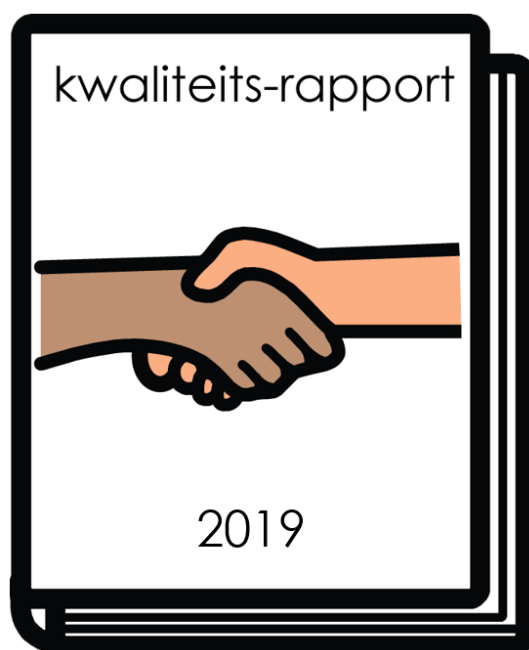


# Kwaliteits-rapport Koraal 2019

Een paar dingen uit het kwaliteits-rapport.



Gemaakt in Taal voor allemaal.  
[www.taalvoorallemaal.com](http://www.taalvoorallemaal.com)

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**

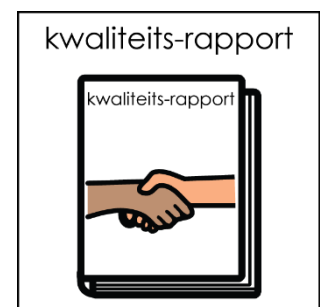
Koraal schrijft ieder jaar een kwaliteits-rapport.

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 medewerkers.

Koraal schrijft alles op in het kwaliteits-rapport.

Het kwaliteits-rapport gaat over vorig jaar.

Dus over het jaar 2019.

## **Dit boekje**

Je leest in dit boekje over een paar dingen.

Een paar dingen uit het kwaliteits-rapport van Koraal.

# Het kwaliteits-rapport van 2019

Er staan veel dingen in het kwaliteits-rapport van 2019.

Een aantal belangrijke dingen voor cliënten zijn:

- Het zorgplan
- Je dossier  
Dat spreek je uit als dos-jee.
- Het Goed leven gesprek
- Mijn Mening
- Meer meebeslissen
- Klachten

## Het zorgplan

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

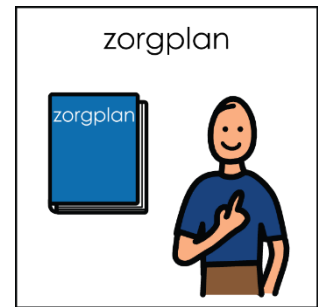
Je familie praat ook mee over de hulp.

Je maakt afspraken met Koraal over de hulp.

Koraal zet de afspraken in je zorgplan.

Je wensen staan ook in je zorgplan.

Iedere cliënt heeft een eigen zorgplan.



## Computer

Je zorgplan staat op de computer.

Dat heet digitaal.

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

Het zorgplan staat in je dossier.

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

Je kunt altijd lezen in je zorgplan.

Als je dat wilt.

Familie kan ook meelezen.

Als jij het goed vindt.

## Wat gaat goed in 2019

- Alle zorgplannen worden in orde gemaakt.
- Medewerkers leren hoe ze zorgplannen maken.



## Je dossier

Alle informatie samen over jou heet je dossier.

Iedere cliënt heeft een eigen dossier.

In je dossier staat persoonlijke informatie.

Persoonlijke informatie is informatie die over jou gaat.

Koraal heeft alle informatie over jou in het dossier.

Die informatie staat op de computer.

Het dossier is digitaal.



## Wat gaat goed in 2019

- Het dossier is digitaal.
- Het dossier wordt steeds beter.

Bijvoorbeeld: de taal van het dossier is makkelijker.



# Het Goed leven gesprek

## Wat is het Goed leven gesprek

Koraal gebruikt nu het Goed leven gesprek.  
Het Goed leven gesprek gaat over het leven van de cliënt.

Over hoe jij je leven wil leven.

Je begeleider voert het Goed leven gesprek met jou.

Andere mensen mogen ook bij het gesprek zijn.

Bijvoorbeeld je ouders.

## Waar gaat het Goed leven gesprek over

De cliënt praat over zijn wensen:

- Wat de cliënt gelukkig maakt.
- Wat de cliënt wil leren.

De begeleider kijkt of de cliënt kan doen wat hem gelukkig maakt.

En of de cliënt kan leren wat hij wil.

## Wat gaat goed in 2019

- Cliënten vinden het Goed leven gesprek fijn.
- Begeleiders voeren steeds meer Goed leven gesprekken.



## Mijn Mening

### Mijn Mening is een app

App spreek je uit als: ep.

In de app staan vragen.

Vragen over de hulp die je krijgt bij wonen.

Vragen over wat goed gaat.

En over wat niet goed gaat.



### Betere zorgplannen

De cliënten van Koraal geven antwoord op de vragen.

Koraal kijkt naar de antwoorden.

Koraal kijkt wat de cliënten goed vinden.

En Koraal kijkt naar wat de cliënten niet goed vinden.

Koraal kan dan betere zorgplannen maken.

### Wat gaat goed in 2019

- Cliënten hebben vertrouwen in de begeleiders.
- Cliënten hebben het gevoel dat begeleiders goed luisteren.
- Cliënten zijn tevreden met hun dag-invulling.  
De dag-invulling is bijvoorbeeld werk.  
Of dagbesteding.
- Cliënten vinden het eten lekkerder.



**Lees verder op de volgende bladzijde.**

## **Wat gaat niet goed in 2019**



- Nog niet alle cliënt beantwoorden de vragen van Mijn Mening.
- Cliënten willen meer meebeslissen op de woongroep.
- Cliënten vinden dat het onrustig is op de woongroepen.
- Cliënten vinden nieuwe cliënten spannend.
- Cliënten voelen zich onveilig bij agressie.

## **Verbeteren**

Koraal wil dingen verbeteren die niet goed zijn.

Koraal gaat op verschillende manieren verbeteren.

Bijvoorbeeld:

- Medewerkers voeren het Goed leven gesprek.
- Meer cliënten beantwoorden de vragen van Mijn Mening.
- Cliënten gaan meer meebeslissen.



## Meer meebeslissen

Koraal wil dat cliënten meer meebeslissen.

Cliënten hebben informatie nodig om mee te beslissen.

Informatie die iedereen kan begrijpen.

Informatie in makkelijke taal.

### Taal voor allemaal

Taal voor allemaal maakt informatie makkelijker.

Makkelijker om te lezen.

En makkelijker om te begrijpen.

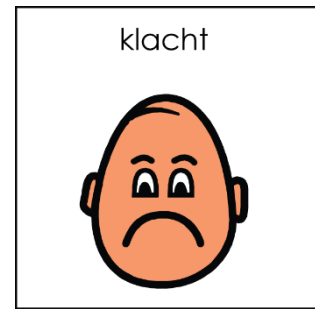


Koraal werkt steeds meer met Taal voor allemaal.

Koraal gebruikt Taal voor allemaal in het kwaliteits-rapport.

## Klachten

Je 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 2019

In 2019 waren er 19 klachten.

Het waren klachten over de volgende dingen:

- Medewerkers en cliënten praten niet goed met elkaar.
- Er werken veel verschillende medewerkers op een woongroep.  
Cliënten willen meer vaste medewerkers op de woongroep.
- Cliënten voelen zich onveilig.
- Cliënten zijn het niet eens met de afspraken in hun zorgplan.

### Wat gaat goed in 2019

- Cliënten weten beter aan wie ze hun klacht kunnen vertellen.



### Wat gaat niet goed in 2019

- Er zijn meer klachten dan in 2018.

