

Kwaliteitsbeeld 2024



27.03.2025



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Bouwsteen 1: Het kennen van de cliënten	5
<i>Goede zorg begint met luisteren</i>	5
<i>Planetree: Mensgerichte zorg als basis voor kwaliteit</i>	6
<i>Welzijn als vast onderdeel van zorg</i>	7
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	8
<i>Samenspraak binnen Vilente: Samen praten, samen beslissen</i>	9
<i>Externe samenwerkingen</i>	9
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	11
<i>Team van de toekomst</i>	11
<i>Eén vast aanspreekpunt voor persoonlijke en afgestemde zorg</i>	12
<i>Adaptatie van zorgtechnologie onder collega's</i>	13
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	14
<i>Strategisch ontwikkelen</i>	14
<i>Samen leren en verbeteren: van inzicht naar actie</i>	14
<i>Leren van incidentmeldingen: focus op preventie en efficiëntie</i>	15
Slotwoord	16
Bijlage 1: Onze ambitie 'Onbezorgd oud worden'	167

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld over 2024. Sinds 1 juli van afgelopen jaar werken we bij Vilente volgens het Generiek kompas dat ontwikkeld is voor de ouderenzorg. Dit nieuwe kader vervangt de eerdere kwaliteitskaders voor de verpleeghuiszorg en de wijkverpleging. Het Generiek kompas richt zich op 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' en sluit daarmee goed aan bij onze ambitie: 'Onbezorgd oud worden' (zie bijlage 1). Dit betekent dat we niet alleen kijken naar medische zorg, maar ook naar welzijn, eigen regie en een betekenisvolle dag. Zorg is maatwerk: we kijken wat iemand nog zelf kan, wat naasten kunnen betekenen en waar professionele ondersteuning nodig is.



PLANETREE

Bij Vilente werken we sinds 2012 volgens de Planetree-methode. Dit betekent dat mensgerichte zorg centraal staat.

We luisteren naar cliënten, geven hun een stem in

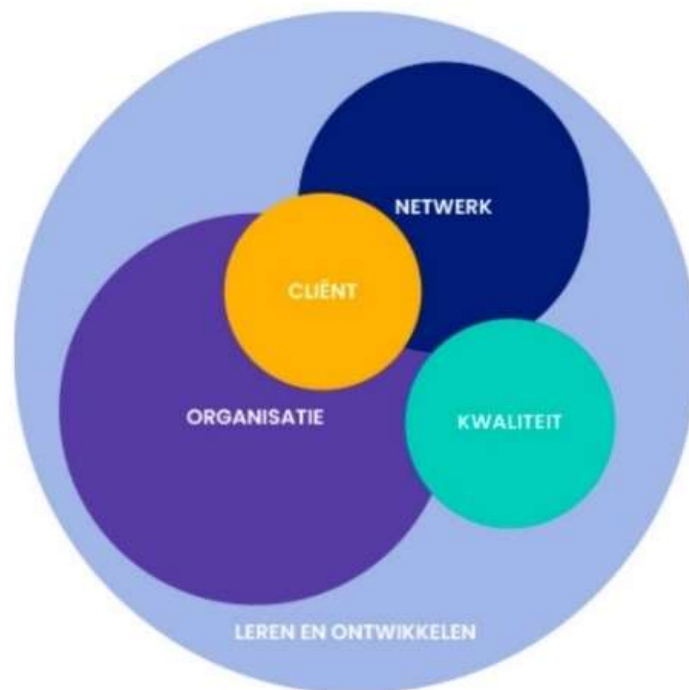
beslissingen en zorgen voor een omgeving waarin zij zich gehoord en op hun gemak voelen. Zorg gaat niet alleen over kwaliteit, maar ook over hoe het voelt. Om dit waar te maken, is meer nodig dan alleen goede bedoelingen. Duidelijke afspraken, een sterke samenwerking en een organisatie die blijft leren en verbeteren, maken het mogelijk om echt mensgerichte zorg te bieden.

Dat doen we op de volgende manier:

- **Cliënt en professionaliteit staan voorop:** Bij alles wat we doen, staan de cliënt en de zorgprofessional centraal. Goede zorg begint bij aandacht, vakmanschap en samenwerking.
- **Duidelijke afspraken en processen:** We werken met beleid en protocollen die houvast geven en passen binnen de kaders van wet- en regelgeving, maar altijd met oog voor de mens achter de zorgvraag. Samen zoeken we naar oplossingen die werken in de praktijk.
- **Duidelijke afspraken en processen:** We blijven ontwikkelen en kijken kritisch naar ons werk. Dit doen we door samen te leren, ervaringen te delen en voortdurend te verbeteren. Hier werken we op verschillende manieren aan:
 - Jaarplannen met concrete verbeteracties
 - Waarderende audits en focusgroepen
 - Onderzoek naar cliënt- en medewerkerstevredenheid
 - Metingen op de uitvoering van het zorgbeleid (Zicht Op Kwaliteit)
 - Leren van (bijna) incidenten en calamiteiten in de zorg

We zien het Generiek kompas als een bevestiging van de weg die we al zijn ingeslagen. Het geeft ons de ruimte om samen met cliënten, naasten en collega's te zoeken naar wat écht bijdraagt kwaliteit van bestaan. Dat vraagt flexibiliteit, aandacht en een open blik.

Het Generiek kompas is opgebouwd uit vijf bouwstenen. In de afbeelding hiernaast zijn deze bouwstenen te zien, evenals de onderlinge samenhang. Samen vormen ze de basis voor mensgerichte zorg die past binnen de richtlijnen van het Generiek kompas. Per bouwsteen laten we zien op welke manier we daar nu al invulling aan geven en wat onze plannen zijn voor de toekomst. Bouwsteen 5 is 'Inzicht in kwaliteit'. Deze bouwsteen richt zich op het verkrijgen van een helder beeld van de geleverde zorgkwaliteit. Hier hebben we geen apart hoofdstuk aan gewijd. Per bouwsteen geven we aan op welke manier we de kwaliteit van zorg en van bestaan willen verbeteren.



Bouwsteen 1: Het kennen van de cliënten

In deze bouwsteen laten we zien hoe Vilente werkt aan het kennen en begrijpen van de wensen en behoeften van cliënten en hoe we deze inzichten gebruiken om de kwaliteit van bestaan verder te versterken.

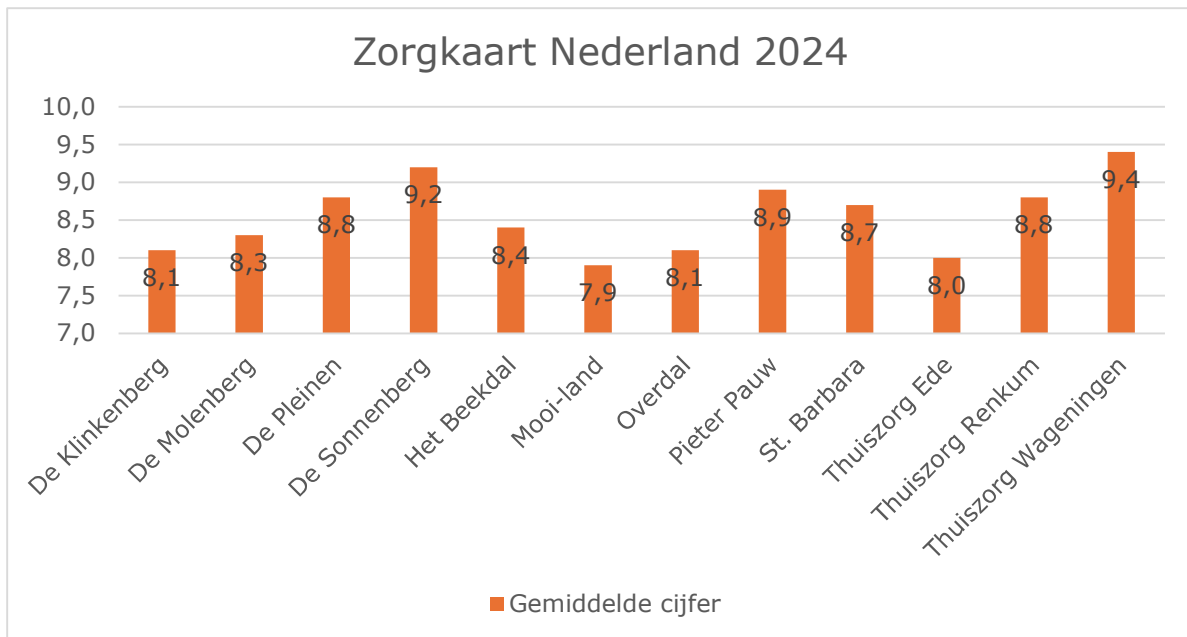
Goede zorg begint met luisteren

"Hoe was uw dag?" Een kleine vraag met een grote impact. Collega's in de zorg zijn dagelijks in gesprek met cliënten en hun naasten en hebben zo de kans om écht bij te dragen aan welzijn. Naast deze dagelijkse momenten organiseren we MDO's, familiegesprekken en zorgleefplanbesprekingen, waarin we samen kijken naar wat belangrijk is voor de cliënt. Extramuraal en binnen het Volledig Pakket Thuis organiseren we standaard cliëntevaluaties, na de eerste maand waarin een cliënt zorg heeft ontvangen en vervolgens weer na zes maanden.

In 2024 hebben collega's van de Kortdurende Herstelzorg training gehad in motiverende gespreksvoering. In 2025 krijgen alle overige collega's in de zorg en behandelaren een training aangeboden in gespreksvaardigheden. Ook zal een deel van de collega's worden opgeleid in het voeren van zogenaamde startgesprekken. Tijdens zo'n startgesprek met cliënt en naasten bespreken we wat iemand fijn vindt in het dagelijks leven: wat geeft plezier en houvast? Hoe wil iemand de dag doorbrengen en wat is belangrijk op het gebied van zorg en welzijn? We kijken samen hoe we de zorg het beste kunnen vormgeven en hoe naasten een actieve en waardevolle rol kunnen blijven spelen in het welzijn van hun dierbare. In 2025 onderzoeken we ook hoe we het levensverhaal van cliënten het beste in kaart kunnen brengen. Dit helpt om de zorg beter af te stemmen op hun wensen en gewoontes. Herkenning van het verleden geeft cliënten houvast, vergroot het gevoel van veiligheid en versterkt het vertrouwen. Zo verbeteren we de communicatie en voorkomen we onrust.

Wij vinden het belangrijk om te weten hoe cliënten en naasten de zorg ervaren. Daarom wordt regelmatig om hun mening gevraagd tijdens samenspraak momenten. Ook doen we een oproep bij cliënten en naasten om een waardering te plaatsen op Zorgkaart Nederland. Bij onze locaties en in de wijk doen we eens per jaar een oproep. Bij de kortdurende herstelzorg doen we dat 3 keer per jaar, omdat daar een snellere doorstroom is. Cliënten verblijven daar vaak een korte periode die is gericht op revalidatie en herstel. In 2024 zijn er meer waarderingen geplaatst dan in 2023 (189 in 2024, tegenover 92 in 2023). Het gemiddelde cijfer was in beide jaren een 8,6.

De waarderingen op Zorgkaart Nederland worden nauwkeurig gevolgd. Komen bepaalde verbeterpunten vaker terug? Dan gaan we hier actief mee aan de slag om de zorg verder te verbeteren. Hieronder zie je de uitkomst van 2024, waarbij locatie Mooiland één van de kortdurende herstelzorgafdelingen betreft.



Binnen Vilente doen we er alles aan om klachten te voorkomen, maar we zien meldingen van onvrede als waardevolle input. Hier willen we ook open en transparant in zijn. In 2024 kwamen er 23 meldingen binnen bij het interne klachtenmeldpunt. Meestal worden deze direct op de betreffende locatie opgepakt, omdat daar het knelpunt is ontstaan. Door duidelijke afspraken te maken, verbeteren we de situatie. Veel meldingen gaan over onduidelijke communicatie, wat kan leiden tot misverstanden. Dit kan vaak worden opgelost met een goed gesprek. In 2024 zijn er geen klachten voorgelegd aan de externe klachtencommissie van Facit, waar Vilente bij is aangesloten.

Planetree: Mensgerichte zorg als basis voor kwaliteit

De filosofie van Planetree is diepgeworteld in onze werkwijze. Vier jaar geleden zijn we gestart met ons eerste certificeringstraject. Het traject helpt om zorgprocessen verder te ontwikkelen, het welzijn van cliënten en collega's te versterken en vertrouwen in de organisatie te vergroten. Daarnaast draagt het bij aan werkplezier en continue kwaliteitsverbetering, zodat zorgteams blijven leren en groeien.

Op dit moment zijn twee locaties en de thuiszorg al Planetree gecertificeerd. In het najaar van 2024 zijn twee nieuwe locaties gestart met het certificeringstraject. Vilente heeft zelf als doel gesteld dat alle locaties, de thuiszorg en de kortdurende herstellzorg in 2027 Planetree gecertificeerd zijn. Tijdens een certificeringstraject delen cliënten, naasten en medewerkers ervaringen in focusgroepen en geven input voor het vervolgtraject.

Planetree draait om mensgerichte zorg, maar niet iedereen weet precies wat dit betekent of welke voordelen het biedt. Daarom gaat Vilente in 2025 beter communiceren over Planetree. Dit gebeurt via familiebijeenkomsten, training van medewerkers en betere informatievoorziening via brochures en onze website.

Welzijn als vast onderdeel van zorg

Bij Vilente krijgt welzijn steeds meer aandacht. We organiseren sociale activiteiten, zorgen voor een fijne leefomgeving en werken samen met naasten. Om deze ontwikkeling te ondersteunen, is in 2024 de rol van coördinatoren welzijn en vrijwilligers herzien. Zij werken nu nauwer samen met het sociale netwerk van cliënten en met collega's. Het doel is om welzijn te blijven versterken en verbeteren en dat welzijn een structureel en onmisbaar onderdeel wordt van de dagelijkse zorg.

Binnen Vilente willen we dat cliënten niet alleen goede medische zorg krijgen, maar zich ook echt goed voelen. We streven naar een betere balans tussen medische ondersteuning en kwaliteit van bestaan. Daarom kijken we steeds bewuster naar alternatieven voor medisch handelen, zoals beweging, muziek en ontspanning, in plaats van bijvoorbeeld medicatie. Een passende dagstructuur en een fijne leefomgeving kunnen helpen om stress te verminderen en cliënten meer eigen regie te geven. Op dit gebied is nog veel te winnen.

Er is behoefte aan structurele borging, zodat welzijn niet afhankelijk is van beschikbare tijd en middelen. Daarom blijft welzijn in 2025 een speerpunt binnen Vilente. Welzijnsdoelen worden expliciet vastgelegd in zorgplannen en ondersteund door de coördinatoren welzijn en vrijwilligers, in samenwerking met het sociaal netwerk van de cliënt.

Daarnaast krijgen dementiezorg en palliatieve zorg in 2025 extra aandacht. Alle collega's in de zorg volgen een basistraining dementiezorg, zodat zij cliënten beter kunnen ondersteunen. Binnen de palliatieve zorg wordt gewerkt aan betere begeleiding en gesprekken over wensen en behoeften, met als doel comfort en kwaliteit van leven in de laatste levensfase te waarborgen.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Bij Vilente geloven we dat onbezorgd oud worden iets is wat we samen doen. Familie, vrienden, buren en zorgprofessionals vormen samen een netwerk rondom de cliënt. Samen zorgen we voor welzijn, verbondenheid en de best mogelijke zorg, die aansluit bij de cliënt. Het versterken en behouden van het netwerk van cliënten is hier een belangrijk onderdeel van. Samen zorgen betekent dat we niet automatisch de zorg overnemen, maar samen kijken wat er nodig is en wie welke rol kan vervullen.



We kijken op de volgende manier naar de zorgvraag van cliënten:

- **Zelf doen waar het kan:** We beginnen altijd bij de cliënt: wat kan iemand nog zelf? Waar mogelijk ondersteunen we dit met hulpmiddelen of technologie, zodat iemand zo zelfstandig mogelijk blijft.
- **Samen met naasten:** Als iets niet meer zelfstandig lukt, kijken we samen met naasten wat zij kunnen betekenen. We zorgen ervoor dat naasten de juiste kennis en ondersteuning krijgen, bijvoorbeeld door scholing of begeleiding. Naasten krijgen hierdoor meer inzicht in het ziektebeeld van hun dierbare, waardoor zij hun dierbare beter begrijpen en beter kunnen ondersteunen.
- **Zorgprofessionals als aanvulling:** De zorgvraag die overblijft, wordt belegd bij de zorgprofessionals. Zij nemen de noodzakelijke zorg en ondersteuning op zich, afgestemd op de behoeften en wensen van de cliënt.

Samen Zorgen is geen extra taak, maar een manier van werken. Samen maken we heldere afspraken over wie wat doet en zorgen voor een goede samenwerking tussen cliënten, naasten en zorgprofessionals. Dit wordt opgenomen in onze werkwijze, van de strategische thema's tot aan het dagelijkse contact met de cliënt.



Naasten zijn geen bezoekers, maar een essentieel onderdeel van het zorgteam. Zo zorgen we samen voor de best mogelijke zorg en een waardevol leven voor de cliënten, zodat ze onbezorgd oud kunnen worden. Uit Planetree-focusgroepen blijkt nu nog dat naasten vaak meer duidelijkheid willen over hun rol en hoe zij kunnen en mogen helpen. In 2025 investeren we in betere ondersteuning en communicatie hierover.

Vilente biedt cliënten en naasten de mogelijkheid om via de applicatie CarenZorgt inzage te hebben in het cliëntendossier. Dit helpt naasten om goed geïnformeerd te blijven over hoe het met hun dierbare gaat.

Vilente zet in 2025 verder in op technologie als hulpmiddel. Slimme hulpmiddelen, zoals medicijndispensers en beeldzorg, helpen cliënten om hun eigen regie te behouden, waardoor ze langer zelfstandig blijven. Daarnaast maken digitale oplossingen het contact en de samenwerking tussen cliënten, naasten en zorgverleners makkelijker.

In de thuiszorg wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van VIPlive en OZO verbindzorg. In 2025 wil Vilente een verdere uitbreiding van deze digitale platformen.

Samenspraak binnen Vilente: Samen praten, samen beslissen

Tijdens een bijeenkomst in het voorjaar van 2024 met de Centrale Cliëntenraad (CCR), cliëntplatformen, naasten, teammanagers en directie en management werd besproken hoe medezeggenschap beter georganiseerd kan worden. Hieruit ontstond de term 'samenspraak', een bredere benadering dan traditionele medezeggenschap, gericht op laagdrempelige betrokkenheid bij zorg- en welzijnsbeslissingen. Op deze manier nemen we beslissingen die beter aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten en naasten.

Wat houdt samenspraak binnen Vilente in?

- **Meer inspraak voor cliënten en naasten:** Cliënten en naasten krijgen meer inspraak in de zorg die zij ontvangen. Dit gebeurt via cliëntenplatformen, familieavonden, themabijeenkomsten en huiskamerbijeenkomsten, maar ook individueel in zorgleefplanbesprekingen en bij tussentijds contact met collega's in de zorg.
- **Flexibele en laagdrempelige deelname:** In plaats van vergaderingen met een vaste frequentie en karakter, kunnen cliënten en naasten 'in- en uitstappen' wanneer zij een onderwerp belangrijk vinden. Dit maakt samenspraak laagdrempelig voor iedereen. Een voorbeeld hiervan is een specifieke bijeenkomst om input op te halen voor een aanstaande verbouwing van een locatie: welke wensen leven er onder cliënten en naasten? Hoe ziet een prettige leefomgeving er voor hen uit?

Cliënten en naasten waarderen de mogelijkheid om mee te praten. In 2025 wil Vilente nog beter laten zien wat er met hun input gebeurt. Ook is niet bij alle cliënten en naasten duidelijk op welke manieren samenspraak mogelijk is. Daarom zorgen we voor meer heldere communicatie hierover. Daarnaast komt er meer aandacht voor het delen van ervaringen en thema's tussen de verschillende locaties en de CCR. Zo wordt waardevolle informatie beter benut en hebben signalen meer impact.

Externe samenwerkingen

We zetten ons actief in om iedereen de kans te geven onbezorgd oud te worden. Dat kunnen we niet alleen. Daarom werken we samen met verschillende organisaties in de regio. In 2025 gaan we vanuit Vilente een strategie op samenwerking ontwikkelen, zodat we vanuit onze ambitie de juiste partijen aan ons verbinden.

Vilente is actief in de regio's Arnhem en de Gelderse Vallei, waarbij de nadruk op de Gelderse Vallei ligt. In deze regio werken zorgorganisaties, huisartsen en ziekenhuizen samen om de ouderenzorg goed op elkaar af te stemmen.

Er wordt gewerkt aan:

- Betere doorstroom van cliënten tussen zorginstellingen, zodat ouderen sneller de juiste zorg op de juiste plek krijgen.
- Ondersteuning van huisartsen via het Ambulant Geriatrisch Team (AGT), dat helpt bij complexe ouderenzorg en eraan bijdraagt dat ouderen (langer) thuis blijven wonen.
- Het opnieuw aanbieden van no-label bedden en daarbij het uitbreiden van de coördinatiefunctie van het ELV-loket.
- Een samenwerking van Casemanagers Dementie met het sociaal domein, de gemeenten en de huisartsen.
- Samen in de Wijkzorg, dit initiatief richt zich op snellere en efficiëntere zorgaanvragen binnen de wijkverpleging, zodat zorgvragers snel de juiste ondersteuning krijgen en de druk op zorgorganisaties en verwijzers vermindert.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Een belangrijk onderwerp is het organiseren van werk en de inzet van personeel. Dit gaat niet alleen om de juiste bezetting, maar ook om optimale ondersteuning en betrokkenheid van het zorgteam.

Team van de toekomst

In 2024 zijn verschillende werk- en stuurgroepen gestart met een heroriëntatie op de manier van roosteren en plannen. Hierbij ligt de focus op een goede bezetting, werkplezier en continuïteit van zorg.

Dit heeft geleid tot drie initiatieven die in 2025 verder worden vormgegeven:

- **Teamflex:** Vaste medewerkers binnen een team draaien extra diensten of werken met wisselende roosters om roosterproblemen op te lossen en continuïteit in de zorg te waarborgen;
- **Collegiale in- en uitleen:** Collega's kunnen tijdelijk tussen teams of locaties wisselen wanneer extra hulp nodig is, in overleg met teammanagers en planners;
- **Flexbureau:** Een interne pool van flexibele collega's die inzetbaar zijn in meerdere teams. Het Flexbureau verzorgt planning, scholing en evaluatie, zodat we snel kunnen reageren op onverwachte situaties zoals ziekte of vakanties.

Werken aan het team van de toekomst is essentieel. Het doel hiervan is om een stabiel en flexibel zorgteam te vormen waarbij naasten en zorgprofessionals samen zorgen voor de cliënten. Personeelstekorten en verzuim zijn echter een dagelijkse realiteit. We zien het verzuim toenemen, net als de meldingsfrequentie. Dit vraagt om een doordachte aanpak. Met een positieve blik gaan we deze uitdaging aan. We zoeken samen met zorgprofessionals naar betere manieren om dit te verminderen en tegelijkertijd de betrokkenheid en inzet van onze collega's te versterken. In 2025 zullen we met twee teams starten; door open gesprekken en gezamenlijke oplossingen bouwen we aan een sterke en veerkrachtige zorgorganisatie.

In 2024 is er geëxperimenteerd met nieuwe manieren van organiseren. Zo hebben enkele collega's, zonder een verzorgende-diploma, EVV¹-taken op zich genomen. Deze aanpak maakt het mogelijk om medewerkers in te zetten op een manier die hen energie geeft, wat zowel hun werkplezier als de zorg voor cliënten ten goede komt. Een Vilente-collega vertelt enthousiast over haar ervaringen met EVV-taken:



¹ Een EVV is een verzorgende of verpleegkundige die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de zorg voor een cliënt. Dit betekent dat de EVV de regie voert over het zorgplan en de uitvoering daarvan, en vaak het eerste aanspreekpunt is voor de cliënt en de naasten en andere zorgprofessionals.

'Ik ervaar mijn rol als EVV'er als zeer prettig. Het geeft me veel uitdaging en ik vind het leuk om me nog meer in te leven in de bewoners en de zorg rondom hen te organiseren. Toch liep ik tegen het punt aan dat ik geen zorgplannen kan aanpassen, Ik weet dat Vilente dit meeneemt wanneer de functie wordt geëvalueerd.'

Naast een andere taakverdeling binnen het team, zien we grote meerwaarde in praktijkgericht, flexibel en intern opleiden op maat. Veel collega's willen zich verder ontwikkelen, maar niet langdurig naar school voor verplichte vakken zoals burgerschap, Nederlands en rekenen. Samen met een collega-organisatie en Rijn IJssel, een onderwijsinstelling uit Arnhem voor middelbaar beroepsonderwijs (mbo), hebben we hier een slimme oplossing voor gevonden: we halen het onderwijs naar de regio. Hierdoor kunnen medewerkers leren in de praktijk. De eerste opleiding op deze nieuwe manier is inmiddels afgerond en we zijn trots op het resultaat. Een Vilente-collega deelt haar ervaring:

'De locatie was fijn, lekker in de buurt. Dat de opleiding maar iets meer dan een jaar duurde was ook beter dan de 2 jaar die normaal gesproken op het Rijn IJssel hiervoor staan. We zaten met allemaal volwassenen in de klas, dat vond ik zelf veel prettiger dan tussen de tieners lopen op locatie Kronenburg in Arnhem.'

Eén vast aanspreekpunt voor persoonlijke en afgestemde zorg

Regiebehandelaarschap betekent dat één behandelaar de zorg organiseert, samenwerkt met andere professionals en zorgt dat de geleverde zorg past bij de behoeften van de cliënt. De medisch behandelaar vervult deze rol nu binnen Vilente, maar in 2024 is gewerkt aan een nieuwe invulling waarbij ook GZ-psychologen deze taak oppakken voor cliënten met dementie. Hierbij ligt de nadruk niet alleen op directe behandeling, maar ook op een coachende rol, waarin de behandelaar samenwerkt met naasten en zorgteams om de best passende zorg te bieden. Er zijn gesprekken gevoerd over de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de medisch behandelaren en GZ-psychologen en hoe beide disciplines elkaar aanvullen. Daarnaast is onderzocht op welke locaties de inzet van GZ-psychologen als regiebehandelaar haalbaar is.

Vilente start in 2025 een pilot waarin GZ-psychologen de rol van regiebehandelaar op zich nemen. Dit gebeurt in samenwerking met vijf partners binnen het programma Gecombineerd Opleiden GZ-psychologen (GOP). Als deze aanpak succesvol blijkt binnen de verpleeghuiszorg, wordt onderzocht of deze werkwijze ook toepasbaar is voor cliënten die thuis wonen.

Adaptatie van zorgtechnologie onder collega's

Technologie helpt ons bij het slimmer organiseren van zorg. Het maakt werkprocessen efficiënter en verlaagt de werkdruk. Zo hebben zorgprofessionals meer tijd en ruimte om zorg beter af te stemmen op de behoeften van cliënten én de kwaliteit van zorg te verbeteren.

In 2024 zijn bewegingssensoren en digitale hulpmiddelen geïntroduceerd om zorg op afstand te verbeteren en cliënten meer eigen regie te geven. Daarnaast biedt het Innovatielab, genaamd VilenteXperience, collega's een interactieve leeromgeving om spelenderwijs nieuwe technologieën te ontdekken. Collega's krijgen meer mogelijkheden om technologie te testen, waardoor minder weerstand wordt ervaren.



Toch is er nog verbetering mogelijk. Scholing en praktijkervaring moeten worden uitgebreid, omdat niet alle collega's zich nog vertrouwd voelen met technologie. Ook is meer bewustwording nodig over de voordelen, zodat technologie niet als extra last wordt gezien, maar als waardevolle ondersteuning in het werk.

Om dit te versterken, introduceert Vilente in 2025 VR-brillen en een serious game als leermiddelen:

- VR-brillen laten medewerkers de leefwereld van iemand met dementie ervaren, wat leidt tot meer begrip en bewustwording
- De serious game biedt een laagdrempelige manier om te oefenen met zorgtechnologie, zoals slimme tv's, slimme toiletten en bewegingscamera's

Vilente is in 2024 gestart met een pilot voor de invoering van Tonos, een digitaal systeem voor slimme zorgplanning en capaciteitsmanagement. Dit systeem stemt zorgbehoeften, personeelsinzet en beschikbare middelen beter op elkaar af. Vanaf 2025 wordt Tonos gefaseerd over drie jaar op alle locaties ingevoerd. Het systeem brengt de zorgvraag nauwkeurig in kaart: wat kunnen cliënten zelf, welke ondersteuning biedt hun netwerk en welke zorg leveren zorgprofessionals? Daarnaast wordt hiermee rekening gehouden met de werktijdvoorkeuren van medewerkers, wat zorgt voor een betere werk-privébalans en meer werkplezier.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen is essentieel om de zorg continu te verbeteren en om collega's goed voor te bereiden op de toekomst. Collega's krijgen bij Vilente de ruimte om zich te ontwikkelen en samen te leren.

Strategisch ontwikkelen

In 2025 introduceert Vilente een integraal strategisch plan voor de periode 2025-2027, waarin de zorg voor onze cliënten centraal staat. Voorheen werkten we met afzonderlijke jaarplannen voor afdelingen zoals Zorg, HR, ICT en Strategie & Communicatie. Met dit nieuwe plan bundelen we alle disciplines in één overkoepelende strategie, waarbij de behoeften



vanuit de zorg leidend zijn en de ondersteunende diensten hierop aansluiten. Deze geïntegreerde aanpak stelt ons in staat om efficiënter en effectiever samen te werken, met als doel de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van bestaan voor de cliënten continu te verbeteren. Dit sluit aan bij onze ambitie om mensgerichte zorg te bieden en een werkomgeving te creëren waar zowel cliënten als collega's zich gewaardeerd en ondersteund voelen.

Plannen maken is één ding, maar een goede uitvoering maakt het verschil. De afgelopen tijd is duidelijk geworden dat een gestructureerde aanpak bij projecten nodig is. Daarom volgde in 2024 een groep collega's de opleiding Projectmatig Creëren. Later maakten ook managers en directeuren kennis met deze werkwijze. In 2025 zetten we Projectmatig Creëren in bij grote innovatieprojecten. Deze methode helpt om duidelijke doelen te stellen en verantwoordelijkheden en taken helder te verdelen. Ook vergroten we hiermee de betrokkenheid en motivatie van collega's. Zo werken we niet alleen aan betere zorg, maar ook aan een inspirerende en effectieve werkomgeving.

Samen leren en verbeteren: van inzicht naar actie

Bij Vilente blijven we ons continu ontwikkelen en verbeteren. Na elke stap nemen we de tijd om te reflecteren, inzichten op te doen en van daaruit gericht verder te bouwen. Een belangrijk onderdeel van deze check & act-fase is het meten en evalueren van zorg. Hiervoor maken we gebruik van verschillende instrumenten, zoals waarderende audits en de Zicht Op Kwaliteit (ZOK)-meting. In waarderende audits ligt de focus op wat goed gaat, waarom dat werkt en hoe dit geborgd blijft. Dit helpt teams om successen te herkennen, te delen en verder te versterken. Tegelijkertijd bieden audits de kans om werkwijzen te toetsen en waar nodig bij te sturen.



Een auditrapportage geeft zodoende de 'plussen' én 'klussen' weer. Daarnaast voeren we jaarlijks een ZOK-meting uit, die inzicht geeft in de kwaliteit van zorg en helpt om gericht te werken aan verbeterpunten. De uitkomsten van de audits en ZOK-metingen vormen de basis voor de jaarplannen van de locaties.

Bij Vilente spelen regieteams een belangrijke rol in het verbeteren van zorg en samenwerking. Ze vormen de schakel tussen zorgteams en het management. Ook speelt een regieteam een centrale rol in het vertalen van signalen uit de praktijk naar concrete verbeteracties en daarna het monitoren van de voortgang hiervan. In 2024 hebben we gewerkt aan een sterkere overlegstructuur, meer inspraak en betere samenwerking. In 2025 zetten we deze ontwikkeling door. Met heldere overlegstructuren en vaste thema's versterken we de verbinding tussen verschillende teams. We gebruiken meer data en stuurinformatie om beslissingen beter te kunnen onderbouwen. Collega's worden actiever betrokken bij de ontwikkeling van de organisatie en krijgen meer invloed via regieteams en projectgroepen. Zo zorgen we samen voor een organisatie die blijft leren en verbeteren.

Leren van incidentmeldingen: focus op preventie en efficiëntie

Om te blijven leren en de zorg te verbeteren, is het belangrijk om incidenten goed te registreren en analyseren. Het aantal meldingen van incidenten bij cliënten (MIC-meldingen) is gestegen van 5547 in 2023 naar 6120 in 2024, vooral door een toename van valincidenten. Dit komt grotendeels door een klein aantal cliënten waarbij herhaaldelijk valincidenten voorkwamen. Bij elke melding bekijkt de behandelaar of preventieve maatregelen mogelijk zijn, zoals fysiotherapie of het gebruik van een heupairbag om letsel na een val te voorkomen.



Om incidentmeldingen effectiever te benutten, is in 2024 het beleid aangepast met als doel meer te leren van meldingen en de registratielast te verminderen. Op 1 mei is een nieuw, eenvoudiger meldsysteem ingevoerd, waarbij meldingen automatisch worden opgenomen in ONS. Dit voorkomt dubbel werk en zorgt voor een snellere en efficiëntere afhandeling. Incidenten rondom vallen, gedragsproblematiek en slikproblemen worden nu direct doorgestuurd naar de juiste behandelaar, die meteen kan beoordelen of aanpassingen in de behandeling nodig zijn. Dit vermindert niet alleen de administratieve lasten, maar zorgt er ook voor dat sneller actie wordt ondernomen om herhaling te voorkomen. Door scholing, audits en de inzet van technologie te combineren, wordt Vilente steeds meer een lerende organisatie waarin collega's continu verbeteren en groeien.

Slotwoord

Bij Vidente werken we elke dag aan goede en persoonlijke zorg. We leren van ervaringen, delen successen en blijven verbeteren. Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe we in 2024 hebben gewerkt aan betere zorg, met aandacht voor eigen regie, welzijn, samenwerking en innovatie.

Ook in 2025 blijven we ontwikkelen. We investeren in opleidingen en groei, versterken de samenwerking binnen en buiten Vidente en benutten technologie om zorg slimmer en persoonlijker te maken. Daarnaast zorgen we voor heldere overlegstructuren en meer inspraak voor collega's, cliënten en naasten. Samen bouwen we aan een zorgorganisatie waarin iedereen zich gehoord, gewaardeerd en ondersteund voelt. Samen Zorgen wordt daarbij een belangrijk thema de komende jaren.

Onze ambitie blijft: onbezorgd oud worden. Dat betekent niet alleen goede zorg, maar ook zorg die goed voelt. Met die visie werken we aan een toekomst waarin kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan even belangrijk zijn.

Onze ambitie

Onbezorgd oud worden, dat willen we allemaal.

Met de ruimte om jezelf te zijn én te blijven. En de mogelijkheid om vol zelfvertrouwen eigen keuzes te maken. Daar heeft u mensen bij nodig die u kennen en weten wat u nodig heeft: familie, kennissen en professionals.

Om dat voor elkaar te krijgen, kijken we bij Vilente samen met u en uw netwerk wat u zelf nog kunt, wat u samen kunt en hoe wij daar als Vilente het beste bij kunnen ondersteunen.



Verbonden met Vilente

Zo onbezorgd mogelijk oud worden. Daar gaan we voor. Dat kunnen we alleen samen. Daarom nemen we het voortouw in samenwerking met onze partners en met de familie en kennissen van onze cliënten. We delen onze kennis, ontwikkelen expertise en helpen elkaar waar dat kan. Samen staan we sterker – voor de beste zorg.

De talenten van Vilente

We vinden het belangrijk dat we mensen aan ons binden die Vilente mee willen ontwikkelen. We willen een goede en aantrekkelijke werkgever zijn. Daarom investeren we in (team)ontwikkeling, werkplezier en leiderschap. Bij Vilente word je gezien en gewaardeerd. En krijg je alle ruimte om je talenten te ontwikkelen. Samen bouwen we onze kennis en expertise verder uit en werken we aan goede zorg in een veilige omgeving.

De toekomst van Vilente

Bij Vilente zorgen we voor duurzame inzetbaarheid van collega's en een goede balans tussen werk en privé. We zijn ambitieus en tegelijkertijd zuinig. We gaan bewust om met budgetten, beschikbare ruimtes, onze omgeving en onze uitgaven. We investeren en bouwen duurzaam en zetten in op technologie en zorginnovatie.



Onze waarden



Open

We staan open voor de eigenheid van onze cliënten en hun netwerk en die van elkaar. Bij Vilente kun je zijn wie je bent. Ook staan we open voor innovaties en ontwikkeling.



Optimistisch

We zoeken altijd naar mogelijkheden om onze zorg elke dag een beetje beter te maken. We zijn positief, zien wat er wel kan en durven daarin soms buiten de lijntjes te kleuren. We hebben plezier in ons werk en nemen het tegelijkertijd serieus.



Overtuigend

We weten wat er speelt en wat er nodig is om de beste zorg te verlenen. Vanuit onze heldere visie zoeken we samenwerking met iedereen die belangrijk voor ons is. Met ons enthousiasme en duidelijke richting brengen we mensen in beweging.



Postbus 79
6860 AB Oosterbeek

(088) 0321 321
info@vilente.nl
www.vilente.nl