

Kwaliteitsbeeld 2025

Vitala+



Bouwsteen 1

Het kennen van de wensen en behoeften

Van zorg naar herstel: doelgericht en persoonlijk

Vitala+ biedt passende, kortdurende herstelzorg aan kwetsbare ouderen in de regio Maastricht-Heuvelland. Wij ondersteunen hen bij herstel en stabilisatie, met als doel de zelfstandigheid en vitaliteit zoveel mogelijk te behouden. Thuis waar het kan, tijdelijk bij ons wanneer dat nodig is. Wij leveren hoogwaardige geriatrische revalidatie, observatie en behandeling, met oog voor functioneren, zelfredzaamheid en kwaliteit van leven. Onze zorg is persoonlijk, deskundig en doelgericht, met de nadruk op herstel in plaats van verblijf.

Onze zorg is persoonsgericht. Wij zien altijd de mens achter de patiënt, diens naasten en de medewerker. Onze zorg sluit aan bij de wensen, mogelijkheden en levensverhaal van ouderen en hun naasten. Voor medewerkers betekent dit ruimte voor vakmanschap en professionele autonomie. Voor de organisatie betekent het dat we voortdurend kijken hoe processen en systemen ondersteunend kunnen zijn aan échte persoonsgerichte zorg.

Binnen Vitala+ wordt multidisciplinair samengewerkt waarbij de hulpvraag/vragen van de patiënt leidend is/zijn. Binnen het multidisciplinaire team, de gezamenlijk intake en tijdens het MDO wordt actief samengewerkt met het reeds bestaande (sociale) netwerk rondom een patiënt en diens beschikbare hulpbronnen.

Patiënten worden expliciet bekrachtigd in hun zelfmanagement o.a. door de inzet van zelfzorgcoaches. Zij bieden waar nodig actieve ondersteuning bij het aanboren van nieuwe hulpbronnen. Denk aan dagbesteding, hulp aan huis en de inzet van vrijwilligers.

Ter verdere versterking van de zelfredzaamheid is vorig jaar bovendien de Academie voor Zelfzorg gestart, waar patiënten en mantelzorgers aanvullende kennis en vaardigheden kunnen ontwikkelen.

Academie voor zelfzorg

Goede revalidatie vraagt om meer dan behandelen alleen. Het vraagt om een omgeving waarin patiënten actief oefenen, vaardigheden aanleren en stap voor stap weer regie nemen over hun dagelijks functioneren. Binnen het revalidatie klimaat van Vitala+ staat deze actieve rol centraal. Herstel betekent daarbij niet alleen fysiek vooruitgaan, maar ook leren omgaan met het dagelijks leven na ontslag.

Een belangrijke bouwsteen binnen dit revalidatieklimaat is de Academie voor Zelfzorg. Met deze academie stimuleren wij dat patiënten en mantelzorgers al tijdens de opname actief werken aan hun eigen zelfredzaamheid. Het doel is dat zij beter voorbereid terugkeren naar huis, minder afhankelijk zijn van thuiszorg en meer regie ervaren over hun dagelijks leven. Daarmee verschuift het perspectief van zorgen vóór de patiënt naar zorgen mét de patiënt en diens netwerk.

In 2025 is bewust gekozen voor een praktische aanpak, waarbij kleine, direct toepasbare verbeteringen – de zogenoemde ‘Just do it’-acties – centraal stonden. Deze acties maakten zichtbaar dat relatief eenvoudige aanpassingen al merkbaar verschil maken. Dit leverde niet alleen tijdswinst op, maar vooral een andere manier van kijken naar zorg: wat kan iemand zelf, en wat nemen wij mogelijk te snel over? Een voorbeeld is het zelfstandig pakken en opruimen van handdoeken.

Een belangrijke stap volgde in oktober 2025 met de start van instructiemedewerkers. Dit zijn zorgprofessionals die naast hun reguliere werkzaamheden, gedurende een aantal uren per week, patiënten en mantelzorgers begeleiden bij het aanleren van handelingen gericht op zelfredzaamheid. Vitala+ onderscheidt zich binnen de regionale samenwerking door naast verpleegkundigen ook paramedici actief te betrekken bij deze instructies. Zelfredzaamheid wordt daarmee breder benaderd dan uitsluitend vanuit verpleegtechnisch perspectief.

De instructiemedewerkers zijn specifiek geschoold, met aandacht voor motiverende gespreksvoering, juridische kaders en het zorgvuldig beoordelen of iemand een handeling veilig zelfstandig kan uitvoeren. De afweging of een patiënt of mantelzorger iets kan, wil en durft, vormt daarbij een essentieel onderdeel van het proces. De zorgcoördinator en de zelfzorgcoach spelen hierin een sleutelrol door instructiebehoeften te signaleren, acties uit te zetten en de voortgang te bewaken.

Sinds de officiële start in oktober 2025 zijn 179 instructies uitgevoerd. Het merendeel betrof verpleegtechnische handelingen, zoals het toedienen van subcutane injecties. Daarnaast nam het aantal ADL-instructies toe, bijvoorbeeld gericht op zelfstandig aankleden met hulpmiddelen of het oefenen van dagelijkse handelingen die thuis noodzakelijk zijn.

De ervaringen laten zien dat patiënten met meer vertrouwen naar huis gaan wanneer zij handelingen hebben geoefend en weten wat zij zelfstandig kunnen uitvoeren.

Het betrekken van mantelzorgers blijkt in de praktijk complexer. Na een ziekenhuistraject ervaren veel mantelzorgers de opnameperiode bij Vitala+ als een moment van herstel voor henzelf. Dit vraagt om zorgvuldige timing, duidelijke communicatie en maatwerk in de benadering. Dit is in 2025 nadrukkelijk als leerpunt naar voren gekomen.

Eind 2025 bevindt de Academie voor Zelfzorg zich in een fase van groei en verdere professionalisering. De werkwijze krijgt steeds meer structuur en de meerwaarde wordt zichtbaar voor medewerkers, patiënten en mantelzorgers. In 2026 ligt de focus op verdere borging binnen de zorgpaden, het versterken van de betrokkenheid van mantelzorgers en het verankeren van deze werkwijze als vanzelfsprekend onderdeel van de dagelijkse zorgpraktijk.

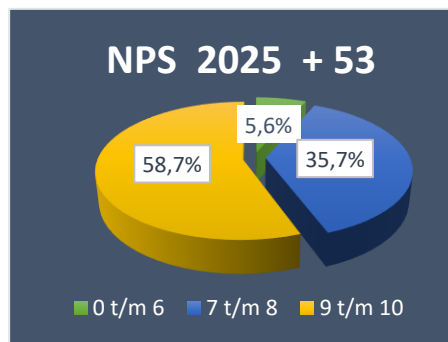
Patiënt tevredenheid

Omdat goede ondersteuning begint bij het kennen van de wensen en behoeften van de patiënt, meten wij structureel de patiënttevredenheid. Dit biedt inzicht in de ervaringen en verwachtingen van patiënten. De resultaten worden benut voor:

- Kwaliteitsverbetering: signaleren van sterke punten en verbeterkansen in zorg en communicatie;
- Beleidsreflectie: beoordelen in hoeverre de geleverde zorg aansluit bij patiëntverwachtingen;
- PDCA-cyclus: structureel inzetten van patiëntfeedback in verbeterprocessen;
- Verantwoording en transparantie: inzicht richting management, toezichthouders en ketenpartners;
- Professionele ontwikkeling: versterken van bewustwording en motivatie binnen zorgteams;
- Trend- en benchmarkanalyse: volgen van ontwikkelingen over de tijd en vergelijking met eerdere metingen.

De respons van de metingen over 2025 is hoog (69%). De patiënttevredenheid wordt o.a. gemeten aan de hand van de Net Promoter Score (NPS). Dit is een cijfer dat aangeeft in hoeverre klanten een bedrijf zouden aanbevelen aan anderen. De NPS score is hoog, namelijk 53 waarbij 95% van de patiënten een 7 of hoger scoort. Daarnaast wordt de patiënttevredenheid op ongeveer vijftien thema's gemeten, wat voldoende aanknopingspunten biedt voor gerichte verbeteracties.

Zouden patiënten Vitala+ aanbevelen aan derden?
Net Promotor Score: +53



Patient Reported Experience Measures

In 2025 is gestart met de implementatie van Patient Reported Experience Measures (PREMs) met als doel structureel inzicht te verkrijgen in de door patiënten ervaren kwaliteit van zorg en het versterken van patiëntparticipatie. In dit kader is de eerder gehanteerde papieren vragenlijst, die door zorgmedewerkers werd uitgereikt, vervangen door een digitale PREM-vragenlijst. De afname vindt plaats met ondersteuning van vrijwilligers, terwijl de analyse van de verzamelde data wordt uitgevoerd door de stafadviseur Kwaliteit & Veiligheid.

Ter voorbereiding op de implementatie is, in samenwerking met de Academische Werkplaats Ouderenzorg en de cliëntenraad, een gevalideerde PREM-vragenlijst ontwikkeld.

In het derde kwartaal van 2025 is een pilotfase uitgevoerd, gericht op het evalueren van de gebruiksvriendelijkheid, de responsgraad en de bruikbaarheid van de verkregen inzichten. Op basis van de bevindingen uit deze pilot is in het vierde kwartaal van 2025 gestart met een gefaseerde implementatie over alle etages.

De evaluatie van de pilot staat gepland voor begin 2026. Aanvullend wordt, in samenwerking met de cliëntenraad, verkend op welke wijze patiënttevredenheid verder kwalitatief kan worden verdiept, onder meer door middel van aanvullende interviews.

Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken

Missie/ visie

De missie van Vitala+ is: herstel bevorderen, zelfstandigheid versterken en vitale zorgketens bouwen die ouderen ondersteunen om zo lang mogelijk thuis te kunnen leven.

Onze visie is dat ouderen profiteren van innovatieve en integrale zorg binnen een actief revalidatieklimaat. Wij richten ons op herstel en het versterken van zelfredzaamheid, zodat ouderen zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven behouden.

Vanuit deze missie en visie werkt Vitala+ actief samen met partners binnen de zorgketen om deze doelstellingen in de praktijk te realiseren.

Ketenzorg

De grenzen tussen zorg, welzijn en sociaal domein vervagen. Ouderenzorg kan niet los worden gezien van wonen, veiligheid, welzijn en participatie. Dit vergt een integrale benadering waarin Vitala+ samenwerkt in de keten. Vitala+ heeft een verbindende rol in de regio. Structurele afstemming in de keten tussen Maastricht UMC+, Zuyderland, Envida, huisartsen en zorgverzekeraars is de sleutel tot voorspelbare instroom en efficiënte doorstroom.

We zijn ons bewust van de dynamische, uitdagende en complexe omgeving waarin Vitala+ acteert. Zo neemt de zorgvraag in de regio toe, terwijl personeelsbeschikbaarheid en financiële groei ruimte onder druk staan. Technologische ontwikkelingen, veranderende patiëntwensen en verschuivende rollen van verschillende aanbieders of contractpartijen bieden uitdagingen, maar ook kansen. De roep om de 'juiste zorg op de juiste plek' wordt steeds groter. Daarom werken we aan duurzame en betaalbare zorg, verplaatsen van zorg (dichter bij patiënten thuis) en het vervangen van zorg (door informele zorg en zoveel mogelijk actief betrekken van de mantelzorgers).

In 2025 is de samenwerking met het Maastricht UMC+ en Envida verstevigd. De doorstroming van patiënten is merkbaar verbeterd. Hierdoor zijn onnodige ziekenhuisopnames voorkomen en krijgen ouderen sneller passende zorg. We bevorderen tijdige triage en versterken ambulante revalidatie zorgpaden.

De betere doorstroom en samenwerking binnen de regionale zorgketen heeft geleid tot efficiëntere zorgprocessen en een verhoogde kwaliteit van zorg, waarbij patiënten op het juiste moment de juiste zorg ontvangen. Vitala+ combineert de kracht van zowel de sterkten van de care én de cure sector en is enerzijds gericht op zelfredzaamheid en kwaliteit van leven en anderzijds wordt de medische behandeling toegespitst op de wensen van de patiënt aan de hand van proactieve zorgplanning. In dit continu proces van ondersteunend overleg en gezamenlijk besluiten nemen over de gewenste zorg smelten care en cure samen. Dit heeft zich in de praktijk bewezen en draagt wezenlijk bij aan een toekomstbestendige ouderenzorg.

Bouwsteen 3

Het werk organiseren

Inleiding – van strategische ambities naar het organiseren van werk en zorg

De strategie van Vitala+ richt zich op samenhangende ambities die de basis vormen voor hoe wij ons werk organiseren. We willen financieel gezond blijven door kosten te beheersen en opbrengsten te versterken, waarbij digitalisering, data gedreven sturing en organisatorische vernieuwing onze processen toekomstbestendig maken.

Tegelijkertijd staat de ouderenzorg in Maastricht-Heuvelland voor grote uitdagingen. Het aantal ouderen neemt de komende jaren fors toe, de zorgvraag wordt complexer en de arbeidsmarkt krimpt. Daarnaast verwachten ouderen meer regie, zelfstandigheid en passende zorg dichtbij huis. De toenemende zorgvraag in combinatie met de krappe arbeidsmarkt vraagt om een duidelijke keuze in hoe zorg wordt georganiseerd.

Daarom investeren we gericht in het aantrekken, ontwikkelen en behouden van zorgprofessionals. Een aantrekkelijke werkomgeving, vitale teams en een lerende organisatiecultuur zorgen ervoor dat medewerkers gemotiveerd blijven en zich kunnen blijven ontwikkelen. Binnen deze werkomgeving krijgen professionals ruimte voor eigenaarschap en professionele autonomie. Zij kunnen klinisch redeneren, behandeluitkomsten benutten en samenwerken in multidisciplinaire teams. Dit versterkt zowel de kwaliteit van zorg als het werkplezier.

Verder zet Vitala+ in op strategische personeelsplanning, functiedifferentiatie en nieuwe rollen binnen teams. Hierdoor benutten we de beschikbare capaciteit beter en houden we de werkdruk beheersbaar. Samenwerking met regionale partners ondersteunt deze aanpak en draagt bij aan een duurzame inzet van zorgprofessionals.

Ook de zorg zelf staat centraal. Door capaciteit en zorgvormen uit te breiden, zoals ambulante en thuisgerichte zorg, ziekenhuis verplaatste zorg en kortdurende herstellzorg, zorgen we dat patiënten sneller de juiste zorg op de juiste plek krijgen. Wij werken daarbij vanuit het uitgangspunt “ambulant tenzij”: patiënten worden opgenomen wanneer dat noodzakelijk is, maar zetten hun herstel zo vroeg mogelijk voort in de thuissituatie of poliklinisch. Dit verkort de opnameduur, stimuleert zelfstandigheid en zorgt voor een betere aansluiting op het dagelijks leven van de patiënt. De Academie van Zelfzorg ondersteunt patiënten en mantelzorgers om meer regie te nemen over herstel en dagelijkse zorg, waardoor zelfstandigheid toeneemt en de druk op zorgprofessionals afneemt. Dit sluit aan bij de visie dat herstel zoveel mogelijk plaatsvindt in de eigen leefomgeving en dat professionele zorg daar wordt ingezet waar deze daadwerkelijk nodig is.

Door deze strategische focus ontstaat een samenhangend kader waarin interne organisatie, samenwerking met ketenpartners en professionalisering van teams elkaar versterken. Zo legt Vitala+ de fundering voor een toekomst waarin ouderen de juiste zorg op het juiste moment ontvangen, medewerkers vitaal blijven en de organisatie duurzaam kan groeien.

Personeel en Organisatie in Ontwikkeling

Meedenken, digitaliseren en vooruitkijken

Onze organisatie is continu in beweging. Processen worden aangepast, rollen verschuiven en nieuwe vraagstukken dienen zich aan. Ook de rol van Personeel & Organisatie (P&O) ontwikkelt mee: naast uitvoering vervult de afdeling een adviserende rol bij organisatieontwikkeling.

Digitalisering van Personele Processen

In 2025 zijn een aantal tools geïmplementeerd.

Een belangrijk resultaat was de verdere implementatie van Youforce, waarin administratieve stappen en mutaties worden gebundeld.

Daarnaast is EasyCruit in gebruik genomen, een tool voor werving en selectie. Het platform centraliseert vacatures, reacties en beoordelingen, en zorgt voor consistente communicatie richting sollicitanten. Dit vergroot de voorspelbaarheid voor kandidaten en het overzicht voor leidinggevenden. De implementatie omvatte praktische inrichting, het testen van workflows en het ontwikkelen van templates, afgestemd op de dagelijkse praktijk van Vitala+. Deze digitalisering maakt inzichtelijk hoe de instroom per vacature verloopt. De wervingskracht van Vitala+ is over het algemeen goed, maar verschilt per functie. De uitdaging ligt niet altijd in kwantiteit, maar in het bereiken van de juiste doelgroep. In dit kader is arbeidsmarktcommunicatie versterkt: de website en vacaturepagina zijn vernieuwd, de online zichtbaarheid via social media is vergroot en de samenwerking met opleidingen en arbeidsmarktinitiatieven is uitgebreid.

Organisatieontwikkeling en Structuur

In 2025 is de eerder vastgestelde organisatiestructuur verder uitgevoerd. Met de komst van een manager Bedrijfsvoering en manager Zorg en Behandeling is de organisatiestructuur bijgesteld. De overlegstructuur is aangepast, waardoor P&O structureler deelneemt aan management- en tactische overleggen.

Ook de commissiestructuur is herzien: de voormalige commissie P&O is omgevormd tot een Arbocommissie, gericht op arbeidsomstandigheden, werkdruk en veiligheid, met de Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) als referentiekader.

Vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en verzuim

Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid zijn in 2025 geïntegreerd in een samenhangende aanpak, gekoppeld aan goed werkgeverschap en het binden en behouden van medewerkers.

Verzuim, met name langdurig verzuim, bleef een aandachtspunt.

Vooruitblik 2026

In 2026 ligt de focus op verdere verfijning en borging van digitale toepassingen, opvolging van de evaluatie van de managementstructuur en structurele aandacht voor inzetbaarheid, vitaliteit en verzuim. Werving, zichtbaarheid en behoud van medewerkers blijven belangrijke speerpunten. P&O blijft een centrale rol vervullen in het ondersteunen van medewerkers en organisatieontwikkeling.

Zorg en behandeling

Samenwerking, teamkracht en organisatieontwikkeling in een dynamische zorgomgeving

Binnen Vitala+ organiseren we het werk rondom multidisciplinaire teams, waarin verpleegkundigen, verzorgenden, behandelaren en ondersteunende functies gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor de kwaliteit en voortgang van het hersteltraject. De kwaliteit van zorg staat of valt met de kracht van deze teams. Daarom investeren we bewust in een werkklimaat waarin professionals eigenaarschap nemen, multidisciplinair samenwerken en zich blijven ontwikkelen. Alleen met vitale en vakbekwame teams kunnen we de toenemende complexiteit van zorgvragen het hoofd bieden.

Om de teams optimaal te laten functioneren is, mede gezien de arbeidskrapte, een slimme en zorgvuldige organisatie van de beschikbare capaciteit noodzakelijk. We werken met strategische personeelsplanning en functiedifferentiatie, waarbij de mix van helpenden, verzorgenden, verpleegkundigen en specialisten doelgericht wordt samengesteld, passend bij de zorgzwaarte en fase van het hersteltraject. Nieuwe en aangepaste rollen, zoals zorgcoördinatoren, kwaliteitsverpleegkundigen en de coördinator assistent Zorg & Behandeling, zijn structureel ingebed. Deze functies versterken de onderlinge afstemming, verduidelijken verantwoordelijkheden en waarborgen continuïteit in de zorg.

Naast deze organisatorische maatregelen blijft voortdurende professionalisering van het team essentieel voor kwaliteit van zorg. Teams krijgen ruimte om behandeluitkomsten te bespreken, van elkaar te leren en verbeteringen door te voeren. Klinisch redeneren, evidence-based werken en het analyseren van uitkomsten zijn vaste onderdelen van het dagelijks werk, waardoor leren en verbeteren onderdeel is van de normale werkwijze. Digitalisering ondersteunt dit proces door registratielast te verminderen en informatie-uitwisseling te verbeteren.

Binnen deze context blijft roosteren een complex maar essentieel onderdeel, waarbij een balans moet worden gevonden tussen individuele wensen en het organisatiebelang. Beschikbaarheid, deskundigheid en taakverdeling zijn bepalend voor de ervaren werkdruk en kwaliteit van zorg, terwijl de arbeidsmarktkrapte deze uitdaging vergroot en het belang van duurzame inzetbaarheid en aandacht voor verzuim benadrukt.

Ook in de samenwerking met externe partners, zoals het Maastricht UMC+, is heldere afstemming cruciaal. Tijdige en volledige informatieoverdracht ondersteunt een goede planning, beheersbare werkdruk en continuïteit van zorg. Door deze samenwerking te intensiveren, zijn verwachtingen verduidelijkt en werkafspraken stabiel geworden.

Tegelijkertijd kijken we naar het zorgproces zelf, van opname tot ontslag, om de zorg voor patiënten nog beter te stroomlijnen en doorstroom te optimaliseren. Binnen de revalidatiezorg vraagt medische zorg om proactieve zorgplanning, waarbij de wensen, waarden en behoeften van de patiënt centraal staan. Daarbij wordt nadrukkelijk gekeken naar leerbaarheid, belastbaarheid en veiligheid.

Opnames vinden plaats gedurende de hele week, zowel overdag als in de avond, nacht en het weekend. Dit vraagt flexibiliteit van teams en maakt het mogelijk om patiënten op het juiste moment passende zorg te bieden.

Voor specifieke patiëntgroepen, zoals CVA- en oncologiepatiënten, zorgt een multidisciplinaire intake (MDI) voor een snellere, betere en meer samenhangende zorgverlening: professionals uit verschillende disciplines – zoals medische dienst, zorg, fysiotherapie en ergotherapie – beoordelen samen de situatie van de patiënt en stellen in overleg met patiënt en mantelzorger een behandelplan

op. Voor de patiënt betekent dit dat de zorg sneller en beter op elkaar wordt afgestemd, dat alle relevante expertise wordt benut en dat hij of zij actief betrokken wordt bij het plan van aanpak. Doordat het team op vaste momenten gezamenlijk aansluit en vanaf de start integraal afstemt, hoeft de patiënt zijn of haar verhaal niet meerdere keren te doen, wat bijdraagt aan vertrouwen en rust na een ziekenhuisopname. Voor medewerkers zorgt deze werkwijze voor meer overzicht, duidelijkheid in verantwoordelijkheden en een helder vertrekpunt voor passende zorg. Voor de organisatie leidt dit tot efficiëntere werkprocessen, betere taakafstemming en versterkte samenwerking en kennisdeling tussen professionals.

Daarnaast laten de eerste ervaringen met kwetsbare ouderen via Ziekenhuis Verplaatste Zorg (ZVZ) zien dat intensieve samenwerking met het ziekenhuis nieuwe zorgmogelijkheden biedt, mits patiënten zorgvuldig geselecteerd worden. In 2025 is ervaring opgedaan met een instroomroute voor kwetsbare ouderen met een acuut medisch probleem via de spoedeisende hulp interne geneeskunde. Deze patiënten zijn medisch nog niet stabiel genoeg om te revalideren, maar hoeven niet in het ziekenhuis te blijven. Binnen Vitala+ ontvangen zij tijdelijk ZVZ, gericht op medische beoordeling en stabilisatie.

Ondanks de toenemende complexiteit van zorgvragen blijft de algehele uitstroom van patiënten naar huis hoog: bijna negen van de tien patiënten keert terug naar de thuissituatie. Wanneer terugkeer naar huis niet verantwoord is, wordt dit tijdig en duidelijk besproken en is doorplaatsing naar een chronische setting onderdeel van passende en realistische zorg.

Bedrijfsvoering in een groeiende organisatie: van groei naar grip en professionalisering

In 2025 is structurele aandacht besteed aan de organisatie achter de zorg.

Een belangrijke mijlpaal in 2025 was de overgang naar een nieuwe ICT-partner. Op het gebied van governance en informatiebeveiliging was Vitala+ de samenwerking met de vorige partner ontgroeid. Met de komst van een nieuwe partner is een volgende stap gezet richting verdere professionalisering van de ICT-omgeving. Het uiteindelijke doel is om te voldoen aan de NEN 7510-norm, waarmee wordt aangetoond dat zorgvuldig en veilig wordt omgegaan met medische en persoonsgegevens.

Daarnaast is een nieuwe digitale werkomgeving uitgerold. Hierbij was het uitgangspunt dat zorgmedewerkers zo min mogelijk hinder zouden ondervinden en hun werkzaamheden ongestoord konden voortzetten. De overgang is grotendeels geruisloos verlopen en heeft geleid tot merkbare verbeteringen in snelheid en betrouwbaarheid van systemen.

Een concreet aandachtspunt dat in 2025 is geanalyseerd, betreft de wifi-bereikbaarheid binnen het gebouw. Metingen hebben aangetoond dat op meerdere locaties sprake is van onvoldoende dekking en overlap in het signaal. Om dit te verbeteren zal het aantal access points uitgebreid worden.

Daarnaast is ingezet op verbetering van de gegevensuitwisseling binnen de regionale zorgketen. Vitala+ neemt deel aan het DATA Beschikbaarheid Subregio (DABS)-project, in samenwerking met het Maastricht UMC+, Envida en ZIO. Binnen dit initiatief wordt een gezamenlijk platform ontwikkeld waarop de elektronische patiëntendossiers van deelnemende organisaties worden aangesloten. Door het gebruik van uniforme informatiestandaarden wordt relevante patiëntinformatie veilig en direct toegankelijk voor betrokken zorgverleners. Deze ontwikkeling draagt bij aan kortere overdrachtstijden, vermindering van administratieve lasten en een betere informatiepositie bij de start van behandeltrajecten.

Aanvullend wordt de samenwerking in de regio versterkt door aansluiting op Zorgdomein, een digitaal verwijssysteem dat vraag en aanbod van zorg met elkaar verbindt. Dit draagt bij aan een efficiëntere en transparantere organisatie van vervolgzorg en biedt meer inzicht in instroom en beschikbare capaciteit.

Op het gebied van data gedreven sturing zijn stappen gezet met de implementatie van Power BI. Deze analysetool maakt het mogelijk om data uit het elektronisch patiëntendossier te vertalen naar interactieve dashboards. Hierdoor ontstaat beter inzicht in onder andere ligduur, inzet van behandeluren.

Alles bij elkaar is in 2025 een stevige basis gelegd voor een organisatie die niet alleen groeit, maar deze groei ook planmatig en beheerst vormgeeft.

Voorbeelden interne organisatie

Digitale ondersteuning

Een goed voorbeeld van de interne organisatie van werk vormt digitale ondersteuning. In 2025 stond de implementatie van de persoonlijke AI-assistent Inora centraal.

De doelstellingen van de inzet van deze tool zijn het volledig integreren van de technologie in de dagelijkse praktijk, zodat medewerkers efficiënter, effectiever en met meer vertrouwen kunnen werken. De assistent biedt op elk gewenst moment (24/7/365) de juiste ondersteuning voor alle medewerkers, in een goed ingerichte, afgeschermd en veilige omgeving, voor zorginhoudelijke, P&O- en ICT-vragen. Hierdoor ervaren medewerkers meer tevredenheid en handelingszekerheid door directe en passende ondersteuning bij praktijkvragen. Daarnaast borgt de assistent uniforme werkwijzen door toegang te bieden tot een betrouwbare en actuele informatiebron en helpt het administratieve lasten te verminderen.

Strategisch meerjarenplan Voeding

Een ander voorbeeld van *het werk organiseren* is het strategisch meerjarenplan Voeding 2025–2028. Dit plan richt zich primair op het structureel inrichten, verbeteren en toekomstbestendig organiseren van de voedingszorg.

Voeding is binnen Vitala+ een essentieel onderdeel van kwaliteit van zorg, herstel en patiëntbeleving. Goede, passende voeding draagt aantoonbaar bij aan het revalidatieproces, het welbevinden van patiënten en het bevorderen van zelfredzaamheid. In de periode 2025–2028 werkt Vitala+ daarom gericht aan de verdere professionalisering en toekomstbestendigheid van de organisatie rondom voeding.

Het strategisch meerjarenplan voeding richt zich op de volgende samenhangende doelen:

- Verbeteren van de kwaliteit van voedingszorg door heldere werkprocessen, deskundigheidsbevordering en duidelijke verantwoordelijkheden;
- Ondersteunen van herstel en zelfredzaamheid door voeding integraal onderdeel te maken van het revalidatieproces;
- Versterken van gastvrijheid en patiëntbeleving met als doel aantoonbare verbetering van tevredenheid over eten en drinken;
- Efficiënte en toekomstbestendige organisatie door stabiele teams, duidelijke taakverdeling en procesoptimalisatie;

- Gezonde en duurzame bedrijfsvoering door minder verspilling en beter voorraadbeheer gericht op structurele kostenbeheersing.

De uitvoering van het meerjarenplan is opgebouwd in vier fasen:

1. Fundament en professionalisering (2025–2026)
In deze fase worden coördinatoren voeding aangesteld en opgeleid. Daarnaast wordt gestart met verdere digitalisering en verbetering van bestel- en voorraadprocessen.
2. Stabilisatie en gedragsverandering (2026)
De focus ligt op het creëren van rust en continuïteit in de teams, het verminderen van werkdruk en het uniform werken op alle afdelingen.
3. Voeding als integraal onderdeel van revalidatie (2027)
Eetmomenten worden structureel ingezet ter ondersteuning van zelfredzaamheid. De samenwerking tussen voedingsmedewerkers, zorg en paramedici wordt verder verdiept.
4. Optimalisatie en afbouw formatie (2027–2028)
Wanneer kwaliteit, verzuim en werkdruk stabiel zijn, wordt de formatie stapsgewijs teruggebracht, met behoud van kwaliteit en veiligheid.

Voor patiënten betekent dit plan meer aandacht voor voeding als onderdeel van het herstel, een verbeterde gastvrijheid en meer voorspelbaarheid in processen. Door scholing, duidelijke afspraken en digitalisering wordt de kwaliteit en veiligheid van voedingszorg verder geborgd.

Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

Continu leren en verbeteren

Continu leren en verbeteren is binnen Vitala+ geen afzonderlijke activiteit, maar een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijks werk. Wij werken vanuit het principe *werken = leren = werken*: leren vindt plaats in en door het werk en draagt direct bij aan betere zorg en meer werkplezier. Duurzame kwaliteitsverbetering begint bij medewerkers. Door leren en verbeteren expliciet te verbinden aan het primaire zorgproces versterken wij tegelijkertijd de kwaliteit en veiligheid van zorg én het eigenaarschap van medewerkers.

Het 70-20-10-model vormt hierbij een richtinggevend kader. Ongeveer 70% van het leren vindt plaats in de praktijk, 20% via interactie en samenwerking met collega's en 10% via gerichte scholing of training. Dit betekent dat werkplekleren het uitgangspunt is van onze leer- en verbeterstrategie. Leren is daarbij geen doel op zich, maar een middel om het werk aantoonbaar beter te maken. Wij hanteren het principe van *just in time, just enough en just for me*: leren vindt plaats wanneer het nodig is, is niet omvangrijker dan noodzakelijk en sluit aan bij de medewerker, het team en de concrete situatie. Hierdoor ervaren medewerkers leren niet als extra belasting, maar als ondersteunend en motiverend.

Om leren en verbeteren structureel vorm te geven, werken wij met de methodiek van de teamversterkers. Werkplekdialogen en korte verbetertrajecten (sprints) creëren ruimte om gezamenlijk stil te staan bij het werk. Teams onderzoeken wat goed gaat, waar risico's of knelpunten liggen en welke verbeteringen mogelijk zijn op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Verbeteringen worden in kleine, overzichtelijke stappen getest in de praktijk en vervolgens geborgd. Hierdoor ontstaat een continue verbeterbeweging die direct zichtbaar is in zorguitkomsten én in het werkplezier van professionals.

Vitala+ vervult daarnaast een belangrijke rol in het opleiden van zorgprofessionals. Naast het aanbieden van diverse zorg- en behandelstages worden medewerkers opgeleid tot onder andere verpleegkundige (niveau 4), verzorgende IG en helpende+.

Ook binnen de ouderengeneeskunde is sprake van een structurele opleidingsfunctie: artsen in opleiding en coassistenten doen ervaring op binnen de revalidatiezorg en maken kennis met het vak in de volle breedte. De organisatie biedt inmiddels twee vaste aios-opleidingsplekken die iedere vier maanden rouleren, waardoor jaarlijks meerdere artsen worden begeleid. Daarnaast lopen coassistenten mee, wat bijdraagt aan de zichtbaarheid en aantrekkelijkheid van het vakgebied. Vitala+ creëert hiermee een leeromgeving waarin toekomstige zorgprofessionals zich veilig en professioneel kunnen ontwikkelen en levert zo een actieve bijdrage aan de ontwikkeling van het vak in de regio.

Kernteam leerambassadeurs

Een belangrijke rol in de aanpak van *continue leren en verbeteren* is weggelegd voor het kernteam leerambassadeurs, dat in 2025 is ingesteld. Dit kernteam bestaat uit twee leercoördinatoren (verpleegkundigen), twee paramedici (waarvan één NLP-geschoold), de projectleider van de Academie voor Zelfzorg en de stafadviseur Kwaliteit en Veiligheid.

Het kernteam speelt een centrale rol in het ondersteunen en professionaliseren van leerambassadeurs binnen de organisatie. Zij begeleiden sprints en werkplekdialogen volgens het

principe van voordoen, samendoen en zelfstandig doen, waarbij de leerambassadeurs steeds zelfstandiger worden. Via het “train de trainer”-principe worden kernteamleden opgeleid om nieuwe leerambassadeurs te trainen. Daarnaast borgt het kernteam processen en resultaten door plannen en acties op te nemen in de PDCA-cyclus, zodat verbeteringen structureel worden ingebed. Tot slot vindt twee keer per jaar een evaluatie en bijstelling van de methode plaats om continue doorontwikkeling te waarborgen.

Leren en verbeteren begint altijd met een zorgvuldige analyse van de leervraag. Het kernteam stemt hierover af met teamleiders. Op basis van deze analyse wordt een passende mix van interventies samengesteld. Dit kan bestaan uit leren op de werkplek, gerichte ondersteuning, praktische hulpmiddelen of aanvullend onderwijs.

Een centrale jaarplanning brengt ontwikkel- en verbetervragen vanuit audits, incidenten, PRISMA-analyses, patiënttevredenheid en andere ontwikkelingen samen en prioriteert deze. Dit voorkomt versnippering, bewaakt een haalbaar tempo en zorgt dat nieuwe kennis – bijvoorbeeld uit wet- en regelgeving, richtlijnen of technologische innovaties – direct in de praktijk wordt toegepast. Zo is continu leren en verbeteren een vaste pijler onder de kwaliteit en veiligheid van zorg bij Vitala+.

Voorbeelden sprints

Onderstaande voorbeelden laten zien dat *continu leren en verbeteren* niet abstract of theoretisch is, maar direct bijdraagt aan betere zorg, meer professionele regie en versterking van samenwerking. Kleine, gerichte verbeterstappen leiden tot duurzame kwaliteitsverbetering die voelbaar is voor patiënten én medewerkers.

Verbetersprint BEM (Beoordeling Eigen Medicatie): reeds bij opname wordt beoordeeld in hoeverre patiënten in staat zijn hun medicatie zelfstandig te beheren. Hiermee wordt medicatie gerelateerde zelfredzaamheid vanaf het begin geïntegreerd in het zorgproces en expliciet als revalidatiedoel benoemd. Dit versterkt de eigen regie van patiënten en draagt bij aan een betere voorbereiding op de thuissituatie. Voor medewerkers leidt dit tot gerichtere begeleiding, meer duidelijkheid bij ontslag en een vermindering van de werkdruk.

Verbetersprint decubituspreventie

Op de begane grond is de Bradenschaal vervangen door PrePURSE, die minder interpretatieverschillen kent. Vanaf 2026 wordt PrePURSE organisatie breed geïmplementeerd. In het zorgplan is een expliciet doel voor decubituspreventie opgenomen, waardoor het bewustzijn hierover toeneemt en acties direct naar fysiotherapie of ergotherapie kunnen worden uitgezet.

Verbetersprint hulpmiddelen (lopend)

Patiënten ontvangen sneller de juiste hulpmiddelen, wat hun zelfredzaamheid vergroot. Tegelijk heeft de zorg beter inzicht in uitgeleende hulpmiddelen, waardoor ergotherapie efficiënter kan worden ingezet. In samenwerking met Vegro is een pilot van een multifunctionele hulpmiddelentas gestart en het proces rondom inzet, bestelling en bekostiging van hulpmiddelen is in kaart gebracht en afgestemd met betrokkenen.

Verbetersprint MDO: in 2025 is een verbetersprint gestart om het MDO uniform en efficiënt voor te bereiden, met als doel te voldoen aan beleidseisen en het eigenaarschap binnen teams te versterken. Dit heeft geleid tot een meer eenduidige werkwijze en gedeelde verantwoordelijkheid onder medewerkers. Voor patiënten resulteert dit in beter voorbereide MDO's, met concretere revalidatiedoelen en meer inzicht in de voortgang van hun revalidatietraject.

Verbetersprint overdracht zorg (lopend)

Voor patiënten zorgt een uniforme overdracht ervoor dat belangrijke informatie volledig en consequent wordt gedeeld, wat de veiligheid en continuïteit van zorg vergroot. Voor medewerkers biedt dit meer overzicht, betere samenwerking en minder dubbel werk, waardoor de werkdruk daalt en het werk efficiënter en prettiger verloopt.

Verbetersprint werkplekdialogen

Door het kernteam leerambassadeurs is een standaard uniforme werkwijze ontwikkeld voor het uitvoeren en evalueren van de werkplekdialogen. Dit zal leiden tot input voor sprints en borging van de resultaten.

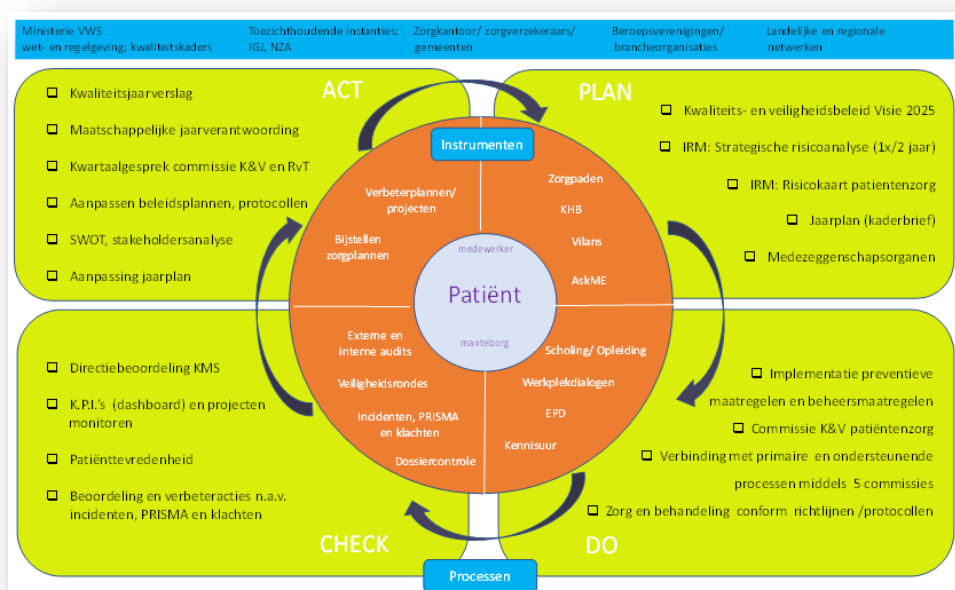
Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit

Kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem

Het fundament voor inzicht in kwaliteit begint bij het systeem waarmee kwaliteit en veiligheid structureel worden geborgd. Hierin zijn alle processen en verantwoordelijkheden vastgelegd. Vitala+ past integraal risicomanagement (IRM) toe op alle niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) en in vijf domeinen (patiënt, personeel, informatie, facilitair en financiën), met veiligheid van de patiënt als hoogste prioriteit. Het PDCA-gestuurde systeem ondersteunt besluitvorming, jaarplannen en Key Performance Indicator-monitoring. In het kader van risicomanagement wordt bij iedere verandering een Failure Mode en Effects Analysis (FMEA) uitgevoerd, die vervolgens wordt gebruikt om passende beheersmaatregelen te implementeren.

Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) vormt het hart van het IRM voor patiëntenzorg en is gericht op veilige, kwalitatieve en duurzame zorg, waarbij de patiënt centraal staat. Het proces van kwaliteitsmonitoring en -sturing wordt gevoed door kwartaalrapportages en dashboards met de belangrijkste prestatie-indicatoren. Deze data worden geanalyseerd en besproken in diverse commissies, zoals de Commissie Patiëntenzorg. Deze organen spelen een sleutelrol in het vertalen van data en signalen uit de praktijk naar concrete, organisatie brede verbeteracties.



Documentatiebeheer

Een goed managementsysteem werkt alleen als alle documenten, procedures en richtlijnen up-to-date en toegankelijk zijn, zodat medewerkers de juiste informatie gebruiken.

Het beheerbeleid van het kwaliteitshandboek (KHB) is in 2024 herijkt en protocollair beschreven. In 2025 is het KHB ondergebracht in de hierboven beschreven AI-tool Inora. Zo is relevante informatie sneller beschikbaar en de wordt toepasbaarheid in de dagelijkse praktijk vergroot.

Toetsing kwaliteit- en veiligheidseisen

Om te weten of het kwaliteitsmanagementsysteem werkt, worden de kwaliteit- en veiligheidseisen regelmatig getoetst: audits zijn een essentieel onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Vitala+ en vormen een belangrijke bron van data gedreven en proactieve sturing. Zo wordt de uitvoering van het strategisch jaarplan Kwaliteit en Veiligheid systematisch bewaakt, de kwaliteit geborgd en verschuift de focus van reactief handelen naar preventief verbeteren.

Externe audit DNV (HKZ)

De HKZ-certificering wordt benaderd als een cyclisch proces van continue verbetering, niet als een eenmalige gebeurtenis. Gedurende het jaar volgen we aanbevelingen uit eerdere audits systematisch op, borgen we de resultaten in onze processen en bereiden we de organisatie voor op de volgende toetsing. De succesvolle afronding van het HKZ-traject is een belangrijke mijlpaal die de naleving van externe kwaliteitsnormen bevestigt.

De HKZ-certificeringsaudit 2025 werd succesvol afgerond met slechts twee observaties: een niet tijdig gekeurde brandblusser en het ontbreken van een vastgelegde procesbeschrijving voor slimme temperatuurmeters in medicatiekoelkasten. Voor beide punten zijn inmiddels herstelmaatregelen genomen. De auditoren spraken hun waardering uit voor Vitala+ en het kwaliteitsmanagementsysteem, waarbij zij benadrukten dat de PDCA-cyclus echt wordt doorleefd. Ze noemden Vitala+ een leuke organisatie met enthousiaste, gedreven medewerkers, waar de visie van de organisatie duidelijk zichtbaar en voelbaar is in alle gesprekken.

Interne audits

Jaarlijks wordt een interne auditplanning opgesteld, die wordt vastgesteld door het Management Team. De volgende audits zijn in 2025 uitgevoerd.

Audit infectiepreventie

De audit basishygiëne en steriele medische hulpmiddelen liet zien dat de verbeteradviezen uit 2024 volledig zijn opgevolgd, waarvoor complimenten werden gegeven. Aandachtspunten zijn het beter scheiden van schoon- en linnengoed, het gebruik van disposable reinigingsdoeken en het markeren van geopende alcoholflessen met een openingsdatum.

Audit handhygiëne

Oktober 2025 is een onaangekondigde handhygiëne-audit uitgevoerd. De bevindingen hebben geleid tot een organisatie brede hygiënecampagne die in 2026 wordt uitgerold met als doel in 2026 $\geq 70\%$ naleving vóór patiëntencontact en $\geq 85\%$ totale compliance.

HACCP-audits

Tweemaal per jaar vinden onaangekondigde audits plaats op het gebied van HACCP. Deze audits zijn gericht op het toetsen van voedselveiligheid in de dagelijkse praktijk.

Jaarlijkse decubitusmeting

In december 2025 heeft de jaarlijkse decubitusmeting plaatsgevonden. Deze meting geeft inzicht in de prevalentie van decubitus en de effectiviteit van preventieve maatregelen.

Veiligheidsrondes

Vier keer per jaar wordt binnen Vitala+ een veiligheidsronde gelopen. Tijdens deze rondes wordt systematisch gekeken naar fysieke veiligheid, orde en netheid, hulpmiddelen, brandveiligheid en mogelijke risico's in de werkomgeving. De veiligheidsronde draagt bij aan het tijdig signaleren van onveilige situaties en het versterken van het veiligheidsbewustzijn onder medewerkers. Bevindingen worden vastgelegd en opgevolgd in de ARBO-commissie.

Incidenten en klachtenbemiddeling

MIC-meldingen en klachtenbemiddeling vullen elkaar aan in het signaleren en verbeteren van de kwaliteit van zorg: waar MIC-meldingen vooral gericht zijn op interne analyse van incidenten geven klachten van patiënten en naasten inzicht in hoe deze gebeurtenissen worden ervaren. Zo ontstaat een completer beeld dat helpt om structurele verbeteringen door te voeren en herhaling te voorkomen

Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Bij Vitala+ vormt het registreren en analyseren van incidenten een kernonderdeel van het kwaliteitsbeleid en de patiëntveiligheid. Door incidenten en bijna-incidenten systematisch te melden, analyseren en bespreken, worden risico's, trends en verbeterpunten zichtbaar, wat de kwaliteitsborging ondersteunt. Een open meldcultuur binnen de teams stimuleert leren en verbeteren, waarbij teamleiders een voorbeeldrol vervullen en incidenten met patiëntgevolgen direct worden opgepakt. Op organisatieniveau analyseert de commissie patiëntenzorg en de Calamiteiten- en Incidentencommissie (CIC) periodiek de meldingen en adviseert zij het management over verbetermaatregelen, waardoor het melden van incidenten structureel bijdraagt aan veiligere en continu verbeterde zorg.

Incidentmeldingen 2019-2025						
Incident	Aantal opnames	medicatie	val	overig	totaal	percentage
2019	800	104	199	40	343	43%
2020	905	82	98	25	205	23%
2021	942	70	155	20	245	26%
2022	1106	63	133	20	216	20%
2023	1220	122	221	34	377	31%
2024	1225	87	272	32	391	32%
2025	1337	60	237	99	396	30%

(Afwijkende cijfers januari tot juni 2022 in verband met vacature stafadviseur kwaliteit en veiligheid)

Valincidenten

In 2025 werden 237 valincidenten geregistreerd, waarvan 4 (2%) als ernstig werden geclassificeerd, met fractures als gevolg. Analyse van deze ernstige incidenten toonde dat vooraf een goede risico-inschatting was gemaakt en passende maatregelen waren genomen om vallen te voorkomen. De opvolging van de incidenten verliep zorgvuldig en adequaat.

Analyse van de valincidenten in 2025 laat de volgende trends en risicofactoren zien:

- Het merendeel van de valincidenten (92%) gebeurde tijdens lopen of transfers zonder begeleiding op de slaap- of badkamer;

- Van deze gevallen mocht 68% de patiënt niet zelfstandig lopen; 32% wel;
- Onrust of verwardheid werd in 22% van de gevallen als oorzaak genoemd;
- Meerdere herhaalde valincidenten kwamen bij een beperkt aantal patiënten voor; de meerderheid viel één keer.

De verbetermaatregelen richten zich op structurele evaluatie van valrisico's en betere communicatie hierover, onder andere via wekelijkse incidentbesprekingen en tijdige afstemming tussen zorg en paramedici voor mobiliteitsadviezen.

Valincidenten doen zich vooral voor bij zelfstandig bewegen zonder toezicht, vooral bij cognitief kwetsbare patiënten, waarbij het valrisico vaak in overleg met patiënt en familie wordt geaccepteerd. Hoewel ernstige incidenten zeldzaam zijn, benadrukt de trend het belang van gerichte evaluatie, afstemming en verbeterde registratie om herhaling te voorkomen.

Medicatie-incidenten

De trend laat zien dat het aantal medicatie-incidenten geleidelijk afneemt: van 122 in 2023, naar 87 in 2024 en 60 in 2025. Deze positieve trend is het gevolg van de implementatie van Medimo en het consequent aanscherpen van werkprocessen, waarmee de veiligheid van medicatieverstrekking structureel wordt verbeterd.

In 2025 zijn drie medicatie-incidenten (antibiotica, insuline en bloedverdunners) onderzocht met een PRISMA-light-analyse. Geen van deze incidenten had blijvende of grote gevolgen voor de patiënt. De bevindingen dragen bij aan het continu verbeteren van medicatieveiligheid. Hiervoor worden verschillende maatregelen toegepast: intervisie en leersessies, standaard medicatiechecks met vier-ogenprincipe bij dienstwissel, melding van afwijkende medicatie aan de regiebehandelaar, directe bespreking van medicatiefouten en minimaal tweejaarlijks Farmaceutisch Therapeutisch Overleg met de apotheek. Daarnaast is de implementatie van digitale werkvoorraad- en medicatieherkenningsmodules in Medimo gestart.

Overige incidenten

De overige incidentmeldingen laten een toename zien van agressie door patiënten of mantelzorgers en meldingen rondom voeding.

De stijging van agressiemeldingen kan samenhangen met maatschappelijke ontwikkelingen en een veranderende tijdsgeest, waarin spanningen en verwachtingen in de zorg toenemen. Het kernteam leerambassadeurs analyseert deze meldingen met het Rummler-model, dat kijkt naar organisatie, processen en mens, om onderliggende oorzaken te achterhalen en gerichte verbeteracties te formuleren. In het kader van de agressiemeldingen is een traject gestart waarin een protocol voor het tijdig signaleren en begrenzen van ongewenst gedrag is ontwikkeld, de huisregels zijn aangescherpt en het thema omgaan met ongewenst gedrag is opgenomen in het jaarplan Leren.

De stijging van meldingen met betrekking tot voeding betreft voornamelijk situaties waarin adviezen van logopedie en/of diëtetiek, bijvoorbeeld ten aanzien van voedingsconsistenties of dieetvoorschriften, niet worden opgevolgd. Vanuit de projectgroep voeding is het melden van deze incidenten actief gestimuleerd. Naar aanleiding van de voedingsincidenten het meerjarenplan Voeding 2025–2028 opgesteld, met als doel de coördinatie te versterken, werkprocessen te uniformeren en een lerende werkcultuur te bevorderen.

Klachtenbemiddeling

Vitala+ heeft een klachtenopvang die makkelijk bereikbaar en toegankelijk voor patiënten is. Bij voorkeur worden klachten eerst besproken met de direct betrokken medewerker of leidinggevende. Indien nodig kan ter bemiddeling een onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. In de praktijk worden veel signalen in een vroeg stadium al opgepakt binnen de teams, waardoor formele klachten worden voorkomen.

In 2025 zijn elf formele klachten geregistreerd. De klachten omvatten meerdere aspecten. Bejegening en communicatie, met name in de nachtzorg, vormen het meest voorkomende thema. Daarnaast hebben de klachten betrekking gehad op de kwaliteit van zorg, medicatieveiligheid, facilitaire en technische problemen, onvrede over het ontslag en de plek van vervolgzorg. De opvolging van de klachten heeft plaatsgevonden via bemiddelingsgesprekken, telefonische bemiddeling of schriftelijke afhandeling. In enkele gevallen heeft de klager op eigen verzoek geen gebruik gemaakt van bemiddeling. De ontvangen klachten hebben geleid tot gerichte verbeteracties op meerdere niveaus binnen de organisatie. Op het gebied van personeel en bejegening is de inzet van een ZZP-nachtverpleegkundige niet verlengd. Daarnaast zijn zowel teamgesprekken als individuele gesprekken gevoerd over professionele communicatie en respectvolle zorgverlening. Ten aanzien van processen en organisatie is extra aandacht besteed aan de opvolging van alarmoproepen, mede in relatie tot wifi- en telefonieproblematiek. Verder wordt aan patiënten en hun familie, indien nodig, duidelijke uitleg gegeven over verantwoordelijkheden rondom ontslag, zorg na ontslag en huisvesting. Facilitaire verbeteringen zijn doorgevoerd, zoals herstel van defecten en betere instructie over hulpmiddelengebruik. Daarnaast is actie ondernomen op het gebied van medicatieveiligheid en correcte dossiervoering.

Verbeteringen worden structureel geborgd door signalen uit klachten systematisch te bespreken binnen de Calamiteiten en Incidenten Commissie (CIC). Op basis van analyse van patronen en oorzaken worden gerichte maatregelen genomen en wordt via monitoring en terugkoppeling van patiënten en naasten gevolgd of deze effectief zijn.

Directiebeoordeling

Op basis van toetsing, incidenten en prestaties van het systeem beoordeelt de directie het functioneren van kwaliteit en veiligheid en bepaalt zij noodzakelijke verbetermaatregelen. De directiebeoordeling 2024/ 2025 is uitgevoerd en vormde de basis voor de koers en het jaarplan Kwaliteit en Veiligheid 2025, met als speerpunten:

- Implementatie van PREM en structurele monitoring;
- Strategisch meerjarenplan voeding 2025-2028;
- Uitrol Inora + KBH/ASK-me integratie;
- Zorgpad optimalisatie met teamversterkers;
- Certificering: Behoud van HKZ-certificering en succesvolle audit.

Commissie Personeel en organisatie -> commissie Arbo

Het waarborgen van kwaliteit en veiligheid begint bij medewerkers; daarom is goed toezicht op personeel, organisatie en arbeidsomstandigheden essentieel. Om dit te versterken, heeft het MT besloten de commissie Personeel & Organisatie op te heffen en te vervangen door een commissie Arbo. Aanvankelijk was de borging van de Risico-inventarisatie en – evaluatie (RI&E) hiervoor de aanleiding, maar de opdracht van de commissie Arbo is breder opgezet.

De commissie richt zich op het waarborgen van goede arbeidsomstandigheden binnen Vitala+, het ontwikkelen van integraal beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid, welzijn en duurzame inzetbaarheid, en het versterken van de verbinding tussen beleid, uitvoering en praktijk. Daarnaast ziet de commissie toe op het naleven, actualiseren en verankeren van relevante wet- en regelgeving. Hiermee vervult de commissie een duale rol: zij stuurt en borgt op strategisch en tactisch niveau, terwijl zij tegelijkertijd signalen ophaalt en bijdraagt aan de uitvoering op operationeel niveau.

Medezeggenschap

Betrokkenheid van medewerkers en/of patiënten via medezeggenschap zorgt dat verbeteringen gedragen en effectief worden geïmplementeerd. Binnen Vitala+ is medezeggenschap dan ook van groot belang omdat het bijdraagt aan een goede afstemming tussen het bestuur, management, de medewerkers en de patiënten. De ondernemingsraad en de cliëntenraad vervullen hierin ieder een belangrijke en eigen rol.

Ondernemingsraad

In 2025 heeft de Ondernemingsraad (OR) invulling gegeven aan zijn wettelijke taak door de belangen van medewerkers zorgvuldig te behartigen en een constructieve samenwerking met de bestuurder te onderhouden. Het jaar stond in het teken van continuïteit in overleg, aandacht voor arbeidsomstandigheden en enkele personele wijzigingen binnen de OR.

In maart trad een nieuwe ambtelijk secretaris aan. In oktober vonden tussentijdse verkiezingen plaats vanwege het vertrek van een OR-lid. Met de toetreding van een nieuw lid uit Team Huishouding is de representativiteit van de OR hersteld.

De OR vergaderde gedurende het jaar vrijwel wekelijks, met uitzondering van de zomerperiode. Daarnaast vonden twee artikel 24-overleggen en vier formele WOR-overleggen plaats. Regelmatig informeel overleg met de bestuurder droeg bij aan korte communicatielijnen en wederzijds begrip. In april en november volgde de OR in totaal drie scholingsdagen, deels in aanwezigheid van de bestuurder. Hierbij zijn verbeterpunten in de samenwerking besproken, wat heeft geleid tot verdere professionalisering van de overlegstructuur.

De RI&E was een terugkerend agendapunt, waarmee structureel aandacht is besteed aan arbeidsomstandigheden en veiligheid. In 2025 heeft de OR advies en/of instemming verleend op diverse beleids- en organisatiewijzigingen, waaronder het reorganisatieplan V+, IT-dienstverlening, functie- en protocolwijzigingen, roosterbeleid en de herinrichting van de psychosociale zorg GRZ. Tevens vond externe juridische toetsing plaats op de regeling inzake het vermoeden van een misstand of onregelmatigheid.

Ter versterking van de communicatie met de achterban zijn samenvattingen van vergaderingen gedeeld. Omdat deze vorm beperkte inzicht bood in de werkzaamheden van de OR, is besloten om vanaf 2026 te starten met een driemaandelijks informatiebulletin.

Voor 2026 blijft de OR zich richten op een zichtbare en toegankelijke rol binnen de organisatie, met blijvende aandacht voor arbeidsomstandigheden, personeelsbeleid en een duurzame samenwerking met bestuurder en medewerkers.

Cliëntenraad

In 2025 heeft de cliëntenraad (CR) van Vitala+ bijgedragen aan het versterken van de patiëntparticipatie. De CR fungeert als gesprekspartner van bestuur en management en behartigt de belangen van de revalidanten binnen de organisatie.

Door werving zijn in 2025 twee nieuwe leden en één aspirant-lid toegetreden, naast de twee zittende leden. Hiermee is de raad weer op volle sterkte.

Overleg en advisering

De CR kwam in 2025 twaalf keer bijeen, waarvan zes keer in aanwezigheid van de bestuurder en tweemaal met een afgevaardigde van de Raad van Toezicht. De raad bracht formeel advies uit over de herinrichting van de activiteitenbegeleiding en de nieuwe informatiebrief voor patiënten.

Daarnaast was de CR betrokken bij strategische thema's, waaronder de 'Academie voor Zelfzorg' en de koers 'Vitaal Vitala+ 2025–2030'.

Contact met patiënten en mantelzorgers

Een belangrijk speerpunt is het directe contact met patiënten en mantelzorgers. In 2025 vonden gemiddeld circa twintig gesprekken per maand plaats. In totaal zijn ruim 200 gesprekken gevoerd. Uit deze gesprekken blijkt dat patiënten over het algemeen tevreden zijn over de bejegening door medewerkers, de kwaliteit van de paramedische behandeling en de maaltijden. De visie van Vitala+, gericht op zelfstandigheid en herstel, wordt tijdens het verblijf positief ervaren. Tevens is er begrip voor de werkdruk in de ochtenduren.

Ontwikkelpunten die inmiddels zijn opgepakt en verbeterd betreffen onder meer de herkenbaarheid van het contact met de arts, geluidsoverlast op de gangen, praktische voorzieningen op de kamers (zoals stopcontacten en prikboarden) en de bekendheid van de Academie voor Zelfzorg.

De cliëntenraad brengt deze signalen onder de aandacht van bestuur en management en draagt daarmee bij aan verdere kwaliteitsverbetering.