

Veilig Incident Melden

Procedure Veilig Incidenten Melden (VIM) Zorggroep Gelders Rivierenland

5.1 Inleiding

Veilig Incident Melden (VIM) is een methode om incidenten veilig te melden en analyseren dicht bij het werkproces. Het doel hiervan is dat collega's bevindingen met elkaar bespreken, ervan leren om samen de zorg te verbeteren. Voor veel eerstelijnsvoorzieningen is VIM al bekend, omdat deze verplicht is in het kader van bijvoorbeeld certificering en de Wkkgz.

Ook in de ketenzorg kan iets misgaan in bijvoorbeeld de overdracht of administratieve verwerking. Daarom heeft de Zorggroep Gelders Rivierenland (GR) ook zelf een incidenten – en calamiteitenregeling voor de zorg die door de aangesloten zorgaanbieders geleverd wordt met betrekking tot de zorgprogramma's. Aan de hand van gemelde (bijna) incidenten brengt de zorggroep risicovolle processen binnen de keten in kaart en wordt gemonitord of verbeteringen effect hebben.

5.2 Definities

Incident: Een onbedoelde gebeurtenis in het zorgproces die heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) kan leiden tot schade bij een patiënt.

Bijna incident: Elke onbedoelde gebeurtenis in het zorgproces met kans op letsel aan de patiënt die werd opgemerkt en gecorrigeerd voordat deze de patiënt kon bereiken.

Fout: Het handelen of het nalaten van handelen waardoor fysieke of psychische schade aan een persoon ontstaat of waarbij een niet in overeenstemming met de patiënt aanvaard risico voor het ontstaan voor schade aanwezig is, met uitsluiting van een weloverwogen risico.

Bijna-fout: Een fout, die nog tijdig hersteld kon worden waardoor er uiteindelijk geen schade is ontstaan.

Ongeval : Een van buiten komende gebeurtenis, samenhangend met onderzoek en behandeling, die schade aan een persoon veroorzaakt maar waarbij geen sprake is van een fout.

Bijna-ongeval: Een ongeval, waarbij door tijdig ingrijpen schade aan een persoon kon worden voorkomen.

Klacht: Het kenbaar maken van onvrede, dan wel een verzoek tot uitleg, informatie, advies, bemiddeling, of andersoortige actie, komende vanuit de patiënt, gebruiker of van een persoon die werkzaamheden verricht vanuit de Zorggroep Gelders Rivierenland.

Calamiteit: Ieder niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die heeft geleid tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt.

Medewerkers: Iedereen die werkt met de DM/CVRM/COPD/Astma/Ouderen-zorg protocollen van de Zorggroep Gelders Rivierenland.

5.3 Doelstelling VIM- regeling

Doel van het melden van incidenten is de kwaliteit van zorg te verbeteren door inzicht te krijgen in onbedoelde gebeurtenissen die zich in de praktijk voordoen en op grond van dit inzicht zo nodig en zo mogelijk maatregelen te treffen om de kans op herhaling van deze incidenten in de toekomst te verkleinen/voorkomen.

5.4 De VIM- commissie

- a. Er is een VIM-commissie aangesteld die de meldingen beoordeeld. De commissie bestaat uit minimaal drie medewerkers, een ketenconsulent, een beleidsmedewerker en een lid van de Raad van Bestuur. De VIM-commissie kan inhoudelijk advies vragen aan inhoudsdeskundigen zoals bijvoorbeeld de kaderhuisartsen.
- b. De leden van de VIM- commissie zijn gehouden tot volstrekte geheimhouding omtrent hetgeen zij bij de uitoefening van hun taak vernemen. De plicht tot geheimhouding blijft bestaan ook als leden niet langer deel uitmaken van de commissie. De gegevens over het incident worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor de VIM- procedure is opgesteld.
- c. Informatie over incidenten wordt door de commissie niet doorgegeven aan derden, ook niet aan Inspectie of Justitie¹.
- d. De wijze waarop de commissie de meldingen afhandelt is vastgelegd in een, afzonderlijk, door de commissie vastgestelde, procedure.
- e. Wanneer blijkt dat een commissielid betrokken is bij een melding neemt hij/zij geen deel aan de behandeling van die melding.
- f. De taak van de VIM- commissie is het in ontvangst nemen van meldingen door medewerkers van (bijna) incidenten, de meldingen te analyseren op zorggroep niveau, zo nodig door nader onderzoek (zonder te oordelen, de schuldvraag komt niet aan de orde) en, indien nodig, adviezen te formuleren die ertoe moeten leiden dat herhaling van de (bijna)fouten of (bijna)ongelukken wordt voorkomen. De schuldvraag komt ook daarbij niet aan de orde.
- g. Eventuele adviezen worden uitgebracht aan de praktijkhouders of ketenpartner. De praktijkhouders of ketenpartners zijn verantwoordelijk voor de te nemen maatregelen. Als deze laatste adviezen niet opvolgt deelt deze dit onder opgaaf van redenen mee aan de commissie.
- h. De praktijkhouders/ketenpartners zijn verantwoordelijk voor het terugkoppelen van de getroffen maatregelen aan de VIM- commissie, en voor de bewaking en de verificatie van deze maatregelen.
- i. Klachtenbehandeling en klachtenbemiddeling behoren nadrukkelijk niet tot de taken van de VIM- commissie, maar tot die van de klachtencommissie.

5.4 De VIM- melding

a. Het indienen van een melding:

¹ Behoudens in die gevallen waarin de IGZ of justitie op basis van wettelijke bevoegdheden de overdracht van deze gegevens afdwingt.

- Melding kan worden gedaan van elk (bijna)incident in het gehele traject van zorgverlening behorende tot een zorgprogramma van de Zorggroep GR. Te denken valt aan (bijna) incidenten op het gebied van communicatie, administratie, medicatie of overdracht. Een melding kan zowel patiëntgebonden als niet-patiëntgebonden zijn. De melding moet betrekking hebben op de patiëntenzorg en samenwerking in de keten.
- De melding van een incident met betrekking tot een zorgprogramma, kan worden gedaan door een zorgverlener of medewerker van de Zorggroep GR. Bij voorkeur wordt er niet gemeld over of in plaats van collega's. Als een medewerker iets over een incident verneemt waarbij een collega betrokken is, dan verdient de aanbeveling die collega erop te attenderen dat deze zelf moet melden. Als deze geen melding te zullen doen, kan de medewerker zelf een melding doen.
- Anoniem melden is niet mogelijk.
- Derden, die een "melding" zouden willen doen dienen zich te richten tot de klachtenfunctionaris.
- De melding wordt (veilig) per email verzonden naar het e-mailadres van het secretariaat van de Zorggroep GR: secretariaat@gezondvierenland.nl.
- De melding is bij voorkeur op een daartoe ontworpen VIM-formulier van de Zorggroep en bevat in ieder geval de volgende gegevens:
 - Datum, tijd en plaats van de incident;
 - De namen van de aanwezigen;
 - Een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van het incident en van de gevolgen/risico's;
 - De veronderstelde oorzaak;
 - Naam, huisadres en telefoonnummer van de melder.

Analyseren van een incident

Iedere zorgverlener is verantwoordelijk voor het bespreken, analyseren en inzetten van verbetermaatregelen binnen het eigen team of in de keten. Zij volgen hierbij hun eigen regeling/afspraken. De rol van Zorggroep GR is om de gemelde incidenten te analyseren waarbij wordt gekeken naar trends en risico's. Op basis hiervan kunnen ook vanuit de zorggroep verbeteracties worden uitgezet.

Voor melding bij de VIM- commissie komt niet in aanmerking:

- Situaties waarbij sprake is van een calamiteit. Een calamiteit dient, vanwege de wettelijke verplichting, door betrokkene onmiddellijk en rechtstreeks bij de directie worden gemeld, zie *Procedure Melding Calamiteiten Patiëntenzorg*.
- Klachten van patiënten, deze vallen onder de klachtenregeling.
- Situaties die leiden tot schadelijke gevolgen voor medewerkers. Deze situaties vallen onder de Arbowet. Ongevallen van zorgverleners worden gemeld aan het BMT.
- Situaties waardoor bij patiënten dan wel bij medewerkers uitsluitend schade aan persoonlijke eigendommen is ontstaan.

Indien een bovengenoemde melding toch wordt gedaan is het de taak van de VIM- commissie deze melding terug te leggen bij de melder.

b. Behandeling van melding door/werkprocedure VIM- commissie

- Correspondentie van de VIM- commissie aan de melder is schriftelijk en wordt per email of via het huisadres gericht aan de melder.
- Na ontvangst van een melding zendt de VIM- commissie de melder een bericht waarin:
 - bevestiging van de ontvangst van de melding
 - een omschrijving van de verdere procedure en een prognose over de termijn
 - de aankondiging van het feit dat te zijner tijd ook het resultaat van de melding zal worden medegedeeld.
- De melding wordt behandeld² in de eerstvolgende, reguliere of, bij spoed, ingelaste vergadering van de VIM- commissie en kan, indien de aard van de melding daar aanleiding toe geeft, in volgende vergaderingen terugkomen.
- Ten behoeve van de behandeling van een melding kan door de commissie documenten worden ingezien, nadere informatie worden ingewonnen bij betrokkenen of kunnen betrokkenen worden gehoord.
- De behandeling eindigt in het opstellen van een conceptadvies dat in dezelfde of een volgende vergadering kan worden vastgesteld.
- Documenten, die ten behoeve van de behandeling in de VIM- commissie verspreid worden, zijn voor de commissieleden, die de behandeling voorbereiden, onder naam en nummer. Voor alle overige deelnemers aan de behandeling geanonimiseerd en uitsluitend onder nummer beschikbaar.
- Na het vaststellen van een advies wordt de melding in geanonimiseerde vorm en voorzien van analyse en het bijbehorende advies aan het bestuur van de Zorggroep overgedragen. Dit rapport is strikt vertrouwelijk en dient uitsluitend ter informatie van het bestuur. Het mag niet ter inzage worden gegeven aan de patiënt, diens familie of derden, tenzij de wet of een onherroepelijke rechterlijke uitspraak daartoe verplicht.
- Daarnaast krijgt de melder een mededeling over wat er met de melding is gebeurd.

5.5 Registratie/archivering

Na afhandeling van de melding worden de op deze melding betrekking hebbende stukken, onder nummer en geanonimiseerd, gearchiveerd door de voorzitter van de VIM- commissie in het archief van de VIM- commissie. Toegang tot de gearchiveerde stukken hebben uitsluitend de voorzitter van de VIM- commissie en de overige commissieleden.

De medewerkers worden geïnformeerd over de VIM- meldingen en de daaruit volgende maatregelen door inzage in een geanonimiseerde versie van het registratieformulier.

5.6 Evaluatie

De VIM- commissie evalueert jaarlijks, het eigen functioneren, de werking van de meldingsprocedure en de bijbehorende documenten en stelt deze zo nodig bij. Eveneens jaarlijks evalueert de commissie de procedure; zo nodig brengt de commissie advies voor bijstelling van de regeling uit aan de directeur.

Referentiedocumenten:

VIM- registratieformulier