

## Kwaliteit en Veiligheidsbeleid BeLife

### Introductie

BeLife staat voor persoonsgerichte zorg volgens de laatste wetenschappelijke inzichten en kwaliteitsstandaarden. Onze zorg is cliëntgericht en dankzij tevredenheidsonderzoeken en resultaatmetingen kunnen we onze zorg blijvend evalueren en bijsturen. Daarnaast werken we nauw samen met regionale zorgnetwerken en zijn we een centrum voor uitwisselen van kennis. Zo blijven we innovatieve zorgprogramma's ontwikkelen met als doel de regionale zorg nog beter maken.

BeLife is er voor mensen die na een ongeval, aandoening of ingrijpend medisch behandeltraject beperkingen ervaren in het dagelijks functioneren. Voor mensen die ondanks deze beperkingen toch willen deelnemen aan de maatschappij. Onze intensieve zorgprogramma's zijn gericht op het verbeteren van conditie, werken aan een gezonde leefstijl of zodanig met de klachten omgaan dat de cliënt zijn of haar leven zo goed mogelijk kan hervatten. Samen met het interdisciplinaire team stellen we persoonlijke doelen op, binnen een behandelplan op maat. Tijdens de behandel fase begeleiden we de cliënt op fysiek- en mentaal vlak.

### Dit betekent voor BeLife dat:

- Wij hoge kwaliteit Medisch specialistische revalidatie en multidisciplinaire (herstel)zorg bieden volgens de laatste wetenschappelijke inzichten en kwaliteitsstandaarden;
- Wij vanuit de visie werken dat de verantwoordelijkheid voor de (medische) zorg en de samenwerking met andere professionals altijd berust bij de zorgverleners;
- Wij voortdurend werken aan innovatie en kwaliteitsverbetering en het naar buiten zichtbaar maken van kwaliteit;
- Wij gedreven en betrouwbare medewerkers hebben die respectvol met onze klanten omgaan;
- Wij een centrum voor uitwisseling van kennis zijn voor het ontwikkelen van innovatieve zorgprogramma's en zorgconcepten;
- Wij medewerkers een omgeving bieden waarin ze zich kunnen ontwikkelen en waarin werkgeluk een belangrijk thema is.

## Kwaliteit en Veiligheid

### Kwaliteitsbeleid

De ambitie van het kwaliteitsbeleid van BeLife is te komen tot optimale klanttevredenheid in een zelf lerende en zelf verbeterende organisatie die een bijdrage wil leveren aan de collectieve realisatie van de zogeheten Quadruple Aim binnen de zorg (kwalitatief goede en betaalbare zorg voor de cliënt, een bijdrage aan de volksgezondheid en een prettig werkklimaat voor onze medewerkers). BeLife streeft naar correcte zorg waarbij het voldoen aan de Governance code zorg van essentieel belang is. BeLife streeft naar een optimale continuïteit van zorg en doelmatige zorg die cliëntgericht is. Doelmatige zorg wordt gerealiseerd door te investeren in onze eigen deskundigheid, investeren in onze zorgprocessen en door te investeren in partnerschappen met andere zorgpartijen binnen de eerste- en tweedelijns in het kader van netwerkzorg.

In ons kwaliteitsbeleid is er aandacht voor zowel inhoudskwaliteit (kwaliteit van zorg) als het interne kwaliteitsmanagementsysteem (kwaliteitszorg). Inhoudskwaliteit is de werkelijke kwaliteit van de zorg zoals die wordt geleverd. De beoordeling van de inhoudskwaliteit geschiedt door het vergelijken van de beoogde kwaliteit met de gerealiseerde kwaliteit door middel van het stellen van KPI's (key performance indicators) en het bijhouden van de relevante proces- en uitkomstindicatoren (PROM's en PREM). Kwaliteitszorg maakt dat de kwaliteit van zorg los komt van toevalligheden, de vorm van de dag of het individu dat de zorg levert. Kwaliteitszorg is de monitor van het 'doen'. Om kwaliteitszorg vorm te geven is gekozen om een

kwaliteitsmanagementsysteem op te zetten overeenkomstig de ZKN norm en ISO 9001-norm. BeLife is voor deze normen gecertificeerd. In ons kwaliteitsmanagement systeem is een duidelijke cyclische aanpak van plannen geïmplementeerd. Deze plannen ontstaan uit het strategisch beleid, de bevindingen van een jaarlijkse directiebeoordeling en managementanalyse en de jaarplannen van onze resultaat verantwoordelijke teams (RVT's).

## Veiligheidsbeleid

BeLife vindt het belangrijk een omgeving te creëren waarin openheid en vertrouwen centraal staan in de professionele relatie tussen klant en medewerker en medewerkers onderling. BeLife ziet veiligheid als een integraal onderdeel van de kwaliteit: het aspect is wel te onderscheiden, maar niet te scheiden van de overige bedrijfsvoering. In onze ogen moet klantveiligheid voor iedereen zo vanzelfsprekend worden dat het op termijn geen issue meer is, maar volledig geïntegreerd is in alles wat we doen. Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor de veiligheid van onze klanten.

Het veiligheidsbeleid krijgt vorm door:

- 1. Onze doelgroepen en vormen van dienstverlening goed te definiëren.**  
BeLife richt zich op het behandelen van chronisch pijn aan het houdings- en bewegingsapparaat, post-infectieuze ziektebeelden (Q-koorts, long Covid), aanhoudende vermoeidheid bij status na pre-eclampsie en status na behandeling voor oncologische aandoeningen. BeLife doet dit in diverse kaders (eerste, anderhalvelijns en tweedelijns zorg) en m.b.v. financiering in het kader van verzekerde zorg maar ook m.b.v. werkgever gefinancierde revalidatietrajecten.
- 2. Deskundigheidsbewaking en -bevordering**  
Jaarlijks wordt een strategisch opleidingsplan opgesteld aan de hand waarvan onze zorgprofessionals worden (bij)geschoold.
- 3. Juist en goed onderhouden voorzieningen (fysiek en procesmatig) voor onze behandelingen.**  
We leveren topkwaliteit op het gebied van apparatuur (zowel diagnostiek als behandel), en relevante voorzieningen. Jaarlijks worden leveranciersbeoordelingen uitgevoerd. Patiëntveiligheid is tevens geborgd in onze processen zoals de screening op cardiovasculaire risicofactoren en inspanningstesten gericht op veiligheidsprofielen voor fysieke inspanning en trainingsadvies.
- 4. Een duidelijke infectiepreventie beleid.**  
Infectiepreventie voor BeLife houdt in dat de persoonlijke hygiëne van de medewerkers hoog moet zijn, zaken als het wassen van de handen en het reinigen van de apparatuur zijn geborgd in de uitvoer. Een MRSA preventie protocol is uitgewerkt en geïmplementeerd.
- 5. Compliance aan relevante wet- en regelgeving.**  
BeLife voldoet aan alle voor onze dienstverlening relevante wet- en regelgeving. Dit varieert van de AVG, de BIG-wet tot de voorschriften van de Inspectie voor Volksgezondheid.
- 6. Implementatie van een informatiebeveiligingsmanagement systeem (IMS)**  
Er is bij BeLife veel aandacht voor informatiebeveiliging en de privacy van onze patiënten en medewerkers. Dit is geborgd in onze processen vanuit technisch perspectief en vanuit het perspectief van de organisatie.
- 7. Continue verbetering van zorg- en dienstverlening.**  
Onze protocollen en processen zijn met de grootste zorg ontworpen en geïmplementeerd in de dagelijkse praktijk. Dit is geïntegreerd met risicomangement waarbij risico inventarisaties en analyses regelmatig worden uitgevoerd en ook voordat een nieuw proces of behandelwijze wordt geïmplementeerd.

8. De **aanwezigheid van een medische staf** die gevraagd en ongevraagd de directie van advies voorziet aangaande kwaliteit en veiligheid.
  
9. **Veilige cultuur en werkklimaat**  
BeLife besteedt veel aandacht aan het creëren van een veilig en inclusief werkklimaat. Dit is gelijk te merken in de manier waarop wij met elkaar omgaan en in de bejegening van onze patiënten. Elke nieuwe medewerker tekent een bij indiensttreding. Het geven van feedback aan elkaar en het openlijk bespreken van elkaars' standpunten wordt gestimuleerd. Het veilig melden van (bijna) incidenten wordt aangemoedigd en dit draagt ook bij aan een lerende organisatie.