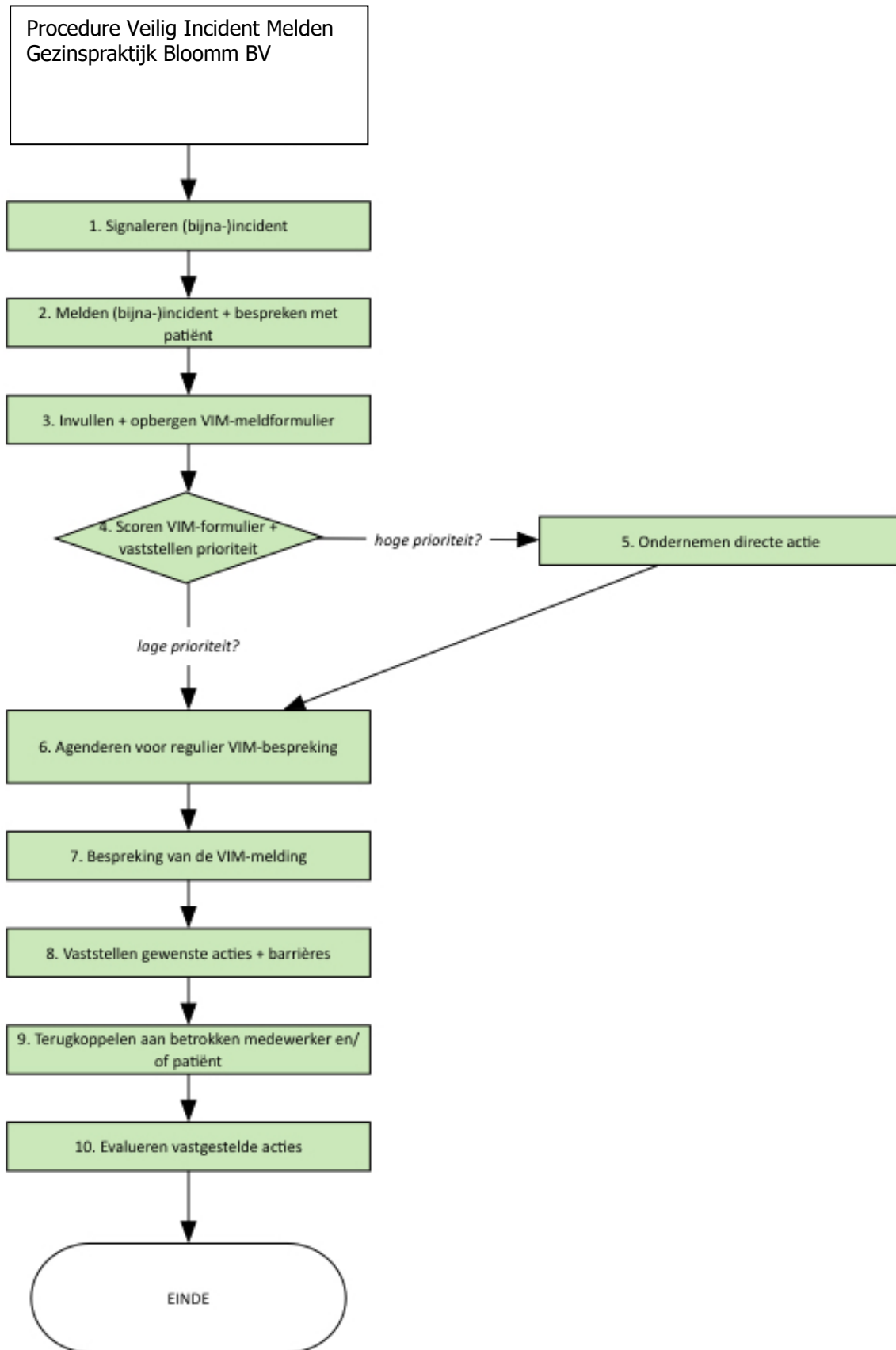


Logo van de instelling	procedure	Veilig Incident Melden Gezinspraktijk Bloomm BV		
	gebruiker(s)	Behandelaren, therapeuten	beheerder	Linda van der Werf, praktijkhouder
	doel	Vergroten van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening aan patiënten door het systematisch signaleren, melden, analyseren, herstellen en opvolgen van (bijna-)incidenten.		

Stroomdiagram



Logo van de instelling	procedure	Veilig Incident Melden Gezinspraktijk Bloomm BV		
	gebruiker(s)	Behandelaren, therapeuten	beheerder	Linda van der Werf, praktijkhouder
	doel	Vergroten van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening aan patiënten door het systematisch signaleren, melden, analyseren, herstellen en opvolgen van (bijna-)incidenten.		

Randvoorwaarden

- Veilig samenwerkingsklimaat in de praktijk: iedereen voelt zich vrij om ‘missers’ te bespreken en te evalueren.
- Alle medewerkers die bij het (bijna-)incident betrokken zijn hebben een geheimhoudingsplicht.
- Ieder te bespreken (bijna-)incident wordt schriftelijk vastgelegd.
- De medewerkers weten wat (bijna-)incidenten zijn en hoe ze er mee om moeten gaan.
- (Bijna-)incidenten worden altijd door de praktijk serieus genomen.
- Bij bespreking met derden wordt de melding geanonimiseerd.
- Afspraken over de verdeling en uitvoering van taken t.a.v. de coördinatie, analyse en opvolging van (bijna-)incidenten.
- Beschikbare hulpdocumenten voor uitvoering van de procedure:
 - VIM-meldformulier
 - VIM-analyseformulier
 - Overzicht VIM-meldingen/-analyses
 - Eventueel:
 - VIM starten – stappenplan
 - VIM transmuraal - gemeenschappelijke dataset NHG
 - VIM transmuraal - werkafpraak NHG
- Laagdrempelige voorlichting over en bereikbaarheid van de procedure voor:
 - Eigen patiënten (website, folder, mondeling)
 - Alle (ook nieuwe of tijdelijke) medewerkers binnen Gezinspraktijk Bloomm BV.

Logo van de instelling	procedure	Veilig Incident Melden Gezinspraktijk Bloomm BV		
	gebruiker(s)	Behandelaren, therapeuten	beheerder	Linda van der Werf, praktijkhouder
	doel	Vergroten van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening aan patiënten door het systematisch signaleren, melden, analyseren, herstellen en opvolgen van (bijna-)incidenten.		

Stappenplan

Stappen <i>Concrete uitvoeringsstappen, eventuele onderverdeling in fasen: Vorbereiding, Uitvoering, Nazorg</i>	Tijdspad <i>De benodigde tijd (indien essentieel voor juiste uitvoering)</i>	Verantwoordelijkheden <i>De rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken medewerkers B=beslissen U=uitvoeren O=ontvangen</i>
<p>1. Signaleren (bijna-)incident</p> <p>Degene die een (bijna-)incident als eerste merkt kan zowel een medewerker als een patiënt zijn. Het is belangrijk dat het signaal door een medewerker wordt opgepakt en tot een zo feitelijk en compleet mogelijke melding leidt.</p> <p>Ga na in hoeverre het nodig is n.a.v. het (bijna-)incident tevens melding te maken van:</p> <ul style="list-style-type: none"> o een uiting van onvrede of een klacht: gebruik daarvoor de klachtenprocedure. o een calamiteit (indien ernstig letsel of overlijden): aan de vim-coördinator o (vermoeden van) disfunctioneren van een medewerker: aan de praktijkhouder. 		<p>U: meldend medewerker B: meldende en betrokken medewerkers</p> <p>O: VIM-coördinator O: praktijkhouder</p>
<p>2. Melden (bijna-)incident + bespreken met de patiënt</p> <p>a. De melding gebeurt bij voorkeur door de medewerker die het incident heeft gesignaleerd en stemt zo mogelijk direct af met betrokken medewerkers met als doel samen het incident zo compleet en feitelijk mogelijk te beschrijven.</p> <p>b. Ook een andere medewerkers kunnen een (bijna-)incident melden als zij vinden dat de direct betrokkene het ten onrechte niet zelf meldt: Dit kan alleen met medeweten van de direct betrokken medewerker.</p> <p>c. Indien een incident voor de patiënt merkbare gevolgen voor zijn gezondheid had of nog kan hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voer een open gesprek met de patiënt over het incident • Betuig spijt (incl. 'sorry') en geef: <ul style="list-style-type: none"> o feitelijke uitleg over wat gebeurd is o de patiënt kans om te vertellen hoe het incident is ervaren o uitleg over de stappen die je zet om het incident te melden, te herstellen en herhaling te voorkomen. • Registreer in het medisch dossier van de patiënt wanneer wat gebeurd is, wat er mee gedaan wordt en of terugkoppeling wenselijk is. 	zelfde dag	B/U: meldend medewerker
<p>3. Invullen en opbergen 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 zij mogelijk belangrijk zijn voor de analyse van het (bijna-)incident of als terugkoppeling aan de patiënt is afgesproken. • Gebruik het (digitale) VIM-formulier en berg deze veilig op zoals afgesproken. • Leg de melding direct voor aan de VIM-coördinator, als je denkt dat snelle actie gewenst is (bv. om schade te herstellen of nieuwe incidenten te voorkomen). 	zelfde dag direct	U: meldend medewerker B: meldend medewerker
<p>4. Scoren VIM-formulier en vaststellen prioriteit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scoor wekelijks de categorieën van de VIM-meldingen en beoordeel de prioriteit voor nadere analyse. Gebruik hierbij de risico-matrix (SAC): <ul style="list-style-type: none"> ➢ Hoge prioriteit (3-4) = meteen oppakken: ga verder bij stap 5. ➢ Lagere prioriteit (1-2) = bespreken in eerstvolgende VIM-bespreking: ga verder bij stap 6. 	wekelijks	B/U: VIM-coördinator
<p>5. 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

Logo van de instelling	procedure	Veilig Incident Melden Gezinspraktijk Bloomm BV		
	gebruiker(s)	Behandelaren, therapeuten	beheerder	Linda van der Werf, praktijkhouder
	doel	Vergroten van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening aan patiënten door het systematisch signaleren, melden, analyseren, herstellen en opvolgen van (bijna-)incidenten.		

<p>6. Agenderen voor reguliere VIM-bespreking</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan een op een terugkerend moment een overleg met (een afvaardiging van) verschillende disciplines binnen de huisartsenvoorziening (VIM-commissie). Dit kan ook onderdeel zijn van een reguliere werkbespreking. Maak, indien er meer VIM-meldingen zijn dan tijd voor bespreking, een selectie. 		B/U: VIM-coördinator
<p>7. Bespreken van de VIM-melding</p> <ul style="list-style-type: none"> Besprek bij voorkeur alle VIM-meldingen in volgorde van binnenkomst. Zorg dat alle medewerkers inzage heeft 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 medewerker evt. een toelichting geven ➤ Voor de (bijna-)incidenten met hoge prioriteit, waarbij al voor de bespreking actie is ondernomen geldt dezelfde procedure, licht echter de hoge prioritering toe. ➤ Stel één of meer basisoorzaken vast. ➤ Bedenk haalbare herstelacties of verbeterplannen. ➤ Bedenk barrières om nieuwe soortgelijke incidenten te voorkomen. 	maandelijks	U: VIM-commissie U: VIM-coördinator U: VIM-commissie U: meldend medewerker U: VIM-coördinator U: VIM-commissie
<p>8. Vaststellen gewenste acties + barrières</p> <ul style="list-style-type: none"> Registreer de gezamenlijk bedachte acties, verbeter- of projectplannen en barrières. Noteer in ieder geval de start- en einddatum, het gewenste resultaat en de verantwoordelijke medewerker. Maak zoveel mogelijk gebruik van het kwaliteitssysteem van de huisartsenvoorziening om de uitvoering van de diverse actie te in de gaten te houden. <p>NB: spreek pas acties af nadat er een (vorm van) analyse is gedaan!</p>		U: VIM-commissie B/U: VIM-coördinator of praktijkhouder O: VIM-coördinator
<p>9. Terugkoppeling aan betrokken medewerker(s) of patiënt</p> <ul style="list-style-type: none"> Spreek af: <ul style="list-style-type: none"> ➤ wie en hoe de meldende en/of betrokken medewerker de uitkomsten terug hoort, indien deze niet bij de bespreking aanwezig is ➤ wie de patiënt vertelt over de uitkomsten van de bespreking, indien deze betrokken was bij het (bijna-)incident en aangegeven heeft graag terugkoppeling te ontvangen. 		B/U: meldend medewerker / VIM-commissie / -coördinator
<p>10. Evalueren vastgestelde acties</p> <ul style="list-style-type: none"> Besprek bij elk regulier VIM-overleg welke acties of verbeterplannen geslaagd zijn en waar aanpassing nodig is: dit maakt zowel niet-toereikende als zinvolle acties zichtbaar. Leg de evaluatie schriftelijk vast. Maak jaarlijks een statistisch overzicht te van de meldingen, gegroepeerd op hoofdcategorie, specificatie en aantal geslaagde verbeteringen en maak dit onderdeel van het kwaliteitsjaarverslag. 	maandelijks jaarlijks	B/U: VIM-coördinator/-commissie O: alle medewerkers