



## VIM-reglement

Auteurs: Projectgroep Kwaliteit: Marieke Boekel, Marrit Rooda, Dafne Wildenburg en Michelle Spit  
Datum: 1-1-2017

## Voorwoord

Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht een Veilig Incident Melden (VIM) reglement te realiseren voor de registratie en analyse van incidenten, gemeld door haar medewerkers. Voor de medewerker moet het duidelijk zijn op welke wijze hij zijn incident kan melden en hoe hier intern mee om wordt gegaan. B.V. HONK Groep heeft een duidelijke doelstelling bij de VIM-behandeling: het incident vormt aanleiding tot het verbeteren van de zorg. Immers, bij VIM-meldingen worden incidenten en bijna-incidenten binnen het dagelijkse werk gemeld, geanalyseerd en worden verbetermaatregelen voorgesteld. Dit is mogelijk omdat incidenten centraal (per entiteit) worden ingediend, geregistreerd en onderzocht. Aan de hand van bijvoorbeeld de uitkomsten van het onderzoek, kan het kwaliteitsbeleid van HONK worden aangepast.

Dit reglement is een onderdeel van het algemene VIM-beleid en is conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de zorg (Wkkgz).

## BEGRIPSBEPALINGEN

### Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- A. B.V. HONK Groep: Holdingorganisatie van de onderliggende organisaties: HONK Huisartsenpost, HONK Ketenzorg, HONK Ouderenzorg, HONK Personeel, HONK Facilitair Bedrijf en HONK Huisvesting.
- B. Beleidsoverleg: Het beleidsoverleg van de desbetreffende entiteit of het entiteit-overschrijdende Kwaliteitsbeleidsoverleg.
- C. Calamiteit: Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt heeft geleid.
- D. Directie: De groep personen die, in opdracht van de Raad van Bestuur, belast is met het leiden van de organisatie.
- E. Incident: Een onverwachte gebeurtenis ten aanzien van de kwaliteit van de zorg die tot schade heeft geleid of kan leiden.
- F. Melder: De natuurlijke persoon die het incident indient. Een incident kan worden ingediend door een medewerker die direct bij het incident betrokken is.
- G. Patiënt: Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie namens B.V. HONK Groep zorg wordt verleend.
- H. Raad van Bestuur: Het orgaan dat belast is met het bestuur van B.V. HONK Groep.
- I. VIM-commissie: De in het kader van deze VIM-regeling door B.V. HONK Groep benoemde VIM-commissie.
- J. VIM-functionaris: De in het kader van deze VIM-regeling door B.V. HONK Groep benoemde VIM-functionaris.
- K. Wkkgz: Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de zorg. De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als medewerkers een incident ondervinden.
- L. Zorgaanbieder: Zowel de natuurlijke persoon, als de rechtspersoon, welke beroepsmatig zorg verleent en tevens aangesloten is bij B.V. HONK Groep.
- M. Zorgverlener: De natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent en tevens aangesloten is bij B.V. HONK Groep.

## **DOELSTELLING VAN DE INCIDENT MELDING**

### **Artikel 2.**

Doelstellingen van het VIM-proces zijn:

1. het bevorderen van een open en transparante cultuur;
2. het bijdragen aan een lerende organisatie;
3. professionaliseren van beroepsgroepen;
4. stimuleren van de rol van het management bij het veiliger maken van de zorg;
5. het bewust worden van zorgverleners ten aanzien van patiëntveiligheid tijdens hun werk.

## **INDIENEN VAN EEN VIM-MELDING**

### **Artikel 3.**

1. De medewerker meldt het incident bij voorkeur via de website [www. HONK.nu](http://www.HONK.nu).
2. Een medewerker kan alleen een incident melden, indien deze medewerker direct bij het incident betrokken is. De medewerker informeert alle betrokkenen over de melding van het incident.
3. Indien de medewerker niet rechtstreeks bij het incident betrokken is, dan kan deze medewerker slechts een incident melden indien de direct betrokkenen (ten onrechte) het incident niet zelf melden. De medewerker stelt de direct betrokkenen altijd in kennis van de melding van het incident.

## **ONTVANKELIJKHEID**

### **Artikel 4.**

1. De melder zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn VIM-melding indien:
  - a. het incident betrekking heeft op een ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van dit VIM-reglement.
  - b. het incident wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van dit VIM-reglement een incident kan indienen.
  - c. de betrokkenen niet door de melder in kennis zijn gesteld van de incident melding.
2. In het geval dat de melder niet ontvankelijk is in zijn VIM-melding zal de VIM-functionaris dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van het incident.
3. Indien het incident op anderen dan de zorgaanbieder betrekking heeft, zal de zorgaanbieder er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen het incident betrekking heeft, tenzij de melder daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

## **VIM-BEHANDELING**

### **Artikel 5.**

1. De VIM-melding wordt ontvangen door de VIM-functionaris.
2. De VIM-functionaris onderzoekt of het incident betrekking heeft op een calamiteit.
  - a. Indien het incident kan worden aangemerkt als calamiteit, zal de VIM-functionaris het calamiteitenproces in gang zetten.
  - b. Indien het incident niet kan worden aangemerkt als calamiteit, zal de VIM-functionaris het VIM-proces voortzetten.

3. De VIM-functionaris registreert het incident in een registratiesysteem, dat alleen voor de VIM-functionaris (en de directie) toegankelijk is, onder vermelding van de datum van binnenkomst van het incident. Hieronder wordt verstaan bij een schriftelijk ingediende VIM-melding: de datum van ontvangst per post of per e-mail door de zorgaanbieder. In het registratiesysteem wordt het incident voorzien van een uniek nummer.
4. De VIM-functionaris luistert naar de melder, analyseert het incident en vraagt zo nodig aanvullende informatie aan de melder.
5. De VIM-functionaris start zonodig een onderzoek naar het incident met als doel om de patiëntveiligheid te vergroten.
6. Bij de behandeling van het incident kan de VIM-functionaris eventueel hoor en wederhoor toepassen, waarbij de VIM-functionaris ervoor zorgdraagt dat als het incident meerdere direct betrokkenen heeft, deze personen ook in de gelegenheid worden gesteld om hun zienswijze op het incident te geven.
7. De melder en de zorgaanbieder worden schriftelijk door de VIM-functionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van het incident.
8. Indien de melding betrekking heeft op:
  - a. HONK Huisartsenpost: Dan kan de VIM-functionaris het incident bespreken met de VIM-commissie. De VIM-commissie kan mee helpen denken met beleidsaanpassingen om de patiëntveiligheid te vergroten.
  - b. HONK Ketenzorg: Dan kan de VIM-functionaris het incident bespreken tijdens het beleidsoverleg. Collega's kunnen mee helpen denken met beleidsaanpassingen om de patiëntveiligheid te vergroten.
9. De VIM-functionaris legt, naar aanleiding van besprekingen met de VIM-commissie of het beleidsoverleg, een voorstel voor verbetering in het beleid voor aan de directie. Indien akkoord, zal de directie er op toezien dat de verbetering in het beleid wordt belegd en uitgevoerd.
10. De melder ontvangt na afloop van het VIM-proces een brief of e-mail van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van het incident heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van het incident zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
11. De VIM-functionaris bewaakt de voortgang en het tijdsverloop van het VIM-proces.
12. De VIM-behandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de melder aan de zorgaanbieder of VIM-functionaris.
  - b. per de datum waarop de zorgaanbieder of de VIM-functionaris schriftelijk, de door de melder mondeling gedane uitlating dat het incident wordt ingetrokken, heeft bevestigd.

## **KETENZORG**

### **Artikel 6.**

1. Indien het incident betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de melder heeft laten weten dat hij het incident ook externe partijen betrokken waren, zal de VIM-functionaris met de VIM-functionaris van die andere partij overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van het incident kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van het incident, als bedoeld in artikel 6.1, plaats indien de melder hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

## **TERMIJNEN**

### **Artikel 7.**

1. Een incident dient te worden ingediend binnen één jaar nadat het incident zich heeft voorgedaan. Indien de termijn is verstreken, zal het incident nog steeds in behandeling worden genomen, echter de melder wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom het incident pas na één jaar wordt ingediend.
2. De melder ontvangt de brief of e-mail (zoals bedoeld in artikel 5, lid 10 van dit VIM-reglement) zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop het incident bij de zorgaanbieder is ingediend.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van het incident daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid worden verlengd.
4. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van het incident te komen, kan de termijn door de zorgaanbieder met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de melder met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

## **TAKEN VAN DE VIM-FUNCTIONARIS**

### **Artikel 8.**

De onafhankelijke VIM-functionaris heeft onder meer de volgende taken en bevoegdheden:

1. Het bieden van een laagdrempelige opvang van incidenten (met als doel om de geboden zorg veiliger te maken).
2. Het geven van voorlichting en advies over de VIM-procedure (met als doel om het veiligheidsbewustzijn van de medewerkers te vergroten).
3. Het analyseren van het incident.
4. Het inzien van aanvullende relevante stukken voor zover van belang voor de analyse van het incident en mits partijen daartoe een schriftelijke machtiging hebben overlegd.
5. Het doen van eigen onderzoek naar de oorzaak en de aanleiding van het incident.
6. Het bewaken van het VIM-proces.

## **BEVOEGDHEDEN VAN DE VIM-FUNCTIONARIS**

### **Artikel 9.**

1. Bij de uitoefening van de taak komt de VIM-functionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor het onderzoeken van een incident.
2. De VIM-functionaris kan, met goedkeuring van de melder en in het kader van de VIM-procedure, personen binnen de instelling verzoeken mondelinge en/of schriftelijke informatie te verschaffen, om aldus relevante informatie met betrekking tot het incident te verzamelen.
3. De VIM-functionaris kan naar aanleiding van de ontvangen incidenten (ongevraagd) advies uitbrengen aan de directie met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg. Eventuele inhoudelijke gegevens zullen anoniem worden gepresenteerd.
4. De VIM-functionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de melder en de zorgaanbieder. De VIM-functionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.

5. Indien de VIM-functionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop het incident betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de VIM-functionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) VIM-functionaris wordt aangewezen.
6. De zorgaanbieder waarborgt dat de VIM-functionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de VIM-functionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

## **GEHEIMHOUDING**

### **Artikel 10.**

1. De bij het incident betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in artikel 10, lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

## **INFORMATIE**

### **Artikel 11.**

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat het VIM-proces bij haar medewerkers wordt bekendgemaakt, o.a. door presentaties op teambijeenkomsten, vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van het VIM-proces in geval van een incident.
2. De zorgaanbieder informeert de werkzame zorgverleners en anderen over het VIM-proces en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

## **KOSTEN**

### **Artikel 12.**

De melder is voor het melden van het incident, zoals neergelegd in dit VIM-reglement, geen kosten verschuldigd.

## **VERANTWOORDING**

### **Artikel 13.**

1. De VIM-functionaris draagt zorg voor een jaarlijkse geanonimiseerde rapportage over het aantal incidenten dat is ingediend, alsmede over de aard en inhoud van deze incidenten.
2. Bij voorkeur wordt in deze jaarlijkse rapportage aangegeven of incidenten aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening, welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn genomen en/of welke adviezen zijn gegeven.

## **WERKINGSSFEER VAN HET VIM-REGLEMENT**

### **Artikel 14.**

1. Dit reglement geldt voor alle zorgverleners die zijn aangesloten bij B.V. HONK Groep.
2. Dit reglement kan alleen door de directie van B.V. HONK Groep worden gewijzigd.
3. De bepalingen van dit reglement blijven van kracht voor de behandelaren die geen deel meer uitmaken van B.V. HONK Groep, indien zij op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot het incident geleid heeft, waren aangesloten bij B.V. HONK Groep.

## **VERWERKING PERSOONSGEGEVENS**

### **Artikel 15.**

1. De VIM-functionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van het VIM-proces in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
2. De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende 7 jaar nadat de behandeling van het incident is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

## **INWERKINGTREDING**

### **Artikel 16.**

Dit gewijzigde VIM-reglement is vastgesteld door de directie van B.V. HONK Groep en treedt in werking op 1 januari 2017, waarmee het vorige reglement komt te vervallen.

## **SLOTBEPALING**

### **Artikel 17.**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie in overleg met partijen, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.