

Dienstverleningshandvest
GGD Haaglanden

Deel I: Beschrijving van de context van GGD Haaglanden

Beschrijving van de context van GGD Haaglanden

Deel I van het Dienstverleningshandvest GGD Haaglanden

Inhoudsopgave

Inleiding **Pag. 4**

Uitgangspunten **Pag. 5**
Algemeen
Verantwoorde zorg
Kwaliteitssysteem

Impact van werken binnen de publieke gezondheid **Pag. 6**

Rollen GGD **Pag. 7**
GGD Haaglanden als zorginstelling
GGD Haaglanden als crisisorganisatie
GGD Haaglanden als regionale uitvoeringsorganisatie

Bijlagen:

1. Samenvatting CIIO maatstaf **Pag. 9**
2. Relevante wet- en regelgeving **Pag. 11**
3. Pijlers van GGD Haaglanden **Pag. 13**

Inleiding

"GGD Haaglanden, Zorg(t) voor uw gezondheid! Wij bewaken, bevorderen en beschermen de gezondheid van de inwoners van de regio Haaglanden met producten en diensten die helpen gezond op te groeien en op te voeden, gezonder te leven en langer gezond te blijven." Vanuit deze missie draagt GGD Haaglanden bij aan publieke gezondheid in de regio Haaglanden en geeft de GGD invulling aan de opdracht die vanuit het bestuur is belegd bij de GGD.

Dit deel van het dienstverleningshandvest geeft een beknopte beschrijving van de context waarin GGD Haaglanden haar maatschappelijke opdracht en de daaraan gekoppelde taken uitvoert. Hierbij wordt ingegaan op de rollen van GGD Haaglanden, het borgen van kwaliteit en professioneel handelen. Het vormt hiermee het fundament onder het productenboek (deel II), waarin de diensten en taken gedetailleerd zijn uitgewerkt.

Met term GGD Haaglanden wordt gerefereerd aan de GGD zoals bedoeld in de Wet publieke gezondheid (Wpg) en de Wet veiligheidsregio's (Wvr), en benoemd in de Gemeenschappelijke Regeling Gemeentelijke Gezondheidsdienst en Veilig Thuis Haaglanden (GR GGD-VT).

Wanneer in dit document de term GGD wordt gehanteerd, dan wordt hiermee de uitvoeringsorganisatie GGD bedoeld.

Uitgangspunten

Algemeen

GGD Haaglanden is in haar werkgebied dé professionele en maatschappelijk sensitieve partner op het gebied van publieke gezondheid ten behoeve van burgers, bestuur en relevante ketenpartners.

Zij werkt vanuit de definitie van gezondheid die aansluit bij een integrale benadering van gezondheid met focus op eigen kracht: 'Gezondheid is het vermogen zich aan te passen en een eigen regie uit te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven' (Machteld Huber, 2012)¹.

De uitgangspunten van de Zorgbrede Governancecode² worden naar de geest onderschreven.

Verantwoorde zorg

GGD Haaglanden heeft als zorginstelling de verplichting om verantwoorde zorg te leveren. Verantwoorde zorg is volgens de definitie van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) "Zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en patiëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de patiënt." De zorg voldoet aan de eisen die hier op basis van actuele wet- en regelgeving, beroepsrichtlijnen en protocollen, toezichthoudende instanties aan kunnen worden gesteld.

Bestuurders, burgers en ketenpartners mogen dan ook van GGD Haaglanden verwachten dat zij in staat is om haar opdracht en de daaruit voortvloeiende taken kwalitatief en kwantitatief naar behoren uit te voeren.

Kwaliteitssysteem

GGD Haaglanden is een gecertificeerde zorginstelling die conform de ISO 9001 norm werkt. GGD Haaglanden maakt hierbij gebruik van CIIO als certificerende instelling. CIIO heeft de eigen CIIO Maatstaf³ ontwikkeld, een praktische interpretatie van de ISO 9001 norm. Deze Maatstaf kent zes doelen: vergroten klantgerichtheid, verbeteren prestaties, innoveren van de dienstverlening, beheersen van kwaliteitsrisico's, vergroten van efficiency en beheersen van kosten.

De maatstaf kent zes aandachtsgebieden: koers, organisatie, kernprocessen, mensen, partners en resultaten.

¹ <http://pub.maastrichtuniversity.nl/ca35cef5-7513-4963-8666-dfed020b66ac>: proefschrift van M. Huber: Towards a new dynamic concept of health

² <http://www.governancecodezorg.nl/>

³ Zie bijlage 1 voor een samenvatting van de systeemvereisten

Impact van werken binnen de publieke gezondheid

GGD Haaglanden heeft op basis van haar opdracht binnen de *publieke* gezondheid specifieke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden die vastgelegd zijn in wet- en regelgeving⁴. De rijksoverheid heeft in 2014 onderzoek laten doen naar de staat van de publieke gezondheid en de Tweede Kamer hierover geïnformeerd middels een brief "Betrouwbare publieke gezondheid: gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten en Rijk"⁵.

In deze brief worden vier pijlers beschreven van de GGD-en (in de wettelijke context):

- Monitoren, signaleren en adviseren
- Uitvoerende taken gezondheidsbescherming
- Bewaken van de publieke gezondheid bij rampen en crises
- Toezicht houden.

De basisprincipes die worden gehanteerd bij de borging en de organisatie van de publieke gezondheid zijn de volgende:

- Benadering van de volksgezondheid vanuit een (veranderend) maatschappelijk perspectief
- Publieke gezondheid in de volle breedte (aanleg leefstijl, fysieke en sociale omgeving, toegang en kwaliteit van de gezondheidszorgvoorzieningen)
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten en Rijk voor de Wpg
- Medische en maatschappelijke oriëntatie binnen de taken
- Schaalgrootte voor kwaliteit en continuïteit
- Publieke gezondheid voor risicogroepen (waaronder aanpak sociaaleconomische gezondheidsverschillen en sociale 'vangnetfunctie').

GGD Haaglanden heeft deze basisprincipes vertaald in een vijfde integrale pijler: Brede public health⁶. 'Het huis' met de vijf pijlers van GGD Haaglanden staat op een brede fundering. Het is deze fundering die GGD Haaglanden richting geeft en toerust om vanuit een samenhangende aanpak bij te dragen aan de publieke gezondheid in de hele regio Haaglanden. Hierbij richt zij zich op alle bevolkingsgroepen van de regio, waarbij er specifiek is aandacht is voor inwoners die om verschillende redenen kwetsbaar zijn en die vanuit een publieke verantwoordelijkheid extra zorg nodig hebben.

De gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten en Rijk impliceert dat naast de afspraken die gemaakt zijn in de GR een aanzienlijk deel van de normen, richtlijnen, werkwijzen en verantwoordingen op landelijk niveau worden vastgesteld⁷. In aanvulling op de bestaande (landelijke) GGD-benchmark ontwikkelt het RIVM in opdracht van VWS en in samenwerking met de VNG een nieuwe indicatorenset als onderdeel van het Stimuleringsprogramma betrouwbare publieke gezondheid.⁸ GGD Haaglanden committeert zich hieraan.

⁴ Zie bijlage 2 voor een overzicht van alle relevant wet- en regelgeving

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2014/08/28/kamerbrief-over-betrouwbare-publieke-gezondheid-gezamenlijke-verantwoordelijkheid-van-gemeenten-en-rijk>

⁶ Zie bijlage 3

⁷ GGD Haaglanden beschikt over een actueel overzicht van vigerende richtlijnen en protocollen

⁸

http://www.rivm.nl/Documenten_en_publicaties/Wetenschappelijk/Rapporten/2016/mei/Indicatorenset_voor_het_stelsel_van_publieke_gezondheidszorg_Ontwikkeling_eerste_proeve_en_selectie_van_indicatoren/Download/Indicatorenset_voor_het_stelsel_van_publieke_gezondheidszorg_Ontwikkeling_eerste_proeve_en_selectie_van_indicatoren

Rollen van GGD Haaglanden

GGD Haaglanden als zorginstelling

Conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is GGD Haaglanden als zorginstelling verplicht om verantwoorde en kwalitatief hoogwaardige individuele (medische) zorg te leveren. Hiervoor beschikt GGD Haaglanden over medische professionals (artsen en verpleegkundigen) die voldoen aan de eisen van het BIG register en de diverse functie specifieke kwaliteitsregisters en specialistenregisters. Voor de uitvoering van de medische/voorbehouden handelingen in de praktijk moeten de medische professionals bovendien bevoegd en bekwaam zijn. Bevoegd betekent dat de arts of verpleegkundige over de juiste opleidingen en diploma's beschikt, en bekwaam betekent dat er naast deze scholingseis voor continu leren ook voldoende aantoonbare praktische ervaring en routine aanwezig is om de medische zorg uit te voeren voor iedereen die betrokken is bij zorgtaken: de bevoegd en bekwaamheidseisen, die vastgelegd dienen te worden in een specifiek registratiesysteem. Als zorginstelling heeft GGD Haaglanden daarbij de maatschappelijke verantwoordelijkheid om als erkende opleidings-GGD bij te dragen aan het opleiden en scholen van professionals en het participeren in onderzoek, oa in de academische werkplaatsen publieke gezondheid.

De DPG is ervoor verantwoordelijk dat er binnen de zorginstelling GGD Haaglanden een kwaliteitssysteem bestaat en functionarissen zijn aangewezen die het leveren van verantwoorde zorg door de medische professionals waarborgen. Dat geldt zowel voor de artsen als ook voor de verpleegkundigen die vaak onder toezicht en supervisie van een medisch eindverantwoordelijke arts medische handelingen uitvoeren.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) houdt toezicht op de kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid van de zorg. De inspectie voert haar taak onpartijdig en deskundig uit. Daarnaast bewaakt zij de rechten van patiënten en cliënten.

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren, controleren de IGJ en NZa (Nederlandse Zorgautoriteit) ook gezamenlijk. Zij kijken beiden vanuit een andere invalshoek naar het bestuur van zorginstellingen. Het kader 'Toezicht op goed bestuur' vormt het uitgangspunt. Dit is een uitwerking van het beleidskader 'Goede zorg vraagt om goed bestuur'⁹.

Periodieke visitaties door de beroepsgroep & beroepsorganisaties, incidentenregistratie- en afhandeling en de klachtenprocedure vormen een ander pijler onder borging en doorontwikkeling van verantwoorde zorg.

GGD Haaglanden als crisisorganisatie

De bij wet & regelgeving opgedragen taken in het kader van crisismanagement zijn vastgelegd in het GGD Rampen OpvangPlan (GROP). De hierin beschreven activiteiten in het kader van incidenten, rampen en crises stellen bijzondere eisen aan de GGD op het gebied van huisvesting, ICT, personele beschikbaarheid, communicatie en facilitaire ondersteuning. Medewerkers die worden ingezet in de crisisorganisatie worden zo nodig vrijgesteld van reguliere taken; via OTO (Opleiden, Trainen en Oefenen) zijn medewerkers toegerust voor hun taak in de crisisorganisatie.

Krachtens de wet dient de DPG voor GGD Haaglanden een eigen crisisorganisatie in stand te houden.

⁹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/01/13/kamerbrief-over-goede-zorg-vraagt-om-goed-bestuur>

Ook treedt bij inschakeling van het GROP een ander wijze van aansturing van de organisatie op en kan de DPG andere bevoegdheden gebruiken.

GGD Haaglanden als regionale uitvoeringsorganisatie

Het werkgebied van GGD Haaglanden t.b.v. de uitvoering van de in de GR vastgelegde taken is congruent aan de veiligheidsregio. Deze taken zijn vastgelegd in een productenboek, deel twee van dit document. Daar waar noodzakelijk en mogelijk zal de dienstverlening laagdrempelig en dicht bij de bestuurders, burgers en instellingen plaatsvinden, op meerdere plekken in het werkgebied. Binnen de bedrijfsvoering zijn randvoorwaarden gecreëerd om regionaal werken mogelijk te maken.

Ten behoeve van de ondersteuning van het bestuur en de bestuurlijke besluitvorming is er een bestuurssecretariaat en financiële directie-advisering; deze laatste ondersteunt bij het opstellen van de GR begroting en de periodieke financiële verantwoording.

GGD Haaglanden heeft vanwege haar regionale en zorgtaken eigen communicatievoorzieningen en -capaciteit (incl. een eigen website en huisstijl).

De bijzondere positie van de DPG, die in regionaal verband eveneens onder het gezag valt van het veiligheidsbestuur en opereert binnen de veiligheidsdirectie, is nader uitgewerkt in de GR artikel 20 en de toelichting. Ook is deze positie verankerd in landelijke regelgeving¹⁰

Als toezichthouder heeft de DPG daarnaast de bevoegdheid om in specifieke situaties (tijdelijke) maatregelen op te leggen aan derden.

¹⁰ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/06/29/kamerbrief-over-positie-directeur-publieke-gezondheid>

Bijlage 1

Samenvatting CIIO maatstaf

De zes aandachtsgebieden van de CIIO maatstaf:

Bron: Maatstaf van CIIO, ISO 9001¹¹

Domein	Kwaliteits-criteria	Norm/ verwijzing/toelichting
Koers	Oriëntatie Leiderschap Vernieuwing	Belanghebbenden analyse Bijhouden wet- en regelgeving en toepassing Kansen en risico's vaststellen Missie, visie, strategie Proces nieuwe dienstverlening vaststellen, plan van aanpak en evaluatie
Organisatie	Inrichting Management systeem Infrastructuur	Voor elke rol en functie taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vaststellen Inrichting, borging, onderhoud en verbetering processen Betrokkenheid leiding : t.a.v. opzet inrichting onderhoud managementsysteem Gedocumenteerde informatie – toegankelijkheid, beveiliging, verbeteren vernietiging Vaststellen: Gebouwen, informatiesysteem leermiddelen, Maatregelen vaststellen en vastleggen m.b.t. veiligheid, bedrijfszekerheid van de infrastructuur
Processen	Overeenkomst Uitvoering Afronding	Gedocumenteerde overeenkomsten met klanten Uitvoeringsafspraken Beëindiging uitvoering, evaluatie en verbeterplan/ aanpassingen Nazorg volgens afspraak

¹¹ http://www.ciio.nl/download/310/Downloads/CIIO_Maatstaf_2016__1602_concept_.pdf

Vervolg bijlage 1

Mensen	Selectie	Capaciteit en competenties
	Ontwikkeling	Bewijs competentie en ontwikkeling van medewerkers
	Evaluatie	Criteria m.b.t. beoordelen medewerkers
Partner	Samenwerking	Samenwerkingsverbanden en Rol ketenpartners
	Derden	Evaluatie inzet derden
	Leveranciers	Leveranciersbeoordeling
Resultaten	Toetsing	Verzamelen en meten van resultaten (audits, evaluaties, onderzoeksrapporten, klanttevredenheid, etc.)
	Reflectie	Reflectie op resultaten van de organisatie Evaluatie van de dienstverlening
	Maatregelen	Maatregelen om het managementsysteem te verbeteren



Bijlage 2

Relevante wet- en regelgeving¹²

Naam Wet en (ministeriële) regelingen/besluiten	Link
Wet publieke gezondheid (Wpg), Incl. International Health Regulations (IHR)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0024705/2016-08-01 http://www.who.int/ihr/publications/9789241580496/en/
Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0007021/2006-02-01
Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0006251/2017-08-01
Wet langdurige zorg (Wlz)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0035917/2017-07-01
Wet op de Lijkbezorging	http://wetten.overheid.nl/BWBR0005009/2015-07-01
Wet op de Veiligheidsregio's (WVR)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2017-06-10
Tijdelijke Wet Ambulancezorg (TWAZ)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0031557/2013-01-01
Wegenverkeerswet, Incl. Regeling optische en geluidssignalen 2009	http://wetten.overheid.nl/BWBR0006622/2017-07-12#HoofdstukVII http://wetten.overheid.nl/BWBR0025357/2017-02-18
Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen Peuterspeelzalen (WKKP)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0017017/2017-01-01
Vanaf januari 2018 Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang	https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/besluiten/2017/03/10/ontwerpbesluit-kwaliteit-kinderopvang-en-peuterspeelzaalwerk/ontwerpbesluit+kwaliteit+kinderopvang+en+peuterspeelzaalwerk.pdf
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg	http://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2016-08-01
Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2016-08-01

¹² Excl. subsidieregelingen

Vervolg bijlage 2

Omgevingswet, beoogde invoeringsdatum 2019	https://www.omgevingswetportaal.nl/wet-en-regelgeving/documenten/kamerstukken/2014/06/17/wetvoorstel-omgevingswet
Wet op het Bevolkingsonderzoek	http://wetten.overheid.nl/BWBR0005699/2014-02-15
Wet schuldsanering natuurlijke personen Wsnp (onderdeel Faillissementswet)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0001860/2017-07-01#TiteldeelIII
Wet toelating zorginstellingen (Wtzi)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0018906/2017-07-01
Ambtenaren Reglement Gemeente Den Haag (ARG)	https://werknet.denhaag.nl/Content/Regelingen/Documents/ARG%202017%20herdruk-3.pdf
Leerplichtwet	http://wetten.overheid.nl/BWBR0002628/2017-07-01
Wet op de jeugdverblijven	http://wetten.overheid.nl/BWBR0037645/2016-07-01
Jeugdwet	http://wetten.overheid.nl/BWBR0034925/2017-02-28
Geneesmiddelenwet	http://wetten.overheid.nl/BWBR0021505/2016-08-01
Zeevarendenwet	http://wetten.overheid.nl/BWBR0009124/2016-01-18
Wet toetsing levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding	http://wetten.overheid.nl/BWBR0012410/2014-02-15
Wet bescherming persoonsgegevens (WBP), vanaf mei 2018 Algemene Verordening Gegevensbescherming	http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468/2017-07-01 https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/verordening_2016_-_679_definitief.pdf
Warenwetbesluit tatoeëren en piercen	http://wetten.overheid.nl/BWBR0021605/2012-05-09

Bijlage 3:

Pijlers van GGD Haaglanden

