
REGISTEREN VAN (BIJNA)INCIDENTEN, WAT IS EEN GOEDE METHODE?

'Je wilt je praktijk niet in diskrediet brengen'

De vraag 'Heeft er iemand tips voor het verwerken en afhandelen van VIM-meldingen?' op de Facebook-pagina van @doktersassistenten levert veel verschillende reacties op. De ene praktijk gebruikt de formulieren voor veilig incidenten melden van het NHG, de andere zet de meldingen bij een fakepatiënt in het HIS en een volgende gebruikt een online registratieportal. Wat is nu de beste manier?

FEMKE BERENDS
FEMKEBERENDS@PLANET.NL

Een belangrijk onderdeel van de procedure voor veilig incidenten melden (VIM) betreft het registeren van de meldingen. Elke praktijk doet dat op zijn eigen manier. We hebben enkele doktersassistentes benaderd die op Facebook een reactie hebben achtergelaten, om hen te vragen wat de voordelen zijn van het systeem dat zij gebruiken.

Fakepatiënt VIM in het HIS

'Wij hebben een "patiënt VIM" met geboortedatum 01-01-01 – erg makkelijk!', reageert Bodyl Oosterholt, assistente bij Huisartsenpraktijk Het Erf. 'Voordeel vind ik dat je meteen kunt onderverdelen. We hebben daartoe verschillende episodes aangemaakt: "communicatie praktijk-patiënt", "medicatie en recepten", "communicatie binnen praktijk (onderling)", "protocol- of werkprocesgebonden". Handig is ook dat de initialen van de invoerder bij het invoe-

ren automatisch achter de melding komen te staan. Bovendien is dit laagdrempeliger dan invullen op papier. Dat is veel bewerkelijker, waardoor je alleen de grote VIM's gaat melden en kleinere dingen waar je tegenaan loopt laat zitten. Je krijgt dan een VIM-map met een hoog "dit gaat er fout"-gehalte. Met ons systeem worden ook kleinere verbeterpunten gemeld, waardoor het voor de bij het incident betrokken collega niet als een wijzende vinger voelt.'

Mevrouw Accreditatie

Ook bij Huisartsenpraktijk Van Beusekom registeren ze de VIM-meldingen in het HIS. Doktersassistente Saskia Berbee: 'We hebben in Medicom het dossier "mevrouw Accreditatie" aangemaakt, met verschillende episodes: "VIM", "NVGB algemeen", "NVGB chronische zorg" en "Storingen". Vroeger gebruikten we papieren formulieren, maar omdat het invullen daarvan te bewerkelijk is, werd er te weinig gemeld. Registratie in het HIS is toegankelijker, je kan "mevrouw Accreditatie" openzetten en tussen je werkzaamheden door invullen. Je hoeft niet ergens naartoe te lopen om bijvoorbeeld een map te pakken. Ook het typen gaat sneller dan het met pen invullen van een papieren formulier. Elk werkoverleg nemen we de VIM-meldingen door. Het is dan handig om een splitsing te hebben in verschillende episodes.'

VIM-formulieren in Word

Bij Medisch Centrum Iepenhof, waar Ursula Barmen-tloo als VIM-coördinator werkt, worden de VIM-formulieren van het NHG gebruikt. Ze is van mening dat dit beter is dan een VIM-melding in het HIS te zetten: 'Want ook waarnemers kunnen daarbij, en ik vind het niet nodig dat die de meldingen kunnen



EEN VIM-MELDING HOORT NIET THUIS IN HET DOSSIER VAN DE BETROKKEN PATIËNT

inzien. Zij hoeven alleen te weten welke veranderingen er zijn in de werkwijze en niet wat de achtergrond daarvan is.' Ook is ze er geen voorstander van om de VIM-melding in het patiëntendossier te plaatsen. Als de patiënt naar een andere dokter overgaat, kan deze de VIM-melding lezen en je wilt je praktijk niet in diskrediet brengen. Bovendien moet je er rekening mee houden dat de patiënt het recht heeft op een uitdraai van zijn dossier. VIM moet leiden tot een betere werkwijze, daar heeft de patiënt niets mee te maken.'

Online registratieportal

Ramona Vleugels, locatiemanager in huisartsenpraktijk de Baandert, vertelt dat haar praktijk is overgestapt van de VIM-formulieren van het NHG naar het online meldingsportal Equuse. 'In dit systeem kun je de meldingen heel makkelijk analyseren, omdat er een patroon getoond wordt.' ■

Wat zijn de voorwaarden voor een goed registratiesysteem voor VIM-meldingen?

VIM (veilig incidenten melden) is een interne procedure van melden, registreren en analyseren van (bijna-) incidenten en het uitvoeren van verbetermaatregelen om die incidenten in de toekomst te voorkomen.

Sinds juli 2016 zijn zorgaanbieders wettelijk verplicht om zo'n procedure te hebben.

Ook is het hanteren van zo'n procedure een eis voor de accreditering van een huisartsenpraktijk. Het doel is de patiëntveiligheid te vergroten door op een veilige manier te leren van (bijna-)incidenten en daarbij de manier van werken te verbeteren. Veilig betekent dat een medewerker zich veilig voelt om te melden wat er misgaat, omdat hij weet dat er geen individuele consequenties aan zijn verbonden. Dit betekent dat een goed systeem voor het registreren van VIM-meldingen aan de volgende voorwaarden voldoet:

- De verstrekte informatie, en de persoonsgegevens van de melders en de bij het incident betrokken zorgverleners moeten beschermd zijn. Dit betekent dat gegevens uit het meldingssysteem alleen toegankelijk zijn voor de (daartoe bevoegde) praktijkmedewerkers.
- Om de frequentie van het melden niet te begrenzen, moet het systeem afgestemd zijn op een groot aantal incidenten.
- Het systeem moet aanzetten tot het registreren van voldoende relevante en feitelijke gegevens die nodig zijn voor de analyse.
- Het systeem is gebruiksvriendelijk, goed toegankelijk en overzichtelijk.

Een VIM-melding hoort niet thuis in het dossier van de betrokken patiënt. Wel mag je daarin zetten dát er een melding is gedaan, maar dat hoeft niet. Uitzondering is er voor incidenten die gevolgen (kunnen) hebben voor de gezondheid van de patiënt – deze moet je wel in zijn dossier noteren.