet van fysieke zorguren
- Tessa wordt ingezet bij een cliënt van de zorgorganisatie met ZVW- of WLZ indicatie en thuiszorg

Kan de cliënt ondersteund worden door Tessa?



De inzetwijze



Op zoek naar een voorbeeld?

Op de volgende pagina vind je per Omaha gebied een voorbeeld van de begeleiding van Tessa en in de bijlage vind je een casusbeschrijving.

TOESTEMMINGSFORMULIER

Gebruik persoonsgegevens voor een beter werkende Tessa

Ik verklaar hierbij:

- Op een duidelijke wijze door mijn zorginstelling geïnformeerd te zijn over de aard en het doel van gebruik van mijn persoonsgegevens door Tinybots B.V. (de leverancier van Tessa).
- Door mijn zorginstelling gewezen te zijn op de privacyverklaring¹ van Tinybots B.V.
- Deze te hebben gelezen en de inhoud te hebben begrepen.

Ik begrijp dat:

- Tinybots B.V. persoonsgegevens over mij nodig heeft om haar product en dienst te optimaliseren en mij eventueel gepersonaliseerde suggesties te doen.
- Het om gepseudonomeerde gegevens over mijn (zorg)behoeften, dagelijkse activiteiten en manier van communiceren gaat.
- Ik geheel vrijwillig deze toestemming heb gegeven en mijn keuze geen invloed heeft voor mijn verdere behandeling en verzorging.
- Ik op elk moment mijn gegeven toestemming kan intrekken en vanaf dat moment het gebruik van mijn gegevens voor dit doel stopt.
- Het intrekken van de toestemming gevolgen kan hebben voor de wijze waarop Tessa mij ondersteunt en resulteren dat niet alle functies van Tessa meer functioneren.

¹ Beschikbaar op de website van Tinybots.B.V. → www.tinybots.nl

Ik maak gebruik van:

☐ **Tessa met Advanced Features**

Met het geven van toestemming worden mijn persoonsgegevens gepseudonimiseerd periodiek gebruikt, zodat Tessa mij gepersonaliseerde suggesties kan doen en mij beter kan ondersteunen. Ook worden mijn persoonsgegevens (geluidsfragmenten) gepseudonimiseerd verwerkt door Google Spraakherkenning. Er wordt echter geen gegevens bewaard nog voor andere doelen verwerkt door Google.

IK GEEF:

☐ **WEL TOESTEMMING**

☐ **GEEN TOESTEMMING**

Naam eindgebruiker:

Naam wettelijke vertegenwoordiger.....
(indien aan de orde)

Volledige serienummer van de robot Tessa:.....
In te vullen door zorginstelling.

Datum:

Handtekening:

