

Voorbeeldprocedure

Vorbereidend stappenplan

VIM-procedure

Versie 2.1 - februari 2023

<i>Logo van de instelling</i>	Titel/onderwerp	Voorbeeld procedure Veilig Incident Melden (VIM)		
	Gebruiker(s)	<i>functie(s)</i>	Beheerder	<i>naam, functie</i>
	Doel	Vergroten van de (patiënt)veiligheid binnen een huisartsenvoorziening door een goede procedure voor het systematisch intern melden, registreren, analyseren en herstellen van (bijna-)incidenten		

Gaat u (voor het eerst) aan de slag met het veilig melden van incidenten (VIM)? Doorloop dan eerst het stappenplan en kijk welke voorbereidingen u in de praktijk alvast kunt treffen. Pak vervolgens het stroomdiagram VIM-procedure erbij met de bijbehorende toelichting als u daadwerkelijk wilt starten met het melden van incidenten.

Voorbeeld stappenplan ter voorbereiding op de VIM-procedure	Datum	Door
1. Maak gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden die op de NHG-themapagina Patiëntveiligheid staan en neem de NHG-Handleiding voor het opzetten van een VIM-procedure door.		
2. Maak VIM tot een activiteit (teambreed) van samen leren en verbeteren door: <ul style="list-style-type: none"> ■ uitleg en informatie te geven; ■ het draagvlak te peilen; ■ de veiligheidscultuur in de praktijk te inventariseren. Zie ook: Meetinstrument voor veiligheidscultuur. 		
3. Bespreek de randvoorwaarden en leg ze vast (bijvoorbeeld: veilige werksfeer, geheimhoudingsplicht, afspraken over registratie). Zie ook 'Randvoorwaarden'.		
4. Bespreek met het team: <ul style="list-style-type: none"> ■ de verschillende stappen waaruit de VIM-procedure bestaat aan de hand van het stroomdiagram; ■ de beschikbare materialen/tools; ■ of er extra scholing nodig is.¹ 		
5. Benoem een VIM-coördinator.		
6. Bespreek de behoefte aan scholing van de VIM-coördinator. ²		
7. Pas voorbeelden van hulpdocumenten aan voor gebruik in de eigen praktijk: <ul style="list-style-type: none"> ■ VIM-meldformulier NHG ■ VIM-analyseformulier NHG 		
8. Bespreek: <ul style="list-style-type: none"> ■ de wijze waarop de melding geregistreerd wordt (in het medisch dossier van de patiënt en bijvoorbeeld in het kwaliteitssysteem of in het dossier van een fictieve VIM-patiënt in het HIS); ■ frequentie van analyseren; ■ de manier van bespreking tijdens terugkerend praktijkoverleg (bijvoorbeeld binnen een VIM-commissie en geagendeerd binnen bestaande overlegstructuren); ■ bewaking van acties. 		
9. Start de VIM-procedure op (zie stroomdiagram).		

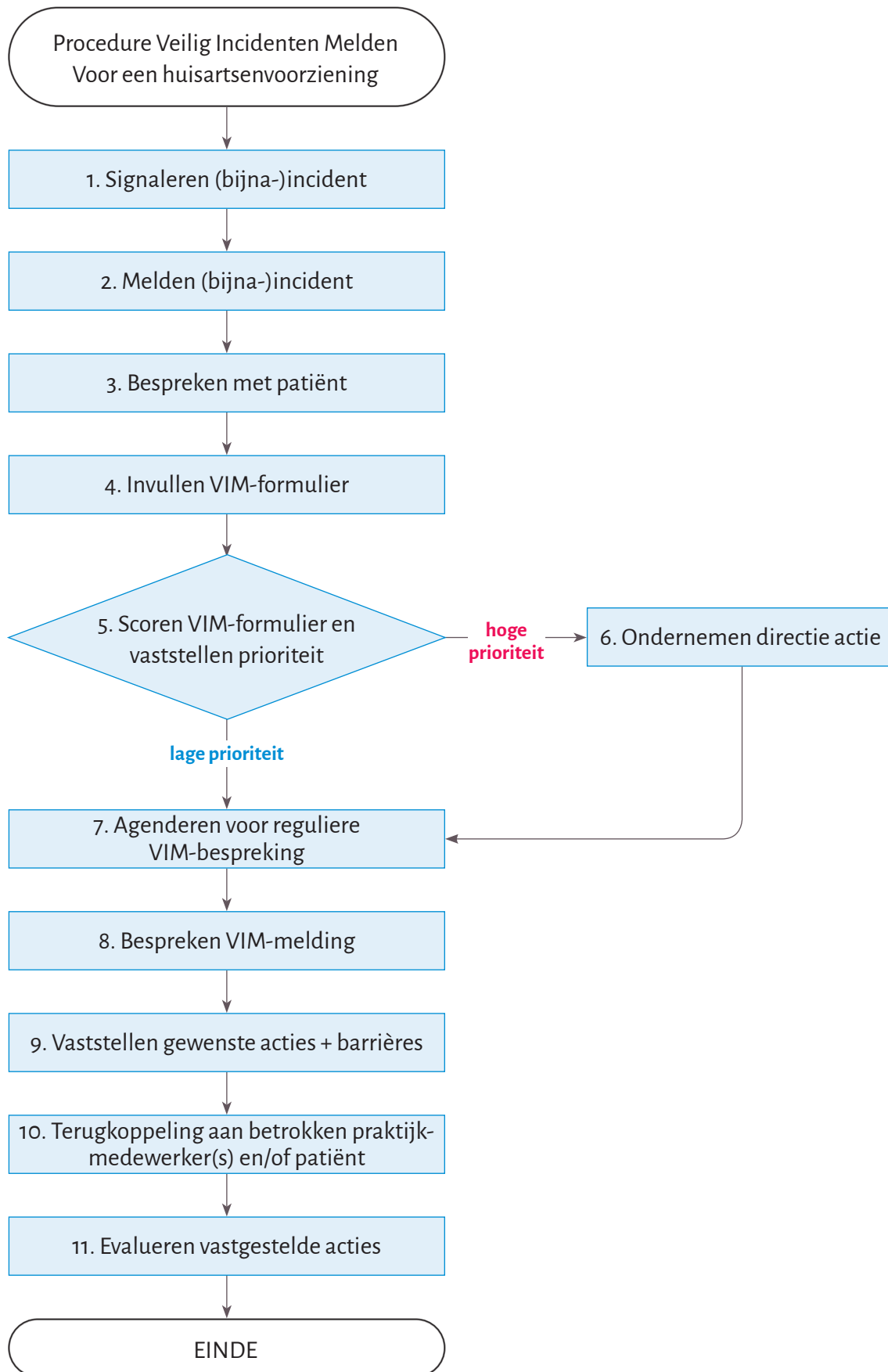
¹ [Incidenten en klachten \(PIN 21/03\) | NHG](#)

² [EKC Vervolgcurcus: Veilig incidenten Melden voor gevorderden – Academie \(lhv.nl\)](#)

Randvoorwaarden

- Een veilige werksfeer binnen de huisartsenvoorziening.
- Een toegankelijke en gebruiksvriendelijke meldingsprocedure.
- Alle (ook nieuwe of tijdelijke) medewerkers weten wat (bijna-)incidenten zijn en hoe ze ermee om moeten gaan.
- (Bijna-)incidenten worden door de praktijk altijd serieus genomen.
- Alle medewerkers die bij het (bijna-)incident betrokken zijn, hebben een geheimhoudingsplicht.
- Ieder te bespreken (bijna-)incident wordt schriftelijk vastgelegd.
- Bij bespreking met derden wordt de melding geanonimiseerd.
- Er zijn afspraken gemaakt over de verdeling en uitvoering van taken voor de coördinatie, analyse en opvolging van (bijna-)incidenten.
- De VIM-procedure is bekend bij de eigen patiënten (bijvoorbeeld via een website, folder of mondeling).
- Er zijn voldoende financiële middelen voor de personele inzet, registratiesystemen, ondersteunende ICT-voorzieningen en dergelijke.
- Er is aandacht voor de zichtbaarheid van verbeteringen.

Stroomdiagram VIM-procedure



Toelichting stroomdiagram

Stappen	Tijdspad	Verantwoordelijkheden
Concrete uitvoeringsstappen, eventuele onderverdeling in fasen:	De benodigde tijd (indien essentieel voor de juiste uitvoering)	De rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken praktijkmedewerkers B = beslissen U = uitvoeren O = ontvangen
<p>1. Signaleren (bijna-)incident</p> <p>Zowel een praktijkmedewerker als een patiënt kan een (bijna-)incident als eerste signaleren. Het is belangrijk dat een medewerker dit signaal oppakt en tot een zo feitelijk en compleet mogelijke melding leidt.</p> <p>Ga na in hoeverre het nodig is om ook melding te maken van:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ een calamiteit (bij ernstig letsel of overlijden): de praktijkhouder dient melding te maken bij het Staatstoezicht op de volksgezondheid: Melding doen van een calamiteit Calamiteiten Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (igi.nl); ■ een uiting van onvrede of een klacht: gebruik daarvoor de eigen klachtenprocedure of ga naar Klachtenopvang NHG; ■ (vermoeden van) disfunctioneren van een medewerker: aan de praktijkhouder. 	<p>dezelfde dag</p> <p>zo snel mogelijk</p>	<p>U: meldend praktijkmedewerker</p> <p>U: meldend medewerker</p> <p>O/U: praktijkhouder</p> <p>O/U: praktijkhouder</p>
<p>2. Melden (bijna-)incident</p> <p>a. De melding wordt bij voorkeur gedaan door de medewerker die het incident heeft gesignaleerd. Betrek (direct) betrokken medewerkers met als doel het incident zo compleet mogelijk te beschrijven.</p> <p>b. Wijs elkaar zo nodig op incidenten waarbij een VIM-procedure meerwaarde heeft.</p>	dezelfde dag	B/U: meldend praktijkmedewerker
<p>3. Bespreken met patiënt</p> <p>Wanneer een incident een merkbaar gevolg voor de gezondheid van de patiënt heeft/kan hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Voer een open gesprek met de patiënt over het incident. ■ Bied excuus aan en geef: <ul style="list-style-type: none"> - feitelijke uitleg over wat er gebeurd is; - de patiënt de kans om te vertellen hoe het incident is ervaren; - uitleg over de stappen die u zet om het incident te melden, te herstellen en herhaling te voorkomen. ■ Registreer in het medisch dossier van de patiënt wat er wanneer gebeurd is, wat er mee gedaan wordt en of terugkoppeling wenselijk is. 	zo snel mogelijk	U: praktijkhouder/ VIM-coördinator
<p>4. Invullen VIM-formulier</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vul alleen gegevens in die relevant zijn voor het doel van de melding. Persoonsgegevens van de patiënt worden daarom zoveel mogelijk geanonimiseerd, tenzij deze gegevens belangrijk zijn voor de analyse van het (bijna-)incident of als terugkoppeling aan de patiënt is afgesproken. ■ Gebruik het (digitale) VIM-formulier. ■ Registreer de melding op de afgesproken manier. ■ Leg de melding direct voor aan de VIM-coördinator, als u denkt dat snelle actie gewenst is (bijvoorbeeld om schade te herstellen of nieuwe incidenten te voorkomen). 	dezelfde dag	U: meldend praktijkmedewerker

<p>5. Scoren VIM-formulier en vaststellen prioriteit</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Scoor met regelmaat de categorieën van de VIM-meldingen en beoordeel de prioriteit voor een nadere analyse. Gebruik hierbij de SAC-matrix (Safety Assessment Code), zoals beschreven in de NHG-Handleiding voor het opzetten van een VIM-procedure. - Hoge prioriteit (3-4) = meteen oppakken: ga verder bij stap 6. - Lage(re) prioriteit (1-2) = bespreken in eerstvolgende VIM-bespreking: ga verder bij stap 7. 		B/U: VIM-coördinator
<p>6. Ondernemen directe actie</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Analyseer meldingen met een hoge prioriteit grondiger. ■ Bepaal direct welke acties nodig zijn om schade te herstellen. ■ Zorg dat deze acties worden uitgevoerd. ■ Noteer de vastgestelde acties op het VIM-formulier. 	dezelfde dag	U: VIM-coördinator
<p>7. Agenderen voor reguliere VIM-bespreking</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Plan op een terugkerend moment een overleg met verschillende disciplines binnen de huisartsenvoorziening (bijvoorbeeld een VIM-commissie). Dit kan ook onderdeel zijn van een reguliere werkbespreking. ■ Maak een selectie van de te bespreken meldingen op basis van de beschikbare tijd. 		B/U: VIM-coördinator
<p>8. Bespreken van de VIM-melding</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bespreek bij voorkeur alle VIM-meldingen in volgorde van binnenkomst. ■ Zorg dat alle praktijkmedewerkers inzage hebben in de relevante gegevens van de meldingen. ■ Behandel elke melding volgens een vast stramien: <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik een vast analyseformulier. - Laat de meldende praktijkmedewerker zo nodig een toelichting geven. - Voor de (bijna-)incidenten met hoge prioriteit, waarbij al voor de bespreking actie is ondernomen, geldt dezelfde procedure. Licht de hoge prioritering toe. - Stel 1 of meer basisoorzaken vast. - Bedenk haalbare herstelacties of verbeterplannen. - Benoem barrières die het voorkomen van soortgelijke incidenten in de weg staan. 	maandelijks	U: VIM-coördinator U: Vim-coördinator/ praktijkmedewerkers U: VIM-coördinator/ meldend praktijkmedewerker
<p>9. Vaststellen gewenste acties + barrières</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Registreer de gezamenlijk vastgestelde acties, verbeterplannen en barrières. ■ Noteer in ieder geval de start- en einddatum, het gewenste resultaat en de verantwoordelijke praktijkmedewerker(s). ■ Maak zoveel mogelijk gebruik van het kwaliteitssysteem van de huisartsenpraktijk om de uitvoering van de diverse acties te monitoren. ■ NB Spreek pas acties af nadat er een (vorm van) analyse is gemaakt. 		B/U: VIM-coördinator
<p>10. Terugkoppeling aan betrokken praktijkmedewerker(s) of patiënt</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Spreek af hoe de betrokken praktijkmedewerker(s) en de patiënt zonodig op de hoogte worden gebracht over de uitkomsten van de VIM-bespreking. 		B: VIM-coördinator
<p>11. Evalueren vastgestelde acties</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Evalueer bij elke VIM-bespreking welke acties of verbeterplannen geslaagd zijn en waar aanpassing nodig is. ■ Leg de evaluatie schriftelijk vast in het kwaliteitsjaarverslag. 		B/U: VIM-coördinator/ praktijkmedewerkers

Adviezen en tips

- Besteed ook aandacht aan het samen leren van elkaars successen door het melden van positieve incidenten op de werkvloer ter inspiratie en motivatie voor het hele team. Naast het positieve effect van het geven en aanvaarden van complimenten, is het zinvol om dat wat er goed ging uit te spreken, vast te leggen, te analyseren en ervan te leren.
- Een mogelijkheid om het melden van incidenten meer onder de aandacht te brengen is het jaarlijks inplannen van een aantal VIM-weken in de agenda van het HIS.
- Het aanmaken van een fictieve VIM-patiënt in het HIS kan bij het ontbreken van een ander systeem de registratie rondom VIM-meldingen makkelijker maken.
- Zie ook de [Handreiking-Patientveiligheid-in-de-huisartsenzorg.pdf \(lhv.nl\)](#).

Dit document is ter beschikking gesteld via de website van het Nederlands Huisartsen Genootschap of via de NHG-digitale leer- en werkomgeving en mag worden aangepast voor eigen gebruik binnen de zorginstelling (bv. praktijk, huisartsenpost, zorggroep). Buiten deze toepassing geldt onverminderd het copyright van het NHG. Het NHG aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden.