

## QULI, informatie en communicatie op afstand en toch dichtbij

Tijdens de Algemene Ledenvergadering d.d. 23 april 2016 sprak Linda Mostert over de mogelijkheden van Quli, het online informatiesysteem dat is bedoeld om informatie over de individuele zorgsituatie te delen en onlinetoepassingen toegankelijk te maken. Ze deed dit op uitnodiging van het bestuur van de familievereniging omdat we nieuwsgierig zijn naar de mogelijkheden die Quli zegt te bieden om zeggenschap meer vorm te geven.

Quli is een afkorting van 'quality of life', oftewel 'kwaliteit van leven'. Deze term is gekozen omdat het systeem beoogt de zelfredzaamheid van gebruikers van zorg te vergroten. Voor wettelijk vertegenwoordigers (ouders/verwanten) is het tegelijkertijd een veilig informatiesysteem.

Dichterbij heeft als zorginstelling voor invoering van Quli gekozen om informatie voor cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers op een veilige manier toegankelijk te maken. Dichterbij is zelfs de eerste zorginstelling waarbij het Electronisch Patiënten Dossier (EPD) via Quli is in te zien. Hoe het werkt en welke mogelijkheden Quli biedt, werd duidelijk tijdens de presentatie van Linda Mostert. Het leverde een interessant verhaal op, met veel vragen en veel antwoorden.

Linda Mostert is trainer bij Ordina Consulting Zorg, een ICT-bedrijf. Vanuit Ordina adviseert ze onder andere Dichterbij over de invoering van Quli binnen de organisatie.

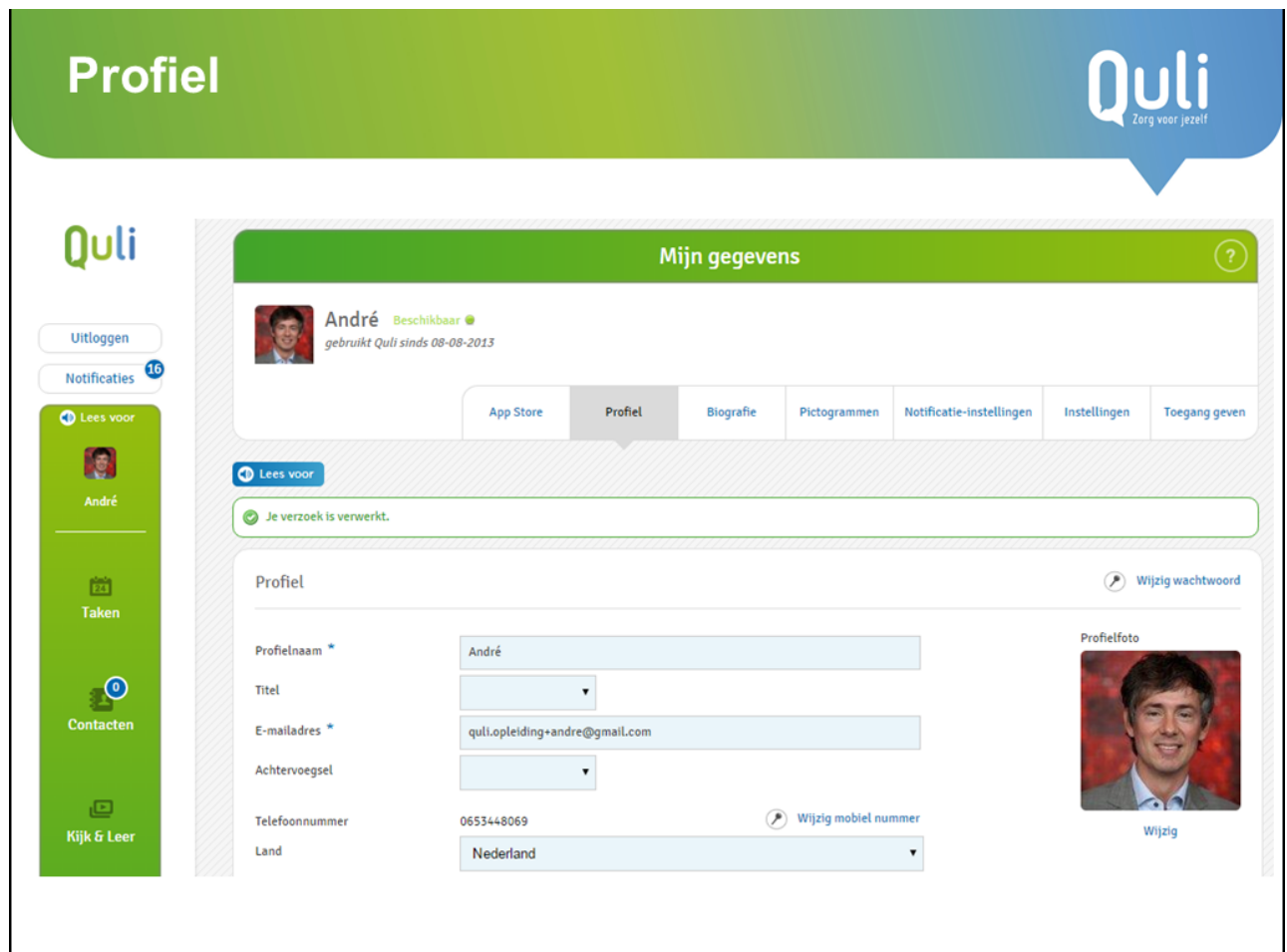
### Wat is QULI?

Quli is een initiatief van vijf zorginstellingen waaronder Dichterbij. Het is opgezet om mensen (de cliënten, ouders/verwanten en hun vertegenwoordigers en de zorgprofessionals) digitaal te ondersteunen bij hun activiteiten, de zorg- en of ondersteuningsvragen en de wensen om met elkaar bepaalde informatie te delen. Quli heeft feitelijk drie toepassingen. **Eén** daarvan is het persoonlijke dossier. Hieronder valt het individueel ondersteuningsplan, het medisch dossier en de dagrapportages. Op dit moment is deze informatie alleen toegankelijk voor medewerkers van Dichterbij via Cura. Door koppeling van Cura aan Quli is deze informatie nu ook in te zien door ouders/verwanten, wettelijk vertegenwoordigers en cliënten die een account hebben. **De tweede** toepassing die Quli biedt is een leeromgeving. Door allerlei apps, digitale filmpjes, spelletjes en bijvoorbeeld een dagboekfunctie met picto's kunnen cliënten van Dichterbij zich ontwikkelen, vaardigheden onder de knie krijgen of er een vrijetijdsbesteding aan ontlennen zonder dat het hele world wide web bereikbaar is. Cliënten kunnen bijvoorbeeld een reisapp installeren, maar ook hun dagindeling zichtbaar maken en raadplegen. Op deze manier wordt de zelfredzaamheid van cliënten enorm vergroot. Voor een groep cliënten kan het daarnaast prettig zijn om de logboekfunctie te gebruiken. De logboekfunctie geeft iemand de mogelijkheid om de emoties van de dag af te schrijven, helpt bij het leren van ervaringen en vergroot het inzicht in eigen vaardigheden. Voor de groep cliënten die niet kan lezen of schrijven maar wel leert vanaf filmpjes op een scherm, biedt Quli veel mooie toepassingen. **De derde** functie die het systeem biedt is het delen van ervaringen, informatie of vragen met anderen. Dat kan nu ook via internet, maar het prettige van dit systeem is dat het beveiligd is. Cliënten die daartoe in staat zijn en het fijn vinden om via de tablet contact te onderhouden met hun sociale netwerk, kunnen dit via Quli op een veilige manier doen. Beeldbellen en ondersteuning vragen van digitale coaches is één van de mogelijkheden. Dit geldt natuurlijk ook voor ouders, verwanten en wettelijk vertegenwoordigers. Voor hen is het bovendien prettig om op afstand informatie te krijgen of te vragen, op een moment dat hen 't beste past. Via Quli ben je bij wijze van spreken in staat om van dag tot dag te volgen hoe het met je eigen verwant -woonachtig bij Dichterbij- gaat. En als het dan wat slechter zou gaan, kun je daar als verwant ook sneller op reageren.

## Hoe werkt QULI?

Quli werkt via internet. Een tablet, mobiel, pc of laptop met internetverbinding is dus een voorwaarde voor een goede communicatie. Dat geldt voor zowel de locatie vanuit Dichterbij, als de locatie van de ander die contact of informatie zoekt.

Je opent het via [www.quli.nl](http://www.quli.nl). Om gebruik te maken van Quli moet er een account worden aangemaakt. Net als bij andere beveiligde sites wordt er vervolgens een verificatiecode gevraagd. Als het inloggen succesvol is, komt het beginscherm in beeld en zijn de verschillende keuzemenu's aan te klikken. Omdat Quli nog in ontwikkeling is, zullen de keuzes binnen dit beginscherm nog aan verandering onderhevig zijn.



The screenshot shows the 'Mijn gegevens' (My data) profile page in the Quli application. The page has a green header with the 'Quli' logo and the tagline 'Zorg voor jezelf'. Below the header, there is a navigation menu with options: 'App Store', 'Profiel' (selected), 'Biografie', 'Pictogrammen', 'Notificatie-instellingen', 'Instellingen', and 'Toegang geven'. The main content area displays the user's profile information for 'André', who is 'Beschikbaar' (available) and has been using Quli since 08-08-2013. There is a 'Lees voor' (Read for) button and a notification that 'Je verzoek is verwerkt.' (Your request is processed). The profile details include: 'Profielnaam' (André), 'Titel' (dropdown), 'E-mailadres' (quli.opleiding-andre@gmail.com), 'Achtervoegsel' (dropdown), 'Telefoonnummer' (0653448069), and 'Land' (Nederland). There is also a 'Wijzig wachtwoord' (Change password) link and a 'Profielfoto' (Profile photo) section with a 'Wijzig' (Change) link.

Voordeel van Quli is dat de onderdelen die je zelf belangrijk vindt, of de toepassingen die bruikbaar zijn, prominent kunt instellen. Ook de mensen met wie de gebruiker contact wil onderhouden, kunnen worden ingevoerd. De gebruiker bepaalt op welke onderdelen ze al dan niet mee kunnen lezen.

Daarnaast is het prettig dat in Quli alles bij elkaar staat en het geen pakken papier oplevert. Al kun je wel printen als je daarvoor kiest. Het meest in het oog springende voordeel van Quli is dat de gebruiker bepaalt of en hoe Quli wordt ingezet. Meedoen aan Quli is niet verplicht. Of je ermee gaat werken, en met welke onderdelen bepaal je zelf. Als de cliënt er bijvoorbeeld alleen spelletjes of leerfilmmpjes op wil kijken, dan kan dat ook zonder dat de verwant de andere toepassingen van Quli benut. Als verwant kan het een belangrijk bespreekpunt zijn tijdens de jaarlijkse update van het IOP; in hoeverre contact of werken met Quli gestimuleerd kan worden en welke voordelen het werken met Quli oplevert voor de cliënt en de verwant. De vraag vanuit de cliënt of de verwant is leidend, met andere woorden Quli is ingevoerd niet omdat het er is, maar omdat het inspeelt op een vraag. Of het een hulpmiddel is dat bij u past, moet u zelf ontdekken.

## Voor wie is Quli bedoeld, en wie wordt bedoeld met ‘de gebruiker’?

Bij dit onderdeel van de presentatie maakt Linda Mostert duidelijk dat het Quli programma rondom de gebruiker wordt gebouwd. Als dat de cliënt van Dichterbij is, is dat degene die ook bepaalt wie er toegang heeft en wie er wanneer mee mag lezen. Omdat het merendeel van de aanwezigen aangeeft dat zij als verwant ook de wettelijk vertegenwoordiger zijn, geeft Linda aan dat in die gevallen de verwant de gebruiker is inclusief de bijbehorende rechten. Eigenlijk is het zo dat wanneer de verwant altijd al de beslissingen neemt, dit bij Quli ook het geval is.

Omdat Quli ook buiten Dichterbij als hulpmiddel voor het beheren van zorginformatie kan worden ingezet, is het voor elke burger in Nederland mogelijk om een account in Quli aan te maken. De toepassingen van Dichterbij, zoals de koppeling van Cura aan Quli, zijn speciaal voor de gebruikersgroepen binnen Dichterbij aangemaakt. Voor de meer algemene toepassing van Quli, is meer informatie te vinden via het filmpje op deze pagina [https://www.quli.nl/quli\\_voor\\_jou](https://www.quli.nl/quli_voor_jou)

## Vragenronde

Tijdens de uitleg van Linda Mostert werden er veel vragen gesteld. Vragen gingen bijvoorbeeld over de mogelijkheden binnen Quli, maar ook over het informatiebeheer en wie daarvoor verantwoordelijk is. Om vervolgens ook uit te komen op de vraag wie gaat er binnen Dichterbij mee werken en wie gaat er als verwant mee aan de slag? Hieronder de vragen en antwoorden.

### Mijn zus vindt het leuk om samen met de begeleider foto's te bekijken? Is er een mogelijkheid om foto's te laden binnen Quli?

Ja, dat kan. Er moet natuurlijk wel eerst geïnvesteerd worden om de foto's te uploaden.

### En hoe zit het met videoboodschappen?

Ook die kunnen via Quli toegankelijk worden gemaakt. De functie van spraakherkenning wordt nog onderzocht.

### Vanwege het touchscreen is een tablet voor veel cliënten bijzonder geschikt. Ik begrijp dat Quli ook via een tablet toegankelijk is. Zitten er ook spelletjes op? Er zijn veel spelletjes die voor cliënten geschikt zijn.

Spelletjes die mensen al gebruiken willen we inderdaad op Quli zetten. We moeten wel kijken of deze spelletjes aan dezelfde veiligheidseisen voldoen. Quli werkt namelijk alleen binnen een veilige omgeving.

### Kan nu iedereen zomaar inzage krijgen in het IOP?

Dichterbij- en zorgmedewerkers hadden al toegang. Nieuw is nu dat meer mensen toegang krijgen. Wie er mee mag lezen, bepaalt degene die het account beheert. Dat is de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger. Welke informatie de vrijwilliger of iemand anders uit het sociale netwerk krijgt, bepaal je dus zelf.

### Mag je dan ook de informatie wijzigen? En wordt er onderscheid gemaakt tussen lees- en schrijfbevoegdheid?

Alles wat via Cura op Quli wordt gezet, kun je niet wijzigen. Daarvoor geldt dus de leesbevoegdheid. Je kunt er wel op reageren en bijvoorbeeld verzoeken om zaken te schrappen of anders te formuleren. Zo'n vraag vraagt altijd om overleg. Dichterbij kiest voor deze openheid, en dat is best spannend. De begeleiders gaan

namelijk meer informatie met verwanten delen. Er zullen ongetwijfeld situaties komen waarbij de uitleg over keuzes heel belangrijk is. Ook die correspondentie en de daaruit voortvloeiende afspraken komen in dit digitale archief. Voor verwanten kan dit een goede manier zijn om zeggenschap vorm te geven. En nogmaals, Quli vervangt niet het normale menselijke contact, het wil iets toevoegen. Als u nu alles op een prettige manier regelt via jaarlijks overleg, bezoeken en telefonisch contact, dan heeft Quli misschien weinig toegevoegde waarde voor u. En zoals al eerder aangegeven: het is geen verplichting.

#### [Hoe onderhoud ik via Quli het contact met mijn verwant en/of de medewerker of DVC'er?](#)

Via Quli kun je beeldbellen, voorwaarde is dan dat beide partijen tegelijkertijd inloggen.

Het is daarnaast mogelijk om elkaar berichten te sturen, zoals met een e-mailprogramma. De medewerkers kunnen via een sms geattendeerd worden op een nieuw bericht. Welke medewerker het bericht ontvangt, bepaal je ook zelf.

#### [Is Quli gratis?](#)

Voor de cliënt, zijn/haar verwant en alle andere gebruikers is het gratis. Dichterbij moet als zorginstelling wel betalen voor deze investering.

#### [Als ik aan de slag wil met Quli, is er dan ook iets van een helpdesk?](#)

Iedereen die wil, kan nu al een account aanmaken. Dan is het slim om ook de DVC'er te melden dat je ermee wilt gaan werken. Medewerkers van Dichterbij krijgen een E-learningprogramma en kunnen een cursus via een webinar volgen. Maar op dit moment is nog niet iedere medewerker en iedere woning toegerust. De woning moet namelijk ook uitgerust zijn met WiFi ontvangst. De Familievereniging heeft dit al wel aangekaart op organisatieniveau. Op verzoek van de familievereniging Dicht-bij biedt Dichterbij ook het webinar aan voor familie en verwanten. Verder zijn er instructiefilmpjes en is er een helpdesk. Als dit onvoldoende blijkt te zijn voor mensen om er mee aan de slag te gaan, gaan we kijken wat we kunnen verbeteren. Dhr. Wehnes van de Familievereniging vult aan dat iedereen die geïnteresseerd is in het volgen van het webinar Quli, zich bij hem (secretariaat van de Familievereniging) kan melden. Mogelijk is het slim om gebruik te maken van de kennis en ervaringen die de eerste gebruikers van het systeem hebben. De familievereniging wil dit mede stimuleren. Linda Mostert spreekt ook de hoop uit dat de aanwezigen in de zaal hierin een positieve bijdrage kunnen leveren.

#### [Is er een officiële startdatum?](#)

Nee, Dichterbij heeft ervoor gekozen om langzaam op te starten op basis van individuele wensen van cliënten en verwanten en vrije keuze van de medewerkers. Op het moment dat de cliënt en verwant aangeven ermee te willen werken, gaan ook de medewerkers dit ondersteunen. De jaarlijkse bespreking van het IOP zou een goed moment kunnen zijn om in samenspraak van start te gaan met Quli. Een vertegenwoordiger van een cliëntenplatform in de zaal vult aan dat het tot de taak van de medewerkers behoort hier mee te werken en dat er dus geen sprake is van vrijblijvendheid.

#### [Gaan we nu niet meemaken dat de medewerkers nog meer achter de PC zitten?](#)

In principe moet dat niet het geval zijn. Het noteren in Cura is een dagelijks terugkerende bezigheid en wettelijke verplichting, maar dat gaat niet meer tijd kosten. Hooguit dat medewerkers zich bewuster zijn van hun taalgebruik. Het feit dat er nu meer vragen op de begeleider af kunnen komen, kan werk en aandacht en dus meer tijd vragen. Maar het kan ook efficiënter werken in de communicatie en tijdbesparend zijn. De

bereikbaarheid wordt in ieder geval vergroot. Wanneer de cliënt met Quli wil werken, dan moeten we dat toch juist zien als een investering die uiteindelijk tot meer levensgeluk moet leiden.

#### Tot slot

Linda Mostert bedankt de aanwezigen voor hun belangstelling en vragen. Met name de vragen zijn voor haar weer belangrijk om na te denken over de toepassingen en de opstart van Quli. Ze hoopt dat de drempel om ermee aan de slag te gaan een stukje kleiner is geworden. Op de vraag 'wie overweegt er om in de toekomst met Quli aan de slag te gaan' stak het merendeel van de aanwezigen in de zaal de hand op.