

Wat vinden cliënten van onze zorg en ondersteuning

Cliëntversie Kwaliteitsrapport 2018

Elk jaar maken we bij Koraal een kwaliteitsrapport. Hierin nemen we de kwaliteit van onze zorg onder de loep. Van dat best wel lijvige rapport, maken we ook een versie voor en door cliënten. Hoe beoordelen jullie de ondersteuning bij Koraal. Wat gaat goed en wat kan beter? Om deze vragen te beantwoorden, maken we gebruik van MijnMening. Koraal vindt het belangrijk om ieder jaar te vragen hoe cliënten onze zorg vinden. Dat doen wij via MijnMening. MijnMening is een online vragenlijst die Koraal zelf ontwikkeld heeft. Cliënten kunnen de vragen laten voorlezen. Er staan ook foto's, picto's en filmpjes bij de vragen. Dat maakt het invullen gemakkelijker voor veel cliënten. De uitkomsten van MijnMening komen als acties in het zorgplan van de cliënt. Zo weet Koraal zeker dat de uitkomsten besproken worden met cliënten en hun vertegenwoordigers.



→ Wij zouden graag minder wisselende gezichten van personeelsleden zien op de groepen. Een vertrouwd gezicht is voor onze cliënten ontzettend belangrijk. De directie onderkent dat. Maar legt ook uit dat het te maken heeft met een tekort aan vast personeel. Ze kunnen geen ijzer met handen breken. Dus vertellen we aan medebewoners dat we eraan werken, maar dat ze nog even geduld moeten hebben.

→ Voor mij is het belangrijk dat er sprake is van echt contact. Dat de mensen die mij ondersteunen oog en oor voor me hebben. Dat ze buiten de vaste kaders kunnen denken. Zeggen wat goed voor mij is of wat ik moet doen, werkt averechts. Ik vind het fijn als de mensen van Koraal moeite doen om een band met me op te bouwen. Als ze naar me luisteren als ik terugkom van mijn stage bijvoorbeeld. Of zomaar een babbeltje maken en samen lachen. Die kleine, simpele, attente dingetjes werken het krachtigst.



Wat vinden cliënten goed bij Koraal

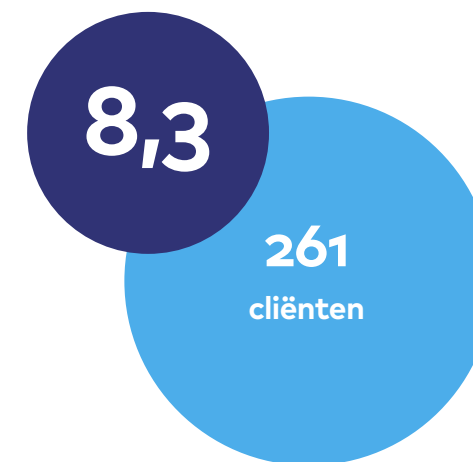
- Ik heb een eigen (slaap)kamer.
- Ik heb veel contact met mijn netwerk.
- Ik krijg genoeg hulp van de groepsleiding.
- Ik vind de uitstapjes leuk.
- Mijn dagbesteding is goed.
- Ik voel me veilig bij Koraal.
- Ik kan mijn vrije tijd heel goed invullen.
- Ik doe mee in de samenleving.



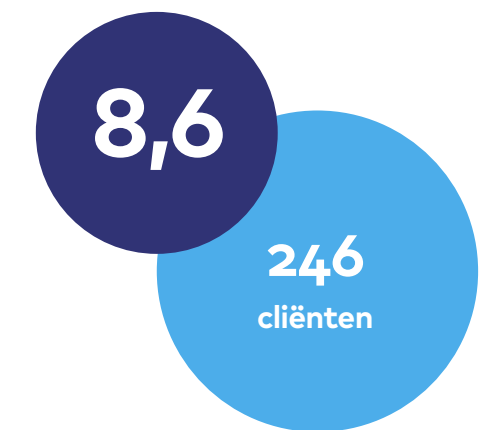
Waar werkt Koraal samen met cliënten aan

- Ik wil graag meer groepsactiviteiten.
- Er zou meer tijd en aandacht voor me moeten zijn.
- Ik wil duidelijke groepsafspraken.
- Ik wil meer groepsgesprekken.
- Zorg en onderwijs zou beter moeten aansluiten op mijn vragen.

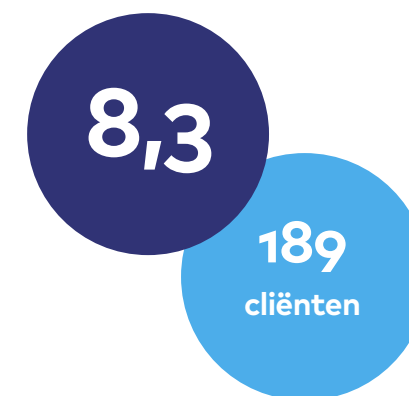
Regio Noord en Midden Limburg



Regio Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek



Regio Parkstad



Koraal Noordoost-Brabant - De La Salle



→ Er is altijd nog iets te wensen. Zo vinden we dat er nóg beter kan worden geluisterd naar cliënten. Iedere bewoner mag in principe elke dag zelf zijn eten kiezen. Toch gebeurt dat in de praktijk niet altijd. Omdat sommige bewoners nu eenmaal lang doen over die keuze. Ik begrijp dat dat best lastig is voor het personeel, op een drukke dag. Toch blijven wij als bewonersraad hameren op dat luisteren.

→ Ik woon al meer dan de helft van mijn leven bij Koraal. In de loop der jaren is er veel veranderd. Toen ik hier pas kwam, werd er vooral voor me gezorgd. Ik werd betutteld. Tegenwoordig geef ik zelf aan wat ik nodig heb. En ondersteunt Maasveld me daar zo goed mogelijk in. Dat is een heel ander gevoel. Ik neem nu zelf verantwoordelijkheid voor mijn leven. En gaat er een keer iets fout? Jammer dan! Dan heb ik in elk geval iets geleerd.

→ Ik heb het meest aan mensen die gewoon vragen wat ze voor me kunnen betekenen. Die me op weg helpen, aan het denken zetten en handvatten aanreiken om zelf iets te doen. Dat geldt voor een jobcoach maar ook voor een therapeut. Gelukkig zijn er in mijn omgeving mensen die zo werken. Door therapie heb ik geleerd wie ik ben. Ik heb mezelf geaccepteerd. En ik heb technieken geleerd om met mijn stress om te gaan, te kunnen ontspannen en rustig te blijven. Mede dankzij een therapeut hier die wist hoe hij met mij om moest gaan.

→ De medewerkers van Koraal kennen me door en door en weten precies wat ik nodig heb. Ze helpen me om evenwichtig te leven.