# Procedure VIM melding

Doel: het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en de arbeid en veiligheid door het systematisch melden en registreren van incidenten en het nemen van maatregelen hierop.

Het toepassingsgebied: De VIM is een kwaliteitsinstrument waarin de melder centraal staat. Melders kunnen zijn: medewerkers en cliënten[[1]](#footnote-2) van de Hartekamp Groep.

## Definities en begrippen:

* VIM: Veilig Incidenten Melden
* Veilig: Er wordt gemeld om te leren niet om te verantwoorden. De wet Kwaliteit, Klachten en geschillen zorg (Wkkgz) beschermt daarbij de melder.
* Incident: een niet beoogde of onverwachtse gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg of arbeid, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij client of medewerker.
* Melder: een medewerker die vindt dat er sprake is van een incident en wil komen tot verbetering van de zorg en/of arbeid en de melding in Zenya doet.
* Analist, de persoon die een basisoorzaken analyse maakt bij een VIM die risicoscore hoog heeft.
* Zenya: systeem waarin VIM meldingen gemaakt en geanalyseerd worden

## Wanneer doe je een VIM melding?

Als er sprake van een incident is en je wilt dat daar van geleerd wordt. Het is geen registratie of rapportage systeem. Gebruik dan bij een client daarvoor het ECD.

Je doet geen melding van iets wat had kunnen gebeuren (b.v. iemand loopt risico te vallen door een loszittende stoeptegel). Gebruik hiervoor het ECD of Butler (b.v. bij het voorbeeld).

Kijk bij [Vragen over VIM](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=57d18bde-8210-4832-a268-aa8034f456d5) voor antwoorden op veelgestelde vragen

[Klik hier voor een filmpje over wanneer melden](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=4c656b2d-2b31-4bc7-801a-aeae3734daa5)

[Klik hier voor hoe je een incident meldt](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=dadf4dc1-d25e-497b-87c3-dcff7fd69e93)

## Referenties:

Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg (Wkkgz), Diverse wetten en toeziende organen die normen omschrijven die van toepassing zijn voor de Hartekamp Groep.

## Beschrijving van de werkwijze

### De melding

| **Stap** | **Activiteit** | **Verantwoordelijke** | **Documenten** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Medewerker vindt dat er sprake is van een incident is en hij/ zij wil een signaal afgeven om te komen tot kwaliteitsverbetering.  Betrokkene bij de gebeurtenis vult z.s.m. een VIM-formulier in. Dit wordt in Infoland gedaan. | Betrokken medewerker (=melder) | [VIM-formulier](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=d4f83558-08bd-4e28-98dd-7a61f87eb0fd) |
| 2 | De melding krijgt een status op basis van risico of beleving.  Bij hoog risico wordt de VIM individueel geanalyseerd.  De overige VIM's worden als trend geanalyseerd. (zie ook stap 8) | Verdeling op basis inrichting in Zenya | [Overzicht Analisten per aard van de gebeurtenis](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=a739a341-2925-4765-bb6b-14ff2fcbcc74) |
| 3 | Als melder anoniem meldt gaat de VIM naar Hans Gunsing en/of Cindy Alofsen en een van hen neemt zo snel mogelijk vertrouwelijk contact op. Als de melder daarnaast toch meerdere mensen informeert ontvangen zij deze melding ook. | Melder |  |
| 4 | Melder klikt op voltooien en verzend daarmee de VIM | Melder |  |
| 5 | Bij een melding, via VIM, aan het Opvangteam wordt binnen een week contact met de melder opgenomen. Wil je sneller contact bel dan met iemand van opvangteam | Opvangteam |  |

### De analyse

| **Stap** | **Activiteit** | **Verantwoordelijke** | **Documenten** |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | Op basis van de aard van de gebeurtenis en de ingevulde consequenties wordt automatisch een scheiding gemaakt tussen:   1. te analyseren VIM formulieren met hoog risico(door naar stap A1) 2. te bespreken VIM's die een grote indruk hebben achter gelaten (door naar stap B1) 3. te bespreken trends van de VIM's in teamoverleg/vierhoek, die geen hoog risico en of grote indruk hebben.[[2]](#footnote-3) (door naar stap C1) | Verdeling op basis inrichting in Infoland | [Overzicht Analisten per aard van de gebeurtenis](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=6f8c938d-5096-4be3-9977-47b8998acf44)  VIM-meldingen van het team bekijken en Excel-lijst maken  VIM-[VIM (voorheen FOBO)-meldingen van het team bekijken en Excel-lijst maken](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=5f596adf-841a-4cee-b761-4f444401dfec) of  [Instructie "Rapportages VIM (voorheen FOBO)-meldingen (iTask)"](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=7e47aca8-4d6a-4419-aec7-76dec1b33659) |

| **Stap** | **Activiteit** | **Verantwoordelijke** | **Documenten** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | De analist neemt contact op met de melder, maakt de analyse en geeft advies in het adviesformulier. |  |  |
| A1 | De analist vult binnen 10 dagen de VIM analyse in Infoland en aansluitend het adviesformulier in. | Zenya-systeem | [Overzicht Analisten per aard van de gebeurtenis](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=22e1c0f1-72e2-4eb1-a425-6b2daabf6501) |
| A2 | . | Analist |  |
| A3 | De analist vult binnen 10 dagen de VIM analyse in Infoland en aansluitend het adviesformulier in. | Analist |  |
| A4 | Indien de analist signaleert dat dit probleem vaker voorkomt en op een algemener (de Hartekamp Groep breed) niveau moet worden opgepakt wordt in het advies dit aangegeven. | Analist |  |
| A5 | Melder krijgt adviezen en zorgt voor verwerking van verbetermaatregelen in verbeterregister | Melder samen met TTV'er kwaliteit | [Formulier verbeterregister in Excel](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=71219274-4736-4494-b53f-91d446f5bfa8) |
| A6 | Bij een ernstig incident waarbij een client en/of medewerker betrokken is bepaalt de manager of de Raad van Bestuur/ Arbeidsinspectie/ Inspectie voor de Gezondheidszorg moet worden geïnformeerd. Als dit het geval is dient er zo snel mogelijk een intern onderzoek (Prisma) via afdeling Kwaliteit en Veiligheid te worden aangevraagd. (door naar stap 6) | Manager | [Digitaal meldingsformulier IGZ](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=6bb29c36-bd75-4596-ada4-cb49e65f1b78)  [Werkwijze interne onderzoekscommissie](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=c6dd0370-5c77-4660-86f2-715ab52548be) |
|  | B Hoge beleving |  |  |
| B1 | De manager en eventueel vervangende manager ontvangt een mail van de melding over een incident dat een grote indruk gemaakt heeft | Zenya-systeem |  |
| B2 | Manager neemt contact op met melder en zij maken eventueel onderlinge afspraken (door naar stap 6) | Manager |  |
|  | C Bespreking trend in vierhoek |  |  |
| C1 | TTV veiligheid maakt periodiek (minimaal 3x per jaar) een analyse van de VIM's en bespreekt deze in het teamoverleg of in de vierhoek. Hierin worden uitdrukkelijk de VIM's meegenomen die niet geanalyseerd zijn | TTV veiligheid | [VIM (voorheen FOBO)-meldingen van het team bekijken en Excel-lijst maken](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=7106db04-0293-49b3-b7f2-9dffee6519eb) of  [Instructie "Rapportages VIM (voorheen FOBO)-meldingen (iTask)"](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=e6b084d5-b166-4835-a848-43aba45716de) |
| C2 | Mogelijke verbeteracties worden in het verbeterregister opgenomen (door naar stap 7) | Team | [Formulier verbeterregister in Excel](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=b4be2b2e-dd2c-4d77-aa22-b2211cf04e94) |

### Evaluatie

| **Stap** | **Activiteit** | **Verantwoordelijke** | **Documenten** |
| --- | --- | --- | --- |
| 6 | Na Bij hoog risico en hoge beleving ontvangt de melder automatisch (na 14 dagen) een link naar het procesformulier, waarbij de melder gevraagd wordt of de VIM naar tevredenheid behandeld is | Zenya systeem  Melder |  |
| 7 | Een half jaar na de melding ontvangt de melder (altijd) automatisch een link naar het evaluatieformulier om het effect aan te geven van de melding Melder wordt gevraagd of het zin heeft gehad om de melding te doen | Zenya systeem  Melder |  |

### De rapportage

| **Stap** | **Activiteit** | **Verantwoordelijke** | **Documenten** |
| --- | --- | --- | --- |
| 8 | De VIM melding eventuele analyse en adviezen en evaluatie worden automatisch geregistreerd in Infoland. | Zenya-systeem |  |
| 9 | TTV veiligheid maakt periodiek (minimaal 3x per jaar) een analyse van de VIM's en bespreekt deze samen met de TTV kwaliteit, in het teamoverleg of in vierhoek. | TTV-er veiligheid | [Verbeterregister in context](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=3eeda231-60ef-46b2-a9b5-43a4bfc30352) |
| 10 | Afdeling kwaliteit-veiligheid  verzorgt naar behoefte van het management team voor analyses | Afdeling kwaliteit-veiligheid |  |
| 11 | Afdeling kwaliteit-veiligheid  verzorgt 1x per jaar overzicht voor het kwaliteitsrapport | Leidinggevend Team |  |

### Inzagerechten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Stap** | **Activiteit** | **Verantwoordelijke** | **Documenten** |
| 12 | Toegang:   * Medewerkers tot VIM's van het team waar zij toe behoren * Analisten, hebben toegang tot alle VIM's van hun analyse gebied. * Managers voor hun RVE * Gedragsdeskundigen voor de zorgteams die vallen onder het MDBT waar zij deel van uit maken. * De Raad van Bestuur voor totale organisatie om rapportages op instellingsniveau te kunnen inzien. * Kwaliteit, Arbo en Veiligheid heeft inzage in alle VIM's en rapportage. * Anonieme VIM's zijn alleen inzichtelijk voor Hans Gunsing, Cindy Alofsen en personen die door de melder in het formulier extra worden opgenomen. | Geregeld via Zenya systeem  (ingevoerd door Informatiemanagement) |  |
| 13 | Bewaartermijn van de VIM is 3 jaar. De VIM's worden daarna verwijderd | Informatie management |  |

### De evaluatie

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Stap** | **Activiteit** | **Verantwoordelijke** | **Documenten** |
| 14 | Verbeteracties worden conform termijn uit het verbeterregister geëvalueerd door de TTV veiligheid en kwaliteit met het team. | TTV veiligheid en TTV kwaliteit |  |
| 15 | Verbeteracties n.a.v. VIM-meldingen worden in 4-hoek besproken | 4-hoek |  |
| 16 | Organisatie brede verbeteracties worden 3 maandelijks in het Leidinggeven Team geëvalueerd. | Leidinggevend Team |  |

1. [VIM (voorheen VIM formulier voor cliënten](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/HyperlinkLoader.aspx?HyperlinkID=5665c0fd-c368-491e-9e5c-9ca447b66761) [↑](#footnote-ref-2)
2. Natuurlijk kunnen ook hoog risico VIM's en grote indruk besproken worden in teamoverleg/ vierhoek [↑](#footnote-ref-3)