



## KWALITEITSBELEID: VAN GOED NAAR BETER

Gezondheid is van groot belang voor ons allemaal. Voor ons individueel, maar ook als samenleving. Wie gezond is voelt zich gelukkiger, haalt betere resultaten en levert een actievere bijdrage aan de economie of maatschappij. Gezonde mensen zijn beter in staat zelfstandig te leven en doen minder beroep op zorgverleners en overheid.

GGD Kennemerland ondersteunt gemeenten om maatregelen te nemen die gunstig zijn voor de gezondheid van inwoners. In deze ondersteuning wil de GGD goede kwaliteit leveren. Maar wat bedoelen wij met 'goede kwaliteit'?

Kwaliteitsbeleid betekent het vinden van de juiste balans tussen: voldoen aan de verwachtingen van de klant en werken vanuit professionele deskundigheid. Daarvoor moeten GGD-medewerkers weten wat die klant verwacht en ze moeten in staat worden gesteld aan die verwachtingen te voldoen. Niet alleen de juiste uitrusting, kennis en vaardigheden stellen medewerkers in staat om kwaliteit te leveren, ook een sfeer van openheid en bereidheid om van fouten te leren dragen daaraan bij. Kwaliteit valt dus niet bij één iemand te beleggen, maar is onderdeel van het dagelijkse handelen van



Het team kwaliteitsmedewerkers.

de medewerkers. Bij GGD Kennemerland is het team kwaliteitsmedewerkers ervoor om dit proces zo goed mogelijk te ondersteunen. Het kwaliteitsjaarverslag 2011 laat zien dat wij op de goede weg zijn om kwaliteit te leveren, en dat er mogelijkheden zijn om te verbeteren. Laat het de uitdaging voor ons allen zijn om die mogelijkheden te benutten. Kwaliteit is immers nooit 'af'.

Frank Kuntz

Sectormanager Algemene Gezondheidszorg & GHOR  
Portefeuillehouder kwaliteit

## KWALITEITSCERTIFICATIE

Jaarlijks bezoekt Lloyds Register Nederland, een externe onafhankelijke certificerende instantie, de GGD. Lloyds beoordeelt of de afdelingen van GGD Kennemerland aan de kwaliteitsnormen voldoen. GGD Kennemerland hecht waarde aan dit externe oordeel. Zo tonen en bewaken we voortdurend de kwaliteit van onze zorgverlening. In 2011 hadden alle afdelingen van de GGD een kwaliteitscertificaat behaald.



## INTERNE AUDITORENTEAM

Om de kwaliteit van de zorgverlening goed in het oog te houden wordt, ook binnen de organisatie door de medewerkers zelf, kritisch gekeken naar de wijze van uitvoering van de werkzaamheden. Hiervoor is een aantal medewerkers opgeleid tot interne auditor. Zij vormen het interne auditorenteam van GGD Kennemerland.

Deze interne auditoren voeren regelmatig gesprekken met medewerkers van alle afdelingen. Zij kijken hoe de werkzaamheden worden uitgevoerd en of de kwaliteit van zorg goed geborgd is. Uit deze gesprekken komen aandachtspunten naar voren die door de managers opgepakt worden in verbeterplannen.

## SAMEN KIJKEN OF HET WERK BETER KAN

Interview met een auditor (Resi Mangunkusumo, medewerker gezondheidsbevordering) en auditée (Klára de Graaf, zorgcoördinator Brede Centrale Toegang).

### Wat houdt een interne audit in?

Resi: Tijdens een audit ga ik met een medewerker in gesprek over zijn of haar werk en over hoe die werkzaamheden precies uitgevoerd worden. Ik stel gedetailleerde vragen over de verschillende stappen in het werkproces. Zo kunnen knelpunten of onduidelijkheden naar voren komen, die daardoor verbeterd kunnen worden.



Klára: Tijdens een audit geef ik een beschrijving van de werkzaamheden die ik dagelijks uitvoer. Doordat je hiervoor de tijd neemt, word je je bewuster van mogelijke knelpunten en de eventuele verbeterpunten.

### Wat wil de auditor van de auditée weten?

Resi: Als auditor vind ik het belangrijk dat de auditée open kan vertellen over zijn werk en over waar de auditée tegen aanloopt. Het is dus absoluut geen persoonlijk toets of check, maar bedoeld om de werkzaamheden te verbeteren.

Klára: Tijdens een audit gaat het niet over 'goed' of 'slecht'. De auditor stelt verhelderende vragen over mijn dagelijkse bezigheden, waardoor je wordt gedwongen om stil te staan bij wat je dagelijks doet.

### Hoe bereid je je voor op een interne audit?

Resi: Vooraf lees ik kort de beschrijving van het werkproces door. Wat ik echter belangrijker vind, is het doorlopen van het werk in de praktijk samen met de auditée. Daarnaast zijn er bij een audit twee auditoren aanwezig, dus maak je vooraf

een taakverdeling voor het gesprek.

Klára: Voor een interne audit bereid ik me niet speciaal voor.

### Wat levert een audit op?

Klára: Het is prettig om het af en toe over je werk te hebben met anderen dan je naaste collega's. De auditor heeft een frisse blik, waardoor eventuele knelpunten goed verhelderd worden. Ook is een interne audit een goede voorbereiding op de externe audit.

Resi: En het is erg leuk om zo collega's en de werkzaamheden van andere afdelingen te leren kennen!

### Wat vind je belangrijk aan een interne audit?

Resi: Een open sfeer, waardoor de auditée gemakkelijk kan vertellen over zijn/haar werk.

Klára: Het samen bespreken van mijn werkzaamheden en de belangstelling en waardering ervoor!

### Vind je een interne audit nuttig?

Resi: Het is zeker nuttig! Het geeft een beeld van de verschillende werkzaamheden van de GGD en het is leuk om te zien dat collega's enthousiast vertellen over hun werk en dat ook steeds willen verbeteren.

Klára: Het willen verbeteren van je werk vind ik leuk en belangrijk om te bespreken met de auditor.

*De auditor heeft een frisse blik, waardoor eventuele knelpunten goed verhelderd worden.*

### Draagt een interne audit daadwerkelijk bij aan de kwaliteit?

Klára: Ja, door de audit ben ik me bewuster van de kwaliteit van mijn werk, en van dat van mijn team. Daarnaast is het goed om te zien dat verbeterpunten uit de audit hebben geleid tot daadwerkelijke actiepunten in het team.

Resi: Ja, überhaupt kritisch naar je werk blijven kijken kan geen kwaad. Dat gebeurt rond de interne en externe audit, maar natuurlijk is het goed om ook op de team overleggen knelpunten en verbeterideeën steeds te bespreken.



## WAT VINDEN KLANTEN VAN DE GGD?

De mening van de klant en gebruiker van de diensten van de GGD is zeer belangrijk. Na afloop van projecten wordt er op diverse punten geëvalueerd. Zowel de meldkamer ambulancezorg, als de ambulancezorg, algemene gezondheidszorg en Jeugdgezondheidszorg hebben dit gedaan. Hierdoor kunnen verbeteringen en vernieuwingen aangebracht worden in de dienstverlening.

### Meldkamer ambulancezorg

Uit een klanttevredenheidsonderzoek onder huisartsen blijkt dat 90% van de huisartsen tevreden of zeer tevreden is over de dienstverlening door de meldkamer ambulancezorg. Soms bleek dat er onbekendheid met het werk in de meldkamer bestond. Om elkaar beter te leren kennen en inzicht te geven in het complexe werk van de centralisten zijn bijeenkomsten georganiseerd waarbij huisartsen een kijkje konden nemen in de meldkamer.

### Jeugdgezondheidszorg

Leerkrachten van twaalf scholen zijn geïnterviewd over wat zij belangrijk vinden aan de dienstverlening van de GGD. Factoren die samenhangen met de tevredenheid van basisscholen zijn: continuïteit in het team, de attitude van de JGZ-medewerker, een effectieve samenwerking, de screening van alle kinderen en het aanbod voor zorgleerlingen. JGZ zet verbeteracties uit op het verduidelijken van haar aanbod en het nog beter formuleren van de onderzoeksvraag en de feedback. Daarnaast krijgt de continuïteit van het contact met scholen extra aandacht.

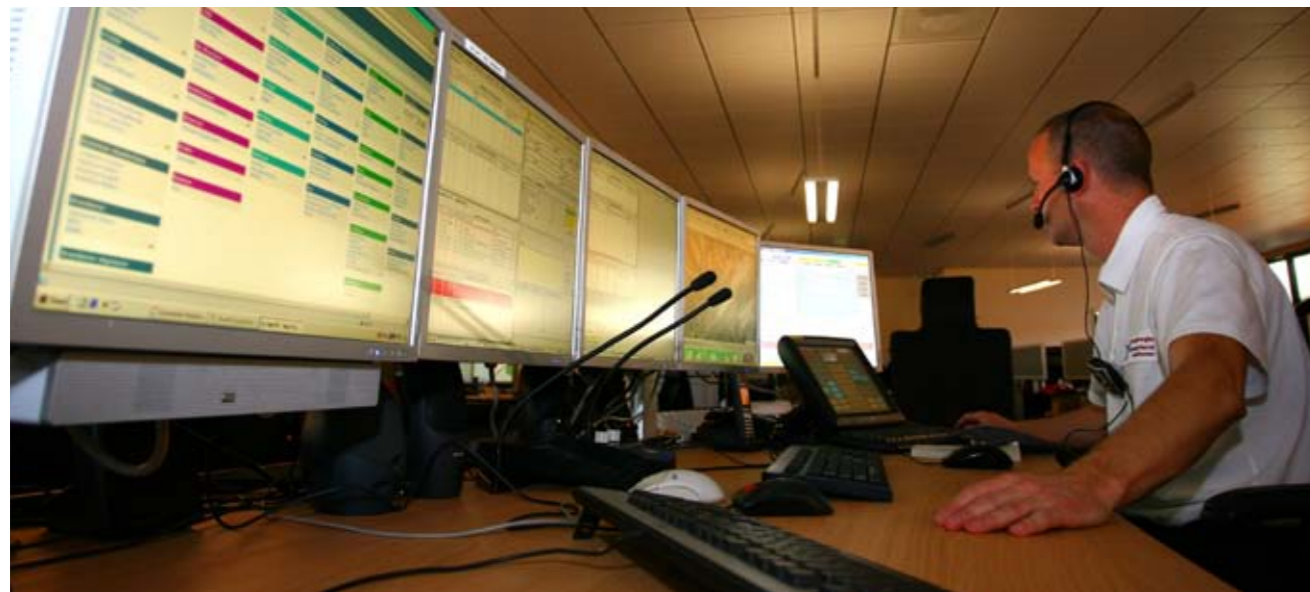
### Ambulancezorg

In 2011 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de ketenpartners van de Regionale Ambulance Voorziening (RAV) Kennemerland. In 2012 worden de aanbevelingen van dit rapport gebruikt voor het opstellen van een gezamenlijk plan van aanpak binnen de RAV Kennemerland.

### Algemene gezondheidszorg

In 2011 is een onderzoek uitgevoerd over de tevredenheid van de bezoekers van het TBC spreekuur. Hieruit is een verbeterplan voortgekomen. Een van de concrete verbeteringen die is doorgevoerd, is de plaatsing van een verschoningsstafel voor de baby's en peuters die komen voor een TBC vaccinatie.

*Uit een klanttevredenheidsonderzoek onder huisartsen blijkt dat 90% van de huisartsen tevreden of zeer tevreden is over de dienstverlening door de meldkamer ambulancezorg.*



## ADVIES EN SAMENWERKING

De GGD verzorgt de geneeskundige hulpverlening in de regio als er zich een incident, crisis of ramp voordoet. De GHOR zorgt ervoor dat alle hulpverlenende zorginstellingen gezamenlijk optreden zodat slachtoffers een passende behandeling krijgen op het rampterrein en dat zij zo snel mogelijk naar ziekenhuizen worden vervoerd.

Een belangrijke taak daarbij is de psychosociale opvang en nazorg aan slachtoffers, hun familie, nabestaanden, hulpverleners en overige bij de ramp betrokken mensen. Een andere taak van de GHOR is het voorkomen of zoveel mogelijk beperken van schade aan de volksgezondheid, bijvoorbeeld bij verspreiding van gevaarlijke stoffen of uitbraak van infectieziekten. De GHOR neemt voorzorgsmaatregelen, maakt rampenbestrijdingsplannen, risico-inventarisaties, adviseert bij grote evenementen en zorgt voor opleiding, training en oefening van de hulpverleners van de zorginstellingen.

### Project Aristoteles

Om te beoordelen of de GHOR zijn werk goed doet zijn normen (prestatie-indicatoren) opgesteld vanuit het landelijke project 'Aristoteles'. Prestatie-indicatoren zijn hoe geoefend de GHOR functionarissen zijn, hoeveel inzetten zijn geëvalueerd en hoeveel verbeteracties uit evaluaties van zowel oefeningen als van inzetten zijn uitgevoerd. In 2011 zijn gedurende het gehele jaar de prestatie-indicatoren van de GHOR gemeten. Hieruit blijkt dat de GHOR op het gebied van alle prestatie-indicatoren heeft voldaan aan de adviesnorm of zelfs beter heeft gepresteerd.

*Om tot goede advisering te komen, wordt nauw samengewerkt met verschillende interne en externe partners van de GGD.*



### Gemeenten tevreden over evenementenadviesing

Over evenementenadviesing heeft het bureau GHOR in 2011 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hiervoor zijn ambtenaren van de gemeenten in de regio ondervraagd over de kwaliteit van de evenementenadviesing. Uit het onderzoek blijkt dat zeven van de negen gemeenten regelmatig contact hebben met de evenementenadviseur. Er is meerdere keren per maand contact tussen GGD en gemeenten; zowel via het vaste evenementenoverleg als telefonisch en per e-mail. De geïnterviewde gemeenteambtenaren, overwegend werkzaam binnen de afdelingen Openbare veiligheid of vergunningverlening, zijn tevreden tot zeer tevreden over de verstrekte adviezen.

Om tot goede advisering te komen, wordt nauw samengewerkt met verschillende interne en externe partners van de GGD zoals de sector Algemene Gezondheidszorg, de Regionale Ambulance Voorziening, de Meldkamer Ambulancezorg, de regionale ziekenhuizen, het Veiligheidsbureau Kennemerland en overige hulpdiensten.

Vanzelfsprekend leverde het onderzoek ook een aantal verbeterpunten op. Zo vroegen enkele gemeenten om verduidelijking van de rol van de GHOR op het gebied van evenementenadviesing. Ook was niet bij iedereen bekend dat de evenementenadviseur tevens eerste aanspreekpunt is voor gezondheidskundige vragen van de regiogemeenten. Het onderzoek leverde zo goede mogelijkheden op voor verbeterplannen.



## REGISTRATIE EN ANALYSE VAN FOUTEN

Door de medewerkers van de afdeling Jeugdgezondheidszorg zijn in 2011 36.227 vaccinaties gegeven en de ambulancedienst heeft 17.298 ritten uitgevoerd. Bij het verzetten van zoveel werk gaat er, ondanks de inspanningen om de kwaliteit van het werk te borgen, ook wel eens iets mis. Als dat gebeurt, is het belangrijk dat medewerkers daar melding van maken.

Wanneer een medewerker een fout meldt, dan wordt eerst gekeken of er actie ondernomen moet worden om schade te voorkomen. In een speciale commissie wordt de fout vervolgens nader geanalyseerd: wat ging er precies mis? Waardoor kon dat gebeuren? De commissie brengt adviezen uit voor verbetering waarmee herhaling voorkomen kan worden.

*De commissie brengt adviezen uit voor verbetering waarmee herhaling voorkomen kan worden.*



Bij de Meldkamer en de Ambulancedienst bestaat daarvoor een MIP-commissie (Melding Incidenten Patiënten). Bij de Algemene gezondheidszorg en de Jeugdgezondheidszorg kennen we de FONA-commissie (Fouten of (bijna) ongelukken). De verbetermaatregelen die de commissies adviseren kunnen bestaan uit het vervangen van materialen, bijscholing voor medewerkers of aanpassing van werkwijzen.

### FONA-COMMISSIE JGZ

In de FONA-commissie van JGZ zitten leden uit de verschillende disciplines. De commissie is hiermee een doorsnede van de afdeling JGZ. Functionarissen kunnen alleen lid zijn van de commissie als zij niet zelf bij het incident of de calamiteit betrokken zijn.

In 2011 heeft de FONA commissie veertien meldingen besproken en afgehandeld. De melders krijgen na iedere vergadering een terugkoppeling van de bespreking in de commissie; zo weten zij zeker dat er met hun melding iets gebeurt.

De FONA-commissie is blij dat medewerkers na een gemaakte fout een melding doen. Alleen op deze manier kunnen verbeteringen in de werkwijze van JGZ worden gerealiseerd en kan de kwaliteit van het werk voortdurend worden verbeterd.



## KLACHTEN EN COMPLIMENTEN

GGD Kennemerland probeert de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch gebeurt het soms dat een klant ontevreden is over de gang van zaken of over de manier waarop hij/zij behandeld is door een van de medewerkers. Ook klachten kunnen leiden tot verbetering; deze worden dus met zorg behandeld.

Als een klacht wordt ingediend of als onvrede wordt geuit, dan neemt de manager van de betrokken afdeling direct contact op om te proberen de klacht in goed overleg op te lossen. Dit werkt, want in 2011 zijn de klachten steeds in samenspraak met de klant opgelost. Overigens heeft GGD Kennemerland ook een Klachtencommissie Zorg, voor klachten die niet in overleg met de manager kunnen worden opgelost.

Behalve klachten stuurden klanten in 2011 weer regelmatig uitingen van dankbaarheid en tevredenheid, variërend van brieven, kaarten, e-mails en bloemen tot bonbons. Klachten zijn welkom, maar met complimenten zijn GGD-medewerkers natuurlijk echt blij!

*Klachten zijn welkom, maar met complimenten zijn GGD-medewerkers natuurlijk echt blij!*



## VIRTUEEL OEFENEN

Het zogenoemde 'serious gaming' wordt in de Veiligheidsregio Kennemerland onder meer uitgevoerd met een virtueel oefensysteem. Al sinds 2007 worden er virtuele CoPI (Commando Plaats Incident) oefeningen gehouden.

Bij een virtuele oefening wordt een scenario gemaakt van een ernstig incident, dat wordt geprojecteerd op vier schermen. De Officieren van Dienst van de brandweer, politie en GHOR, bedienen hun virtuele alter-ego via de bijbehorende joy sticks. Ze lopen zo, net als in een computerspel, door het incident heen, spreken met de eerst aangekomen bemanning en zetten acties uit. Deze acties worden in de virtuele omgeving zichtbaar gemaakt (extra auto's, gewondennest, enzovoort). Net als in een werkelijke situatie vindt dan buiten, in de echte CoPI-container, een aantal overleggen plaats onder leiding van een Leider-CoPI.

Het virtueel oefenen in de CoPI-setting is een efficiënte vorm van oefenen, omdat er niet een plaats incident behoeft

te worden geënceneerd. Daarom kunnen ook grote en complexe scenario's worden beoefend, zonder dat dit impact heeft op de buitenwereld en partners als Rijkswaterstaat en Prorail kunnen eenvoudig deelnemen aan een virtuele oefening.

*Bij een virtuele oefening wordt een scenario gemaakt van een ernstig incident.*

Virtuele simulatie kan worden beoefend op het tempo van de deelnemer, op elk gewenst tijdstip. De moeilijkheidsgraad is eenvoudig aan te passen en men kan direct inspelen op genomen beslissingen. Het netto leerrendement ligt daarmee zelfs hoger dan bij een operationele oefening. In 2011 is de virtuele oefenruimte aan de Zijlweg in gebruik genomen. Hier staat alle benodigde apparatuur om het virtueel oefenen mogelijk te maken.



# DIVERSITEIT IN KWALITEIT IN 2011

In 2011 zijn uiteenlopende initiatieven en projecten afgerond die bijdragen aan de kwaliteit van het werk van GGD Kennemerland. Van slachtofferregistratie bij rampen, tot voorlichting over veilig zonnen.

## Bewustwording Binnenmilieu Basisscholen

Medewerkers van medische milieukunde hebben tussen 2007 en 2012 meer dan 100 basisscholen met natuurlijke ventilatie (alleen ramen en roosters) bezocht. Zij hebben advies gegeven over verstandig ventileren, een goede temperatuurregulering en het voorkomen van stofophoping. Want een goed binnenmilieu draagt bij aan optimale leerprestaties en gezondheid.

## Erkende opleidingsinstelling

In 2011 is GGD Kennemerland voor twee jaar erkend door de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG) als opleidingsinstelling in de specialismen Maatschappij en Gezondheid, Infectieziektebestrijding en Jeugdgezondheid. GGD Kennemerland kan daardoor bijdragen aan de opleiding van artsen Maatschappij en Gezondheid.



## Ambulance fietsteam

In de regio Kennemerland zijn er ambulancefietsteams die kunnen worden ingezet bij grote evenementen of op moeilijk bereikbare plaatsen. Elke ambulancefiets is uitgerust met al het noodzakelijke materieel voor het verlenen van eerste hulp. De fietsen kunnen soms sneller ter plaatse zijn dan ambulances of politieauto's. Ze vormen een positieve en praktische aanvulling op de overige hulpdiensten.

## Kwaliteitsregister verpleegkundigen

Onderdeel van kwaliteitszorg is het investeren in de professionaliteit en deskundigheid van medewerkers. Sinds 2006 is er het kwaliteitsregister voor verpleegkundigen. Het kwaliteitsregister bestaat naast het BIG-register (registratie van beroepen in de individuele gezondheidszorg). Om in het BIG-register ingeschreven te staan, moet

je aantoonbaar maken dat je werkt als verpleegkundige; in het kwaliteitsregister laat je zien dat je je vak bijhoudt. Bijna de helft van alle GGD'en werkt met dit kwaliteitsregister en het ingeschreven staan in dit register is een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg, maar is dat ook voor GGD Kennemerland.

## Het Veiligheidspaspoort

Het Veiligheidspaspoort is een online overzicht van de geplande trainingen, oefeningen en uitgevoerde inzetten. De Officieren van Dienst Geneeskundig zetten het verslag van een inzet in het Veiligheidspaspoort. Hierdoor krijgt de GHOR een duidelijk overzicht van de vakbekwaamheid

van de sleutelfunctionarissen. De GHOR evalueert alle opleidings-, trainings-, en oefenactiviteiten en verwerkt de gegevens in het Veiligheidspaspoort. Hierdoor kan de GHOR competentiegericht opleiden, trainen en oefenen waardoor de kwaliteit verbetert.



## 'Smeer 'em'

De campagne 'Zon verstandig' in Zandvoort was een succes. In 2011 had GGD Kennemerland een project bedacht dat, na goedkeuring door de gemeente Zandvoort, werd uitgevoerd onder regie van de GGD.

Zo werd een prijsvraag uitgeschreven onder alle scholen in Zandvoort voor het bedenken van een nieuw motto. Het winnende motto in 2011 was: 'smeer 'em'. Studenten in opleiding tot huidtherapeut aan de Haagse Hogeschool hebben lessen gegeven op basisscholen.

Zij leerden de leerlingen over de verschillende huidtypes en het belang van insmeren. Ook hebben de studenten flyers en frisbees uitgedeeld op het strand en in het centrum, voorzien van het motto 'smeer 'em'.

In juli en augustus zijn er inloopspreekuren georganiseerd op de EHBO-post waar bezoekers hun huid konden laten screenen op huidkanker door een dermatoloog. Vooral het eerste spreekuur werd doorlopend bezocht. In 2011 werkte de GGD samen met Fight Cancer, het jongerenlabel van KWF kankerfonds.

## Project ReVo (Registreren en Volgen)

Bij een ramp of ongeval gaat de eerste prioriteit uit naar de hulpverlening. Voor de verschillende hulpdiensten onderling en voor de nabestaanden is het echter belangrijk dat snel inzichtelijk is wie de slachtoffers zijn en waar zij zich bevinden; in welk ziekenhuis of in welke opvanglocatie. Het project ReVo beoogt dit te verbeteren.

Het projectteam ReVo heeft in 2011 een nieuwe richtlijn slachtofferregistratie ontwikkeld. De richtlijn is een gezamenlijk initiatief van GHOR Amsterdam-Amstelland, GHOR Kennemerland, de politie en de gemeenten van de regio's Kennemerland en Amsterdam-Amstelland. In de nieuwe richtlijn slachtofferregistratie ligt het accent sterk op het verbeteren van de informatie-uitwisseling en het versterken van de onderlinge

samenwerking binnen de crisisbeheersing. Dat gebeurt door slachtofferinformatie voortaan gestandaardiseerd te verwerken. De informatie is daardoor beter, dat wil zeggen sneller en zorgvuldiger, voor andere belanghebbenden te ontsluiten. Belangrijk voordeel van deze aanpak is dat familieleden van slachtoffers beter kunnen worden geïnformeerd en sneller met de slachtoffers kunnen worden herenigd.

In het kader van het project ReVo zijn in 2011 twee onderzoeken uitgevoerd op het gebied van slachtoffervolgsystematiek en zelfredzaamheid. De bevindingen van deze onderzoeken zijn gepubliceerd in de publicaties: 'Slachtofferregistratie in redelijkheid en realiteit' en '(Zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash'.





# VERBETEROORSTELLEN UIT DE PRAKTIJK

Een organisatie kan ook verbeteren door aan de medewerkers te vragen wat hen zou helpen om hun werk beter uit te voeren. Het gaat dan om praktische zaken die nu hinder veroorzaken en relatief gemakkelijk opgelost kunnen worden.

## Top tien Jeugdgezondheidszorg

Jeugdgezondheidszorg heeft voor elke discipline een top tien opgesteld, genaamd 'quick wins'. De leidinggevenden hebben de voorstellen gecategoriseerd naar prioriteit en aangegeven of het voorstel direct, op termijn of niet opgepakt zal worden, met een daarbij horende onderbouwing. Zo is een van de voorstellen om veel gebruikte informatiebrieven voor ouders centraal uit te printen. Een ander idee is om de verpleegkundigen ieder op een thema (zindelijkheid, voeding, huilbaby) 'specialist' te maken.

## S-CUT vervangt kledingschaar

Sinds kort gebruikt de sector Ambulancezorg bij wijze van proef een nieuw snijmes, de S-CUT. Hiermee kan een slachtoffer sneller van zijn (motor)kleding worden ontdaan. Het idee om het mes in Kennemerland te gebruiken, is afkomstig van een verbetervoorstel van ambulancechauffeur Dennis Caumo.

Per jaar dienen medewerkers van de sector Ambulancezorg gemiddeld 30 verbetervoorstellen in om het werk beter te kunnen doen. Meestal zijn het goede, praktische voorstellen die, na goedkeuring in het managementteam, snel worden ingevoerd. Dat gebeurde ook met het verbetervoorstel van Dennis. Dennis is blij dat zijn voorstel zo is opgepakt. "Vooral bij een reanimatie/trauma of ongeval is het belangrijk om iemand snel te kunnen helpen. Het verwijderen van kleding e.d. moet dan zo snel mogelijk gebeuren. Meestal doen we dat met een kledingschaar, maar uit positieve ervaring op het circuit van Zandvoort wist ik dat er sinds kort ook een handig mes op de markt is. Voordeel van het mes is dat het snijden nog maar de helft van de tijd kost en er minder kracht voor nodig is. De komende tijd wordt duidelijk of iedereen deze voordelen ook zo ervaart, maar de eerste reacties zijn tot nu toe heel positief!"



## Reizigers vaccineren op zaterdag

Vanuit het team en de verpleegkundigen van de reizigersadviesing van GGD Kennemerland ontstond het idee om op zaterdagochtend reizigersspreekuur te houden. Op vijf zaterdagen in juni en juli werd dit ingesteld. Er kwamen vooral werkende ouders en hun schoolgaande kinderen die vaccinaties wilden voor reisbestemmingen over de gehele wereld. De zaterdagspreekuren waren een groot succes; elke zaterdag was volgeboekt. Daarom herhaalt GGD Kennemerland het zaterdagspreekuur ook deze zomer.

## Marikosa-sticker

Sinds enige tijd werken de sector Ambulancezorg en Brandweer Kennemerland met de zogenaamde Marikosa-sticker. Deze sticker wordt toegepast in de eerste fase van de hulpverlening, in situaties waarbij slachtoffers bekneld zitten. Het doel van de sticker is om de kans op (extra) nekletsel te verminderen. Op de sticker staat: 'Blijf rustig. Kijk naar deze sticker, dat voorkomt extra nekletsel. Volg de aanwijzingen van de hulpverleners. U wordt professioneel geholpen.' De sticker wordt op ooghoogte van het slachtoffer aangebracht, bijvoorbeeld op de voorruit van de auto.

De sticker is ontwikkeld door een brandweerman uit Velsen, Richard Bousma en zijn compagnon Sander Witte. Omdat de



medewerkers positieve ervaringen hebben met dit hulpmiddel, is de sticker voorgedragen voor de Jan van der Heijdenprijs 2011, een innovatieprijs van de Nederlandse Vereniging voor Brandweerzorg en Rampenbestrijding (NVBR). Het idee eindigde op de 3<sup>e</sup> plaats op een totaal van 26 inzendingen.

# KWALITEIT: VOORTDUREND BETER WORDEN

Met dit kwaliteitsjaarverslag wil GGD Kennemerland laten zien hoe zij invulling geeft aan kwaliteitsbeleid. Het laat zien hoe de betrokken medewerkers de hulpverlening steeds verbeteren door zelf professioneler te worden en de klant beter te bedienen. De medewerkers ontwikkelen zich voortdurend in hun vak en gaan mee met de nieuwste ontwikkelingen in de samenleving.

Het jaarverslag geeft inzicht in de open cultuur die hoort bij een transparante organisatie. Deze open cultuur vormt een randvoorwaarde voor kwaliteit.

Stilstand is achteruitgang; dat geldt zeker voor een organisatie die werkt in dienst van een samenleving die zo volop in

beweging is. Doordat kwaliteitsdenken een permanent onderdeel is van het dagelijks werk van elke GGD-medewerker blijft GGD Kennemerland zich ontwikkelen. Op deze manier werkt de GGD aan optimale kwaliteit en is GGD Kennemerland een 'lerende' organisatie.

*Stilstand is achteruitgang; dat geldt zeker voor een organisatie die werkt in dienst van een samenleving die zo volop in beweging is.*

## Colofon

### Coördinatie:

Lucie van Cranenburgh

Beleidsmedewerker kwaliteit/zorg GGD

### Redactie en productie:

Afdeling communicatie VRK

### Redactie:

Annemieke van Liemt  
Simone Hellenberg en Bert Kingma  
Amanda van der Hulst  
Caroline van Zalen

Ambulancezorg  
Meldkamer ambulancezorg  
GHOR  
Algemene gezondheidszorg

### Fotografie:

Beelden uit archief GGD Kennemerland

### Vormgeving:

Sixtyseven Communicatie BV

© GGD Kennemerland

## GGD KENNEMERLAND

Postbus 5514  
2000 GM Haarlem

### *Bezoekadres*

Spaarnepoort 5  
2134 TM Hoofddorp  
Telefoon: 023 789 1600

[www.ggdkennerland.nl](http://www.ggdkennerland.nl)

Klantvriendelijk

Service

Verbetering

Flexibel

Betrokken

Betrouwbaar

Zorgvuldig

Professioneel

Vooruitgang

Klantvriendelijk

Service

Verbetering

Flexibel

Betrokken

Betrouwbaar

Zorgvuldig

Professioneel

Vooruitgang

Klantvriendelijk

Service

Verbetering

Flexibel

Betrokken

Service