

Hoe kun je op afstand in warm contact blijven met mensen in een verpleeghuis?

Sandra Suijkerbuijk

Dianne Vasseur

Henk Herman Nap

Om bewoners en personeel te beschermen zijn er speciale bezoeksregelingen in de gehandicaptenzorg en zijn verpleeghuizen tijdens de eerste golf van de corona-crisis gesloten met als resultaat dat naasten en bewoners maandenlang beperkt contact hebben gehad. Er zijn vele creatieve en soms ook ontroerende initiatieven ontstaan om toch op afstand contact te hebben via bijvoorbeeld videobellen, kletstenten en hoogwerkers. Dankzij deze initiatieven konden we elkaar blijven spreken en zien, zonder risico's.

[Bekijk het complete overzicht](#)



Ondanks de waardering en positieve impact van deze initiatieven is er een gemis aan intimiteit en aanraking, vooral als het videobellen betreft. De huidige versoepeling in de bezoekersregelingen kan per direct worden teruggedraaid en ook moeten afdelingen tijdelijk worden gesloten indien er COVID-19 is gediagnostiseerd bij bewoners. Vilans heeft onlangs samen met een groep van 70 bestuurders, hoogleraren en experts [een manifest getekend](#) om tijdens de tweede golf niet standaard over gaan op een algehele sluiting van de verpleeghuizen. Het contact tussen mantelzorgers en bewoners blijft de komende maanden (en mogelijk jaren) een uitdaging. We moeten daarom voorbereid zijn op een situatie waarin we – op afstand – bewoners en naasten de kans kunnen geven om warm contact te ervaren.

Binnen het vakgebied HCI (Human-Computer Interaction) is deze rijkheid van sociale interactie al langer onderwerp van onderzoek. Hier zijn onderzoekers op zoek naar hoe ze deze kwaliteiten kunnen overbrengen met behulp van technologie. Onderwerpen als telepresence, het gevoel van sociale en fysieke aanwezigheid via een digitaal medium, worden al sinds de jaren '90 bestudeerd

(IJsstelsteijn, 2005). De toepassing van dit soort onderzoek in de langdurende zorg staat in zijn kinderschoenen. Met de ervaringen tijdens de corona-crisis, is de relevantie om digitaal contact te verrijken echter duidelijk geworden.

Dit najaar zijn wij daarom een verkennend onderzoek gestart. In dit artikel delen we onze eerste inzichten uit deskresearch, interviews met experts, en ons vervolg plannen.

Wat is warm contact?

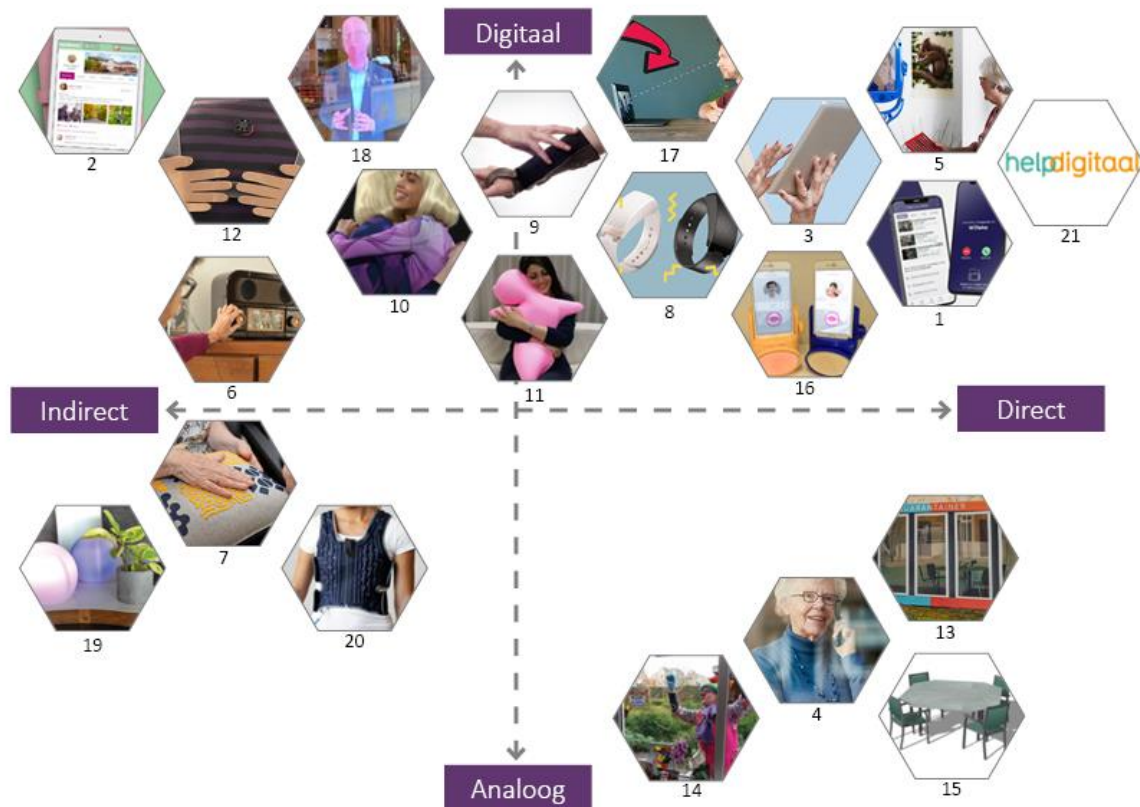
“Warm contact is voor mij aandacht, betrokkenheid, en aanraking en nabijheid,” vertelt Noëlle Sant, Vilans expert op het gebied van intimiteit & seksualiteit in de ouderenzorg. Ze geeft aan dat seksualiteit soms beter wordt gezien dan intimiteit, omdat het explicieter is. Intimiteit gaat er soms aan vooraf maar is ook een behoefte op zich. Het kan over zogenaamde *huidhonger* gaan, maar ook andere zintuigen spelen een rol bij intimiteit. Samen een kopje koffiedrinken of dichtbij iemand gaan zitten kan al een vorm van intiem en warm contact zijn, zonder dat er aangeraakt wordt of er iets gezegd wordt. Aandacht en tijd worden door meerdere experts op dit gebied benoemd als belangrijke kenmerken.

Toch is het moeilijk in woorden te vatten wat warm contact precies is. Gijs Huisman, senior onderzoeker bij de Hogeschool van Amsterdam, geeft aan dat warm contact ook vooral te maken heeft met de betrokken personen. Tussen die personen vindt meer plaats dan enkel een rijtje met activiteiten (zoals oogcontact en aanraking). Gijs: “Het is in principe zoals een dans, die omschrijf je niet als wat de ene persoon doet en wat de andere, maar het is het totaalplaatje. Een in elkaar verweven interactie.”

Volgens de experts hebben we de afgelopen tijd juist ook extra aandacht gehad voor het belang van intimiteit en aanraking. Vooral ten tijde van onrust, zijn we gewend elkaar te knuffelen of een hand vast te pakken. De behoefte van bewoners naar intimiteit was voor sommige zorgmedewerkers nu duidelijker dan ooit. Zoals intimiteit persoonlijk is voor bewoners, geldt dat ook voor professionals. Voor sommigen is het makkelijker om iemands hand vast te pakken dan voor anderen.

Kan technologie een uitkomst bieden?

Zowel digitale als analoge toepassingen zijn de afgelopen tijd benut om toch enigszins te kunnen voorzien in de behoefte naar sociaal contact en intimiteit. Op het gebied van digitale, technologische toepassingen zien we veel initiatieven rondom beeldbellen. Niet alleen de veelgebruikte platformen zoals Skype, WhatsApp en FaceTime komen veelvuldig aan bod, maar er bestaan ook applicaties specifiek voor mensen met dementie zoals de StayClose app. Hieronder - ter inspiratie - een eerste overzicht van een aantal ontwikkelingen.



1. StayClose app (<https://www.stayclose.app/>): speciale beeldbel applicatie voor mensen met dementie en hun naasten.
2. Familienet (<https://www.familienet.nl/>): een (video)berichten platform voor zorgprofessionals en naasten.
3. Eenvoudige videobel verbinding (<https://eenzaamheidtelijf.nl>): eenvoudige beeldbel applicatie voor contact met zorgprofessionals en naasten.
4. Injeuppie – zingevende groepsgesprekken (<https://www.upinederland.nl/agenda/in-je-uppie-aan-de-lijn/>): telefonische groepsgesprekken voor ouderen begeleid door een gespreksleider.
5. Telepresence robot Giraff (<https://robots.nu/nl/robot/giraff-telepresence-robot>): niet via een laptop, tablet of smartphone, maar videobellen via een robot.
6. Stay tuned radio: Naasten kunnen via Whatsapp voice berichten, foto's en video's sturen naar een radio. Via de radio kunnen de berichten worden beluisterd en bekeken.
7. VITA (<https://www.slimmerleven.org/nieuws/contact-maken-dankzij-het-vita-beleefkussen/>): beleefkussen voor mensen met dementie. Naasten kunnen een boodschap inspreken, bijvoorbeeld een gedicht. De boodschap is vervolgens te beluisteren wanneer het gepersonaliseerde kussen wordt aangeraakt.
8. Aanraken op afstand via armbandjes (<https://feelhey.com/?ref=e00ca615fada3db8ff47eea651faa960dcbc7174&reftype=#gref>): ontworpen voor lange afstandsrelaties om elkaar toch aan te kunnen raken. Het armband simuleert een menselijke aanraking van een geliefde door middel van een kneepje.
9. Aanraken op afstand via een mouw (<http://www.digitallifecentre.nl/projecten/virtual-worlds-for-well-being>)

10. Aanraken op afstand via een shirt (<https://cutecircuit.com/the-hug-shirt/>): met ingebouwde vibratiemotoren die door middel van trillingen een menselijke aanraking of knuffel kunnen simuleren.
11. Hugvie (<http://www.geminoid.jp/projects/CREST/hugvie.html>): een groot knuffelbaar kussen in de vorm van een mens. Trillingen afkomstig van geïntegreerde vibratiemotoren produceren een hartslag die reageert op de frequentie en toon van de stem van een naaste aan de telefoon.
12. Haptihug (<https://newatlas.com/haptihug-ifeelim-tachi-labs-second-life/14814/>): combinatie van verschillende vibratiemotoren op de borst en buik die samen verschillende aanrakingen kunnen simuleren. Trillingen en beelden van omhelzingen zijn synchroon, met het idee om zo het gevoel van fysieke aanwezigheid te versterken.
13. Quarantainer, kletscabines en knuffelraam (<https://www.quarantainer.nl>)
14. Cleaning Clowns (<https://cleaning-clowns.nl/>)
15. 1,5-meter meubels voor o.a. de zorg (<https://www.zorgmeubel.com/product/anderhalve-meter-tafel-corona/>)
16. The Kissenger (<http://kissenger.info/>): versturen van een kus via je telefoon
17. Oogcontact tijdens het beeldbellen (<https://www.hackster.io/news/this-simple-setup-facilitates-webcam-eye-contact-over-the-internet-be0c3229526f>)
18. Hologrammen, zoals hiermee geëxperimenteerd werd bij zorgorganisatie Atlant (<https://www.youtube.com/watch?v=IxcQCthatDs>)
19. SAM, interactieve tafel gezellen (<https://luckt.nl/projects/de-riethorst-stromenland/>)
20. Drukvest met pompje (<https://www.zorgvannu.nl/oplossingen/drukvest-voor-rust-tegen-te-veel-prikkels>)
21. Helpdigitaal (<https://helpdigitaal.nl/>): tablets met simkaarten speciaal ingericht voor ouderen zodat ze gemakkelijk kunnen beeldbellen.

Technologie kan het echte warme contact niet vervangen, maar kan wel een aanvulling zijn. Zo geeft Sima Ipakchian Askari (Technische Universiteit Eindhoven), aan dat bij een tekort aan aanrakingen, er meer interesse in het gebruik van tast technologie. Zo deed zij bijvoorbeeld een onderzoek naar koppels die van elkaar vandaan wonen en hoe zij speciale armbandjes gebruikten om op afstand elkaar te kunnen aanraken. De deelnemers hadden bandjes die trillingen stuurde of "knijpjes". Het bood koppels een aanvullende mogelijkheid om in contact te zijn. "Maar," geeft Sima aan, "dan is het wel van belang dat je met elkaar kunt afspreken wat die verschillende trillingen betekenen."

Dat lijkt een van de elementen te zijn van betekenisvol contact op afstand. Een draaitelefoon van vroeger elke ochtend even over laten gaan en als reactie tweemaal een ringtoon ontvangen, heeft in zichzelf geen rijke interactie maar toch een overtuigende "affective presence" ervaring op afstand (Ans Tummers, Technische Universiteit Eindhoven). De ander is toch gevlend dat er even aan hem of haar gedacht wordt. Mensen vinden hun eigen vorm in de technologie toepassing. SMS was eerst bedoeld als zakelijk contact, maar is later veel persoonlijker geworden. Zelfde geldt voor emoticons, die mensen zelf van "interpretatie" zijn gaan voorzien. Gijs Huisman: "Het is dus goed om technologie te ontwerpen die in die behoefte voorziet. Dat mensen samen er betekenis aan geven, de waarde van de interactie vormgeven."

Ten slotte, mensen zijn in eerste instantie geneigd om de gesimuleerde ervaring met technologie direct te vergelijken met het echte contact. Daarom vallen deze technologieën soms tegen. Denk bijvoorbeeld aan de eerste keer dat je een robotkat zag. Het is niet warm genoeg, de textuur klopt niet en je ziet duidelijk dat het nep is. Toch kan het in een bepaalde behoefte voorzien, vertelt ook onderzoeker Ans Tummers (Technische Universiteit Eindhoven). In haar onderzoek naar de inzet van robotdieren bij mensen met dementie vond ze diverse positieve reacties zoals verrassing,

betrokkenheid en hechting. Vooral als een robotdier een niet van echt te onderscheiden vacht heeft, kan dat voor mensen in verdere fases van dementie een waardevolle tactiele stimulans bieden. Zoals Noëlle het zegt: “Ik was heel erg anti-technologie. Maar ik ben nu helemaal fan. Het is een hulpmiddel, dat hebben we wel nodig. De coronacrisis heeft ons dat wel doen beseffen.”

Zinvol uitproberen van technologie dit najaar: Doet u mee?

Voor de succesvolle toepassing van technologie voor warm contact in intra- en extramurale settings is er meer onderzoek nodig naar de exacte behoeftes van deze mensen, hun naasten en de professionals. Moet het echt een knuffel zijn of mag het meer symbolisch? Is er iets toe te voegen aan het beeldbellen? Is het iets wat je in een bepaalde omgeving moet aanbieden? De verwachting is dat er, net zoals met intimiteit in het algemeen, ook hier persoonlijke voorkeuren zijn.

In de komende maanden gaat Vilans stagiaire Dianne Vasseur aan de slag met deze vraagstukken tijdens haar verdiepende onderzoek naar het tot stand brengen van warm contact op afstand. Ze gaat onder andere kijken naar de inzet van gemedieerde aanraking en of dit van toegevoegde waarde kan zijn voor beeldbellen. Het is daarbij erg belangrijk om de behoeften en ervaringen van de doelgroep omtrent gemedieerde aanraking in kaart te brengen. Dit gaat ze doen door middel van interviews en uitprobeersessies bij enkele geïnteresseerde organisaties.

Heeft u interesse om met ons mee te doen of meer te weten te komen? We horen het graag!

Contact: S.suijkerbuijk@vilans.nl