



Nova Zorggroep

Vertrouwde zorg aan huis

Welkom!

Agenda

- Strategie Nova Zorggroep
- Uitkomst klanttevredenheidsonderzoek 2019
- Ervaringen met Corona
- Werkoverleg
- Doelen 2020
- MIC-meldingen en rapportages
- Vilans protocollen
- Tevredenheidsonderzoek
- Afsluiting

Strategie

Missie

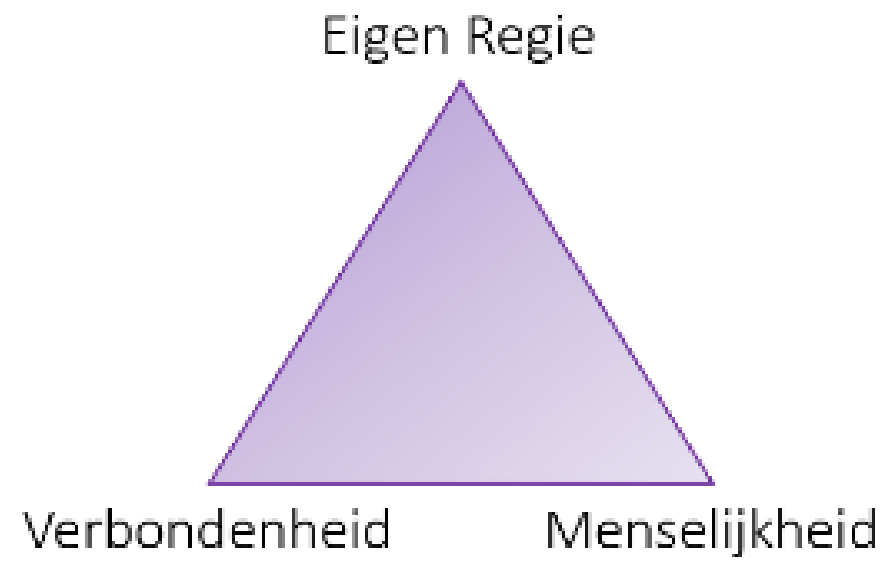
- Identiteit van Nova Zorggroep
- Warme familiegevoel
- Islamitische grondslag
- Respect voor ieders cultuur
- Verdieping in de 'mens'

Strategie

Visie

- Regierol in complexe zorg
- Voorbeeldfunctie in de regio
- Specialisatie dementie en PTZ
- Samenwerken
- Ontwikkeling medewerkers

Kernwaarden



Tevredenheid cliënten

- Vragenlijst onder 27 bestaande cliënten
- 11 cliënten hebben vragenlijst ingevuld
- NPS score van 82
- Gemiddelde tevredenheid van 9,2
- We kunnen trots zijn!

Werkoverleg

- Maandelijks
- Inhoud
- Acties

Toekomst in doelen

- ISO 9001 certificaat behalen
- Kwaliteitsslag in processen en beleid
- Contracten WLZ/WMO
- Digitaliseren van dossiers en rapporteren

Melden van incidenten

- Incidenten waarbij je niet bent betrokken
 - Je komt bij een cliënt thuis en je ziet dat de cliënt een blauwe plek heeft;
 - Je komt binnen en ziet dat er een Baxterrol zakje op het aanrecht ligt;
 - Je komt bij een cliënt thuis en je ziet dat de cliënt mank loopt.
- Incidenten waarbij je (indirect) bent betrokken
 - Je staat in de keuken en je hoort een geluid en het blijkt dat de cliënt is gevallen;
 - Je ondersteunt de cliënt en deze valt toch;
 - Je geeft per ongeluk de medicijnen van een ander moment.
- Incidenten vanuit de cliënt naar jullie
 - Cliënt scheldt je uit, is verbaal vervelend;
 - Cliënt duwt en/of maakt slaande bewegingen;
 - Cliënt is discriminerend in uitingen.

Rapporteren

- Rapporteer vanuit het zorgplan
- Schrijf respectvol over de cliënt en zijn/haar naaste(n)
- Vermeld wat je hebt afgesproken met de cliënt en/of naaste(n)
- Beschrijf alleen feiten en geef niet je eigen mening
- Trek geen conclusie/ stel geen diagnose als je daartoe niet bevoegd bent
- Reageer op eerdere rapportages of op tussentijdse wijzigingen
- Schrijf kort, krachtig en volledig zodat navraag niet nodig is

Vilans protocol

- Waar te vinden:
<https://www.vilanskickportaal.nl/inloggen>
- Inloggegevens:
 - Gebruikersnaam: info@novazorggroep.nl
 - Wachtwoord: Novazorg@2020

Onderzoek Tevredenheid

- Invullen vragenlijst

Afronding

