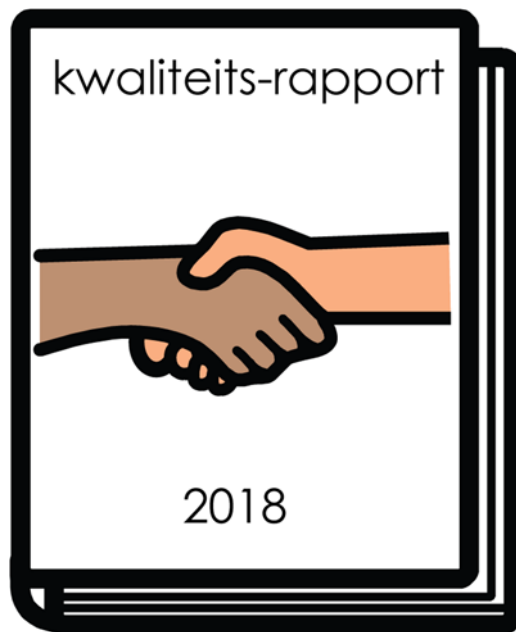


# Kwaliteits-rapport Koraal 2018.

Een paar dingen uit het kwaliteits-rapport.

In Taal voor allemaal.



De tekst is in Taal voor allemaal op maat.

**Koraal.**

Cliënten wonen en werken bij Koraal.

Cliënten gaan bij Koraal naar school.

En cliënten doen dingen in hun vrije tijd bij Koraal.

Koraal geeft hulp aan cliënten.

### **Het kwaliteits-rapport.**

Koraal schrijft elk jaar een kwaliteits-rapport.

Het kwaliteits-rapport is een boekje.

Het boekje gaat over wat goed gaat.

En over wat niet goed gaat.

Bij de hulp van Koraal.



Koraal vraagt aan cliënten wat goed gaat.

En wat niet goed gaat.

Koraal vraagt het ook aan familie.

En ook aan personeel.

Koraal schrijft alles op in het kwaliteits-rapport.

Het kwaliteits-rapport gaat over vorig jaar.

Dus over het jaar 2018.

### **Dit boekje.**

Je leest in dit boekje over een paar dingen.

Een paar dingen uit het kwaliteits-rapport van Koraal.

## Het kwaliteits-rapport van 2018.

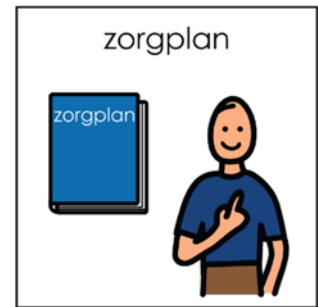
Er staan veel dingen in het kwaliteits-rapport van 2018.

Een paar belangrijke dingen voor cliënten zijn:

- Het zorgplan.  
Vroeger heette het zorgplan: IOP.
- Je dossier.  
Dat spreek je uit als dos-jee.
- Klacht.
- Mijn Mening.
- Samen Beslissen.
- Praten over goede hulp.
- Taal voor allemaal.

## Het zorgplan.

Het zorgplan heette vroeger IOP.



Koraal praat samen met jou over de hulp die je nodig hebt.

Je familie praat ook mee over de hulp.

Je maakt afspraken met Koraal over de hulp.

De afspraken schrijft Koraal op in je zorgplan.

Je wensen staan ook in je zorgplan.

Iedere cliënt heeft een eigen zorgplan.

## Computer.

Je zorgplan staat op de computer.

Het zorgplan staat in je dossier.

In je dossier staat alle informatie die Koraal heeft over jou.

Jouw zorgplan staat nu helemaal op de computer.

Dat heet digitaal.

Dat spreek je uit als: die-gie-taal.

Begeleiders schrijven op hoe het met je gaat.

Je kunt altijd lezen in je zorgplan.

Als je dat wilt.

Familie kan ook meelezen.

Als jij het goed vindt.

## Wat gaat goed in 2018.

- Het zorgplan is beter geworden.
- Alle zorgplannen staan nu helemaal op de computer.



## Je dossier.

Alle informatie samen over jou heet je dossier.

Iedere cliënt heeft een eigen dossier.

In je dossier staat persoonlijke informatie.

Persoonlijke informatie zijn dingen die over jou gaan.

Die informatie staat op papier.

En al jouw informatie staat nu ook op de computer.

Het dossier is digitaal.



Koraal heeft alle informatie over jou op de computer.

## Wat gaat goed in 2018.

- Eerst was je dossier alleen op papier.  
In je dossier staat je zorgplan.  
Nu staat je zorgplan ook in de computer.
- Personeel van Koraal werkt beter samen omdat het dossier nu digitaal is.



## Wat gaat niet goed in 2018.

- De taal van het dossier is erg moeilijk.
- Niet alle cliënten kunnen in hun eigen dossier kijken.



## **Klacht.**

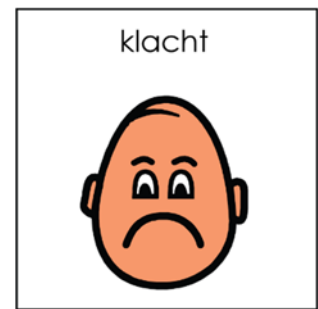
Jij krijgt hulp van Koraal.

Koraal wil graag dat je tevreden bent.

Soms lukt dat niet.

Je bent niet tevreden.

Je hebt een klacht.



Koraal heeft een klachten-regeling.

In de klachten-regeling staat hoe je een klacht kunt oplossen.

### **Klachten in 2018.**

- In 2018 zijn er 14 klachten geweest.  
Het zijn meestal klachten over dat medewerkers en cliënten niet goed met elkaar omgaan.  
En over hoe medewerkers en cliënten met elkaar praten.
- Koraal heeft een boekje over klachten.  
Dit boekje is voor cliënten.  
Je leest in het boekje alles over hoe een klacht op te lossen.

## Mijn Mening.

Mijn Mening is een vragen-lijst.

Met vragen over de hulp die je krijgt bij wonen.

Met vragen over wat goed gaat.

En met vragen over wat niet goed gaat.



Cliënten van Koraal geven antwoord op de vragen.

Koraal kijkt naar de antwoorden.

Koraal kijkt wat cliënten goed vinden.

En Koraal kijkt naar wat niet goed gaat.

### Wat gaat goed in 2018.

- De vragen van Mijn Mening zijn beter gemaakt.
- Personeel en cliënten praten over Mijn Mening.  
Bij ieder gesprek over het zorgplan.
- De uitkomsten van Mijn Mening zorgen voor betere plannen.  
In de plannen staat welke hulp Koraal geeft.  
De plannen gaan bijvoorbeeld over werk en wonen.



### Wat gaat niet goed in 2018.

- Nog niet iedere cliënt vult Mijn Mening in.



## Samen Beslissen.

Samen Beslissen is samen-werken.

Cliënten en familie en personeel werken samen.

Ze kijken samen wat er goed gaat op de woongroep.

En wat niet goed gaat.



### Wat gaat goed in 2018.

- Door samen-werken hebben cliënten meer inspraak.



Inspraak is:

- Meedenken.
- Meepraten.
- Meebeslissen.
- Cliënten en familie en personeel zijn tevreden over de hulp.
- Cliënten en familie en personeel werken goed samen op de woongroep.

### Wat gaat niet goed in 2018.

- Personeel kan nog beter met elkaar samen-werken.



Koraal blijft werken aan Samen Beslissen.

Samen Beslissen blijft belangrijk.



## Praten over goede hulp.

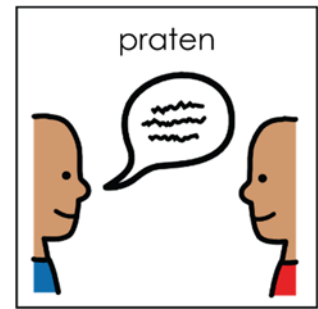
Koraal wil goede hulp voor elke cliënt.

Goede hulp is hulp die bij jou past.

Goede hulp is voor iedereen anders.

Daarom is praten over de hulp belangrijk.

Praten met jou en met familie en met personeel.



### Overleg.

In een overleg praten mensen met elkaar.

In een overleg luisteren mensen naar elkaar.

De mensen luisteren naar ideeën over goede hulp.

Overleg heet ook vergadering.

Bij Koraal overleggen mensen met elkaar over goede hulp.

Cliënten en familie en personeel overleggen met elkaar:

- Op de woongroep.
- In de dagbesteding.

Koraal overlegt:

- Met de verwanten-raad.
- Met de bewoners-raad.
- Met personeel.
- Met andere organisaties.

Andere organisaties kijken of Koraal goede hulp geeft.

Cliënten en familie zijn bij overleggen met andere organisaties.

## Praten over goede hulp.



### Wat gaat goed in 2018.

- Koraal overlegt steeds met cliënten en familie en personeel.
- Koraal vindt de ideeën van cliënten en familie belangrijk.
- Koraal vraagt steeds of cliënten en familie meegaan.  
Meegaan naar overleg met andere organisaties.



### Wat gaat niet goed in 2018.

- Koraal luistert niet altijd goed naar wat cliënten willen.
- Koraal heeft niet altijd genoeg geduld om naar cliënten te luisteren.
- Koraal neemt niet altijd genoeg tijd om naar cliënten te luisteren.

## Taal voor allemaal.



Taal voor allemaal maakt teksten makkelijk om te lezen.

Taal voor allemaal gaat over:

- Regels voor tekst.
- Regels voor plaatjes bij tekst.
- Regels voor het keuren van tekst.

Koraal vindt Taal voor allemaal belangrijk.

### Wat gaat goed in 2018.



- Koraal werkt steeds meer met Taal voor allemaal.
- Koraal gebruikt Taal voor allemaal in het kwaliteits-rapport.
- Koraal wil meer dingen in Taal voor allemaal schrijven.

Bijvoorbeeld:

- De klachten-regeling.
- De regels over privacy.
- Je zorgplan.
- Het foto-formulier.
- De website.

### Wat gaat niet goed in 2018.



- Personeel kent Taal voor allemaal nog niet goed.
- Er zijn nog te weinig teksten voor cliënten en familie in Taal voor allemaal.

Koraal gaat meer teksten maken in Taal voor allemaal.