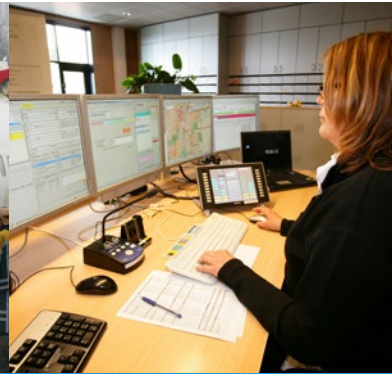


KWALITEITSJAARVERSLAG

GGD KENNEMERLAND



INCIDENTEN
INCIDENTEN

KLACHTENAANDELIJG
KLACHTENAANDELIJG

VERBETEREN
VERBETEREN

KLANTTEVREDENHEID

INNOVEREN

KENNIS DELEN
KENNIS DELEN

2013

SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT



GGD Kennemerland zet zich iedere dag in voor de gezondheid van de inwoners van de 10 gemeenten in Kennemerland. Dit doen wij op een groot aantal terreinen zoals de ambulancezorg, jeugdgezondheidszorg, preventie, gezondheidsbevordering en crisisbeheersing. Hierbij is ruime aandacht voor kwaliteit. De GGD werkt volgens een kwaliteitssysteem dat is gecertificeerd op basis van de HKZ normen. Jaarlijks maken wij een kwaliteitsjaarverslag, in het kader van de Kwaliteitswet zorginstellingen.

Het voorliggende jaarverslag is gemaakt voor onze klanten en andere belanghebbenden. U leest hierin hoe GGD Kennemerland werkt aan verbetering van de kwaliteit van

ons werk. Daarnaast beschrijven we de resultaten van onze afhandeling van klachten, incidenten en klanttevredenheid.

Om onze dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten aansluiten bij de behoeften van onze klanten, vinden we het belangrijk om intensief in gesprek te blijven en aan te sluiten bij de veranderende wensen van de gemeenten, onze partners en inwoners. Daarbij rekening houdend met ontwikkelingen in ons vakgebied.

Wij blijven werken aan kwaliteitsverbetering, want wij realiseren ons dat het altijd beter kan en moet. De GGD heeft het goed gedaan in 2013 en daar zijn we trots op.

Bert van de Velden,
Directeur Publieke Gezondheid

NIEUWE UITVRAAGSYSTEMATIEK VOOR MELDKAMER AMBULANCEZORG



De Meldkamer Ambulancezorg Kennemerland heeft in 2013 een nieuw systeem van telefonische uitvraag van 112 melders geïmplementeerd. Het internationale uitvraagstelsel ProQA zorgt ervoor dat alle 112 meldingen volgens een eenduidig en strak systeem afgehandeld worden. Hierdoor is sneller duidelijk hoe spoed-

eisend een melding is en welke zorg ter plekke wenselijk is. Naar gelang de aard van de melding is tussen de 30 seconden en 1,5 minuut een adequaat beeld gevormd wat er ter plaatse bij de melder aan de hand is.

ProQA ondersteunt de (verpleegkundig) centralist. De centralist gebruikt gestandaardiseerde protocollen en scripts die aan de melder voorgelezen worden. Het systeem genereert daarnaast instructies voor de patiënt of de melder, zodat deze onder (telefonische) begeleiding kan starten met bijvoorbeeld een reanimatie. Het systeem genereert ook een inzetcode die leidt tot het inzetten van de juiste vorm van zorg met de juiste

urgentie. Dit kan een ambulance met spoed zijn, maar ook een doorverwijzing naar de huisarts.

KWALITEITSTOETSING

Binnen het ProQA systeem wordt gewerkt volgens strikte regels en protocollen. Hierdoor is het mogelijk om actief aan kwaliteitsbewaking te doen. Dagelijks luisteren kwaliteitscoaches van de meldkamer ambulancezorg meldingen terug en analyseren deze. Hierdoor kan elke individuele hulpvraag beoordeeld worden, maar kan ook een totaal beeld over de kwaliteit van zorg gemaakt worden. Zo is het mogelijk om de kwaliteit te toetsen en hierop te sturen.

“De implementatie van ProQA is een lastig traject geweest maar biedt nu een eenduidige manier van werken. Daarnaast kunnen wij objectief laten zien hoe goed wij werken en waar het nog beter kan.”

De data uit de kwaliteitstoetsing genereren (geanonimiseerd) input voor internationaal wetenschappelijk onderzoek. Het ProQA systeem wordt wereldwijd door ruim 3.000 meldkamers gebruikt.

AANBEVELINGEN VOOR NAZORG BIJ CRISES OF RAMPEN

Op 15 mei 2013 is een symposium georganiseerd voor professionals die betrokken (kunnen) zijn bij nazorg aan getroffen. Hier zijn aanbevelingen gedeeld uit het nazorgtraject van het vliegtuigongeval met Turkish Airlines vlucht 1951 op 25 februari 2009 in de gemeente Haarlemmermeer.

Samen met Stichting Impact heeft de GGD een 'screeningsinterview' ontwikkeld: de Trauma Checklist Getroffenen (TCG). Tijdens het telefonische interview werd betrokkenen gevraagd hoe het met ze gaat, of er hulp is gezocht en gevonden, hoe de hulp wordt ervaren, of er nog behoefte is aan hulp en hoe hierin te voorzien.

Het interview werd in het eerste jaar na de crash tweemaal afgenomen. In 2012 zijn de betrokkenen voor een derde keer telefonisch benaderd. Dit is gedaan om na te kunnen gaan of langere tijd na het ongeval nog problemen zijn waarvoor behoefte is aan hulp. Daarnaast is een aanvullend 'diagnostisch interview' afgenomen waarmee kon worden onderzocht of het screeningsinterview, de Trauma Checklist Getroffenen, een goed instrument is om de groep getroffen te signaleren die risico lopen op de ontwikkeling van psychische problemen.

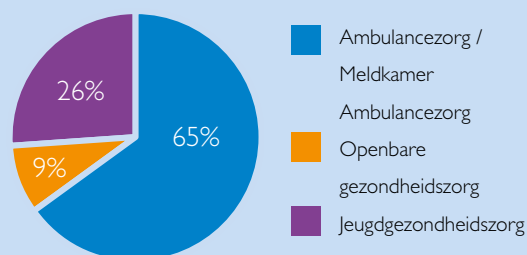
De wijze (zowel de gekozen methode als de manier) waarop de GGD contact met de betrokkenen heeft gezocht, onderscheidt zich van andere onderzoeken en werd door getroffen (zeer) positief ervaren en gewaardeerd.

"Prettig aan het contact was dat alleen de vraag werd gesteld 'hoe gaat het met u?' zonder bijbedoelingen. Zelf wil je niet altijd erkennen dat het niet goed gaat, daar kan een professional goed bij helpen" - Passagier Turkish Airlines.

De gesprekken hebben zeer bruikbare informatie opgeleverd over klachten en hulpbehoeften van de betrokkenen. Daarnaast blijkt de gehanteerde vragenlijst goed bruikbaar om een post-traumatische stress-stoornis (PTSS) vast te stellen of te voorstellen. Dit heeft geleid tot een aantal concrete aanbevelingen voor nazorg bij komende rampen of incidenten.

INCIDENTMELDINGEN

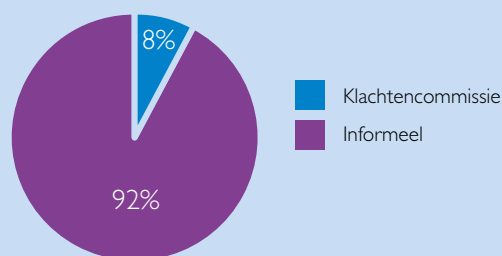
GGD Kennemerland voert een actief beleid voor het melden van incidenten. Het onderzoeken van incidenten leidt tot het verbeteren van de zorg voor de cliënt. Het veilig kunnen melden van incidenten is hierbij het uitgangspunt. In 2013 zijn 54 incidenten gemeld.



KLACHTEN

Wij zien klachten als een mogelijkheid om onze dienstverlening beter af te stemmen op de wensen van de cliënt en verbetering te initiëren. Het beleid voor het afhandelen van de klacht is om dit zoveel mogelijk samen met de cliënt op te lossen. Indien de cliënt niet tevreden is met de geboden oplossing, wordt doorverwezen naar de officiële klachtencommissie.

In 2013 hebben wij 27 klachten ontvangen, waarvan er 25 samen met de klant zijn opgelost.



KLANTTEVREDENHEID

In 2013 hebben wij meerdere onderzoeken uitgevoerd naar de tevredenheid van cliënten over onze dienstverlening. Zij zijn in het algemeen positief over de geboden dienstverlening. Wel zijn er zaken die beter kunnen. Daar hebben we concrete verbeteringen doorgevoerd.

Diensten	Klantgroepen	Gemiddelde scores	Aantal verbeteringen
Technische Hygiënezorg m.b.t. de inspectie van kinderopvang	Gemeente ambtenaren betrokken bij toezicht op Kinderopvang	8	4
Seksuele Gezondheid	Bezoekers van de nieuwe Soa-poli Haarlem	9	2
OGGZ Brede Centrale Toegang	Bezoekers van het loket brede centrale toegang	94% is (heel) tevreden	1
GHOR	Multidisciplinaire ketenpartners	Meerderheid oordeelt goed-uitstekend	3
Ambulancedienst in RAV verband	Ervaringen van patiënten	8,6	4



DIGITALE SNELWEG VOOR ZORGINHOUDELIJK INFORMATIE

GGD Kennemerland werkt met een Digitaal Dossier Jeugdgezondheidszorg. Het digitaal dossier zorgt voor een uniforme manier van werken en registreren. Hierdoor is het dossier beter leesbaar en verbetert de overdracht van dossiers.

Een nieuwe ontwikkeling is de overdracht van dossiers via het Landelijk Schakelpunt. Het Schakelpunt is een digitale snelweg waar op een veilige en betrouwbare wijze zorginhoudelijke informatie tussen (JGZ-) zorgverleners wordt verzonden. Het Schakelpunt bewaart zelf geen zorginformatie. Het is specifiek bedoeld voor de verzending van zorgdossiers.

GGD Kennemerland, sector Jeugdgezondheidszorg is één van de eerste zorgaanbieders die voor de overdracht van dossiers met het Schakelpunt werkt.

KWALITEITSBEWAKING

Het Landelijke Schakelpunt is een activiteit van de Vereniging van Zorgaanbieders voor Zorgcommunicatie. Om zorg-

dossiers te mogen overdragen via het Schakelpunt, moeten JGZ-organisaties en hun dossierapplicatie aan verschillende eisen voldoen. De organisatie moet zich kwalificeren als Goed Beheerd Zorgsysteem (GBZ), waarbij eisen worden gesteld aan apparatuur, software en procedures voor gebruik en beveiliging van gegevens. Onbevoegde toegang tot het dossier wordt op die manier tegengegaan. Alleen de geadresseerde zorgverlener kan het verzonden dossier openen.

Met het in gebruik nemen van het Schakelpunt zet GGD Kennemerland Jeugdgezondheidszorg een belangrijke stap in de kwaliteit en betrouwbaarheid van het overdragen van cliëntgegevens.

Colofon

Coördinatie

Arthur Nijlant

Redactie en productie

Afdeling communicatie GGD Kennemerland

Fotografie:

Jeffrey Koper
Archief GGD Kennemerland

Vormgeving:

Sixtyseven Communicatie BV

GGD Kennemerland

Postbus 5514
2000 GM Haarlem

Bezoekadres

Spaarnepoort 5
2134 TM Hoofddorp
T. 023 789 1600
www.ggdkennerland.nl