Procedure Veilig Incident Melden (VIM)

Wat zijn incidenten?
In het verlenen van zorg of behandelen van cliënten kunnen handelingen fout gaan of anders lopen dan verwacht. We spreken dan van een incident.

De definitie van een:
- incident is: ‘een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt’.

  De gevolgen van een incident kunnen dus variëren van geen gevolgen voor de cliënt tot merkbare gevolgen tot ernstige gevolgen of overlijden (zie ook in onderstaand kader wat hierover in de Wkkgz staat). Op het moment dat zaken fout gaan of anders lopen dan verwacht, dan zijn daar mogelijk lessen uit te trekken om te voorkomen dat het in de toekomst weer gebeurt. Openheid over incidenten en het bespreekbaar maken daarvan is daarbij essentieel.

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van kracht. Hoofdstuk 6 van deze wet gaat over de verplichting van een interne procedure voor het melden en afhandelen van incidenten*.
*Incident: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt

Voorbeelden van incidenten zonder merkbare gevolgen zijn:
• Een verpleegkundige ziet net op tijd dat zij bezig was de verkeerde medicijnen toe te dienen aan een cliënt; zij kan het nog op tijd corrigeren.
• Een cosmetisch arts constateert dat de houdbaarheidsdata van de fillers niet op de verpakking staan.
• Een kind pakt een injectienaald op het bureau van de huisarts; de huisarts kan deze op tijd weer terugpakken; het kind heeft zich niet geprikt.

Voorbeelden van incidenten met merkbare (soms ernstige) gevolgen zijn:
• Een tandarts stoot het flesje met hypochloriet om en de inhoud van het flesje komt op de kleding van de patiënt.
• Er zit geen papier in de fax waardoor een verwijsbrief niet binnenkomt.
• De observaties van een cliënt zijn handmatig opgeschreven, omdat het computersysteem niet werkt. Een collega ziet de cliënt voordat de gegevens in de computer staan.
• Een kind prikt zich aan een injectienaald terwijl de huisarts iets opzoekt op de computer.
• Bij de medicijnverstrekking krijgt een verpleeghuisbewoner een medicijn dat voor een andere bewoner bedoeld was.
• Bij vervoer van verpleeghuiscliënten is de rolstoel van één van de cliënten niet goed vastgezet. Bij remmen schiet de rolstoel los; de cliënt heeft veel bloeduitstortingen.
• Een ingespoten filler zorgt voor schade in het gezicht.
• Bij het ontharen met een laser ontstaan brandwonden bij de cliënt.
• Een cliënt van een massage-therapeut glijdt met olie op de onderkant van de voeten uit over de gladde vloer.

In de Wkkgz staat op drie plaatsen iets geregeld over incidenten:
1. alle incidenten moeten worden opgenomen in het systeem van veilig incident melden, met het doel om daarvan te leren (artikel 9);
2. incidenten die merkbare gevolgen voor de cliënt hebben of in de toekomst kunnen hebben moeten aan de cliënt worden gemeld en daarvan moet aantekening worden gemaakt in het cliëntendossier (artikel 10);
3. incidenten die hebben geleid tot de dood of ernstige gevolgen voor de cliënt moeten aan de IGZ gemeld worden als calamiteit (artikel 11).

Wetgeving
De Kwaliteitswet Zorginstellingen verplicht de zorgaanbieder om verantwoorde zorg aan te bieden. Hiertoe dient de zorgaanbieder gegevens te verzamelen en te registreren, die hem in staat stellen om de kwaliteit van de geleverde zorg systematisch te toetsen.

Doel
- Registreren en rubriceren van (bijna) incidenten in de cliëntendossiers en formulier kwaliteitssysteem.
- Bewaking en verbetering van de kwaliteit van de cliëntenzorg.

Melding
- Door wie? **Direct en indirect betrokkenen bij het incident**
- Waar: *Meldingenoverzicht*

Communicatie naar externe
- Informeren cliënt of vertegenwoordiger binnen 24 uur ingeval van calamiteit / incident

Procedure Veilig Incident Melden (VIM)

- **Directie Selma Yilmaz of Saliha Yilmaz** stelt de IGZ op de hoogte van calamiteiten (fataal en zéér ernstige incidenten) op basis van beoordelingskader (VMS eis 39)

Inzage
Voor iedere melding die gedaan wordt, zal afzonderlijk worden afgewogen of het noodzakelijk is persoonsgegevens uit die melding te verwerken in het kwaliteitssysteem. In veel gevallen zal kunnen en dus moeten worden volstaan met geanonimiseerde gegevens. Ook zullen de tot personen herleidbare gegevens niet langer dan noodzakelijk opgenomen mogen blijven in het kwaliteitssysteem. Zo zullen zij vernietigd moeten worden, zodra de toets of de wijze van uitvoering van artikel 3 leidt tot goede zorg (artikel 7, tweede lid, onder b) uitgevoerd is en op basis daarvan is geconcludeerd welke veranderingen uitgevoerd zullen moeten worden (artikel 7, tweede lid, onder c). Persoonsgegevens van een zorgverlener of een cliënt, die worden verwerkt in het kwaliteitssysteem, worden verkregen van degene die een melding doet. Artikel 34 Wbp bepaalt in beginsel dat de verantwoordelijke de zorgverlener of cliënt dient te informeren over zijn identiteit, het doel van de verwerking en hetgeen nodig is om een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen, tenzij de betrokkene van deze informatie reeds op de hoogte was.

Doelstelling van de commissie VIM
- Bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg door het onderzoeken van de oorzaak van incidenten die voor de cliënt(en) een schadelijk gevolg hebben gehad, zouden kunnen hebben, of waar dit schadelijk gevolg (door een toeval) nog voorkomen is.
- De MIP-commissie stelt corrigerende maatregelen vast voor het voorkomen van incidenten in de toekomst dan wel preventieve maatregelen in het geval van bijna-incidenten.
- Adviserende rol naar de directie met betrekking tot preventieve maatregelen.

Taakstelling van de commissie MIP
De MIP-commissie onderzoekt de toedracht van een bepaald incident en onderzoekt op welke wijze dit in de toekomst voorkomen kan worden. De taak van de MIP-commissie is gericht op het onderzoek doen en materiaal verzamelen ten behoeve van:
- Adviezen geven met betrekking tot corrigerende en preventieve maatregelen door:
    - Bespreken van incidenten en meldingen met betrokkenen voor het gezamenlijk zoeken naar de (basis)-oorzaken
    - Gezamenlijk dus VIM-team met melder en betrokkenen zoeken naar en formuleren van verbetermaatregelen ter voorkoming in de toekomst
- Het verstrekken van adviezen aan de direct bij het incident betrokkene(n)

Benoeming en samenstelling van de commissie MIP
- Vaste voorzitter **(Saliha Yilmaz))** met wisselende leden afhankelijk van het incident(en)
- Vaste commissieleden **(Rustu Yildirim)**

Procedure
1. Verantwoordelijke over de VIM is **Saliha Yilmaz (directie) privé nummer: 0614748438**
2. Minstens 1 keer per jaar komt de commissie bijeen en bespreekt de ingevulde checklist kwaliteitssysteem waarin ook de VIM is opgenomen?
3. Binnen 1 week na een incident komt de commissie bijeen om dit te bespreken?
4. Indien niet mogelijk is om fysiek bijeen te komen, wordt gebruik gemaakt van conference call, beeldbellen of mail.
5. Alle incidenten worden geregistreerd in het kwaliteitssysteem ongeacht de ernst en worden opgenomen in het VIM Systeem.
6. Saliha Yilmaz en Selma Yilmaz bepalen de te nemen maatregel om herhaling te voorkomen.
7. Strafbare feiten worden door de directie (Selma Yilmaz of Saliha Yilmaz) gemeld aan officier van Justitie en de calamiteiten aan IGZ.
8. Alle gesprekken met betrekking tot VIM en alle jaarlijkse rapportage met (overkoepelende) analyse van alle incidenten worden vastgelegd als input voor directiebeoordeling. Dit wordt gebruikt om de patronen, soorten en aantallen incidenten te kunnen analyseren. Zo kan gezocht worden naar de aanleiding van de incident (organisatorisch, technisch, menselijk handelen), etc. Dit kan dan weer gebruikt worden in het verbeterplan.

Geheimhoudingsplicht
- Voor alle leden en betrokkenen geldt geheimhoudingsplicht naar buiten en binnenshuis.
- Fouten worden bij SYS Zorg juist bespreekbaar gemaakt om veilige cultuur te creëren. Het benoemen van fouten wordt toegankelijk gemaakt door de vraag te stellen: van welke fout heb je wat geleerd in de afgelopen 6 maanden.

Meldcode huiselijk geweld en mishandeling
Indien er sprake is van huiselijk geweld en of mishandeling dient de stappen van de *“basismodel meldcode”* gevolgd te worden.

Procedure Veilig Incident Melden (VIM)

MELDING BIJ DE INSPECTIE IGV CALAMITEIT

Directie is verantwoordelijk voor de melding bij de IGZ!

Calamiteit
Onze definitie: *Een onverwachte gebeurtenis die tot de dood of een ernstige schadelijke gevolg voor een "patiënt/ cliënt/ jeugdige of een ouder" van de instelling heeft geleid. (zie volgende hoofdstuk voor voorbeelden)*
Definitie IGZ: *(Iedere beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood of een ernstige schadelijke gevolg voor een patiënt/ cliënt/ jeugdige of een ouder van de instelling heeft geleid.* [IGZ)]

Er is sprake van een ernstige gebeurtenis/ calamiteit in de volgende gevallen:

- Als de cliënt aan de gevolgen overlijdt;
- Niet-natuurlijke dood, waaronder suïcide;
- Als de cliënt ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt;
- Als de cliënt in een ziekenhuis opgenomen moet worden en/of gebruik moet maken van de eerste hulp van een ziekenhuis;
- Als de cliënt blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hiervan);
- Ernstig en/of blijvend lichamelijk en psychisch letsel van een cliënt of van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door en jegens cliënten, door hulpverleners, ouders of verzorgers;
- Vermissing van een cliënt;
- Geweld bij verstrekking van een voorziening

Indien er een zelfonderzoek nodig is word de *PRISMA zelfonderzoeksformulier* ingevuld met een multidisciplinair team.

Zvw/Wlz
Bij volwassenen die Zvw/Wlz/Jw-zorg) moet een melding gemaakt worden bij de Inspectie Gezondheidszorg.

IGZ calamiteitenmeldpunt	*Formele meldingsformulier IGZ*
Vestigingsnr. Handelsregister **(SYS Zorg):**	0000 24063509 (SYS Zorg)
Contactgegevens IGZ meldpunt:	088-1205000 | meldpunt@igz.nl

Jeugdwet
Bij jeugdigen moet een melding gedaan worden bij *de Inspectie Jeugdzorg*.

Inspectie Jeugdzorg (igz)	formele meldingsformulier: www.inspectiejeugdzorg.nl

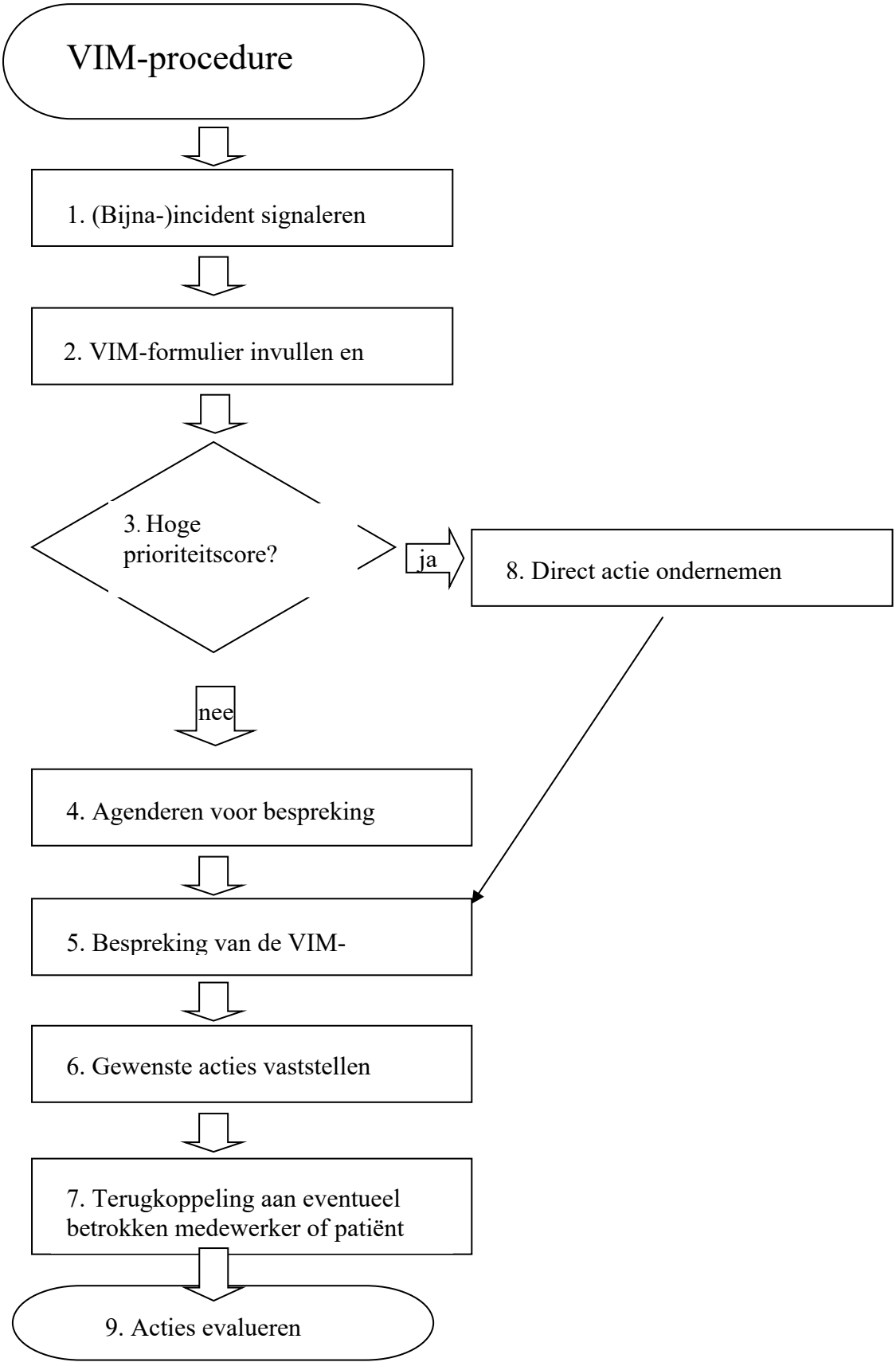
Ontslag wegens disfunctioneren

Melden van ontslag wegens disfunctioneren:	IGZ meldingsformulier ontslag disfunctioneren

Zie Uitvoeringsbesluit Wkkgz voor meer info over de inhoud en meldingsvorm.

Procedure Veilig Incident Melden (VIM)

PROCESSCHEMA



- Procedure en reglement VIM: SYS ZORG MT 010 - versie 01 – herzien op 06-12-2024