



Intern meldingssysteem

Versie 1.1
December 2024

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	2
2	ALGEMENE INFORMATIE	2
	2.1 Gegevens zorgaanbieder	2
	2.2 Registraties	2
	2.3 Praktijklocaties	3
	2.4 Samenstelling van de praktijk	3
	2.5 Professioneel netwerk	3
3	VIM-SYSTEEM ALL FOR GLORY	3
	3.1 Stappenplan	4
	3.2 Melden calamiteiten	4
	3.3 Stappen, tijdspad en verantwoordelijkheden	4
	3.4 VIM-meldingsformulier	7
	3.5 VIM-analyseformulier	9

1 INLEIDING

All For Glory heeft een interne procedure voor het intern melden van (bijna-)incidenten, het Veilig Incidenten Melden (VIM). Deze is bedoeld voor het verhogen van de kwaliteit en veiligheid van de geboden hulpverlening aan haar cliënten. Het gaat hierbij om een vroegtijdige onderkenning van vermijdbare fouten, zodat voorkomen kan worden dat grotere incidenten of zelfs calamiteiten ontstaan. Het gaat om reflectie op eigen handelen en hiervan leren met elkaar.

Met een bijna-incident wordt bedoeld “een onbedoelde gebeurtenis die voor de cliënt geen nadelen oplevert, omdat de gevolgen ervan op tijd zijn gesignaleerd en opgelost of waarvan de gevolgen niet van invloed zijn op het fysieke, psychische of sociaal functioneren van de cliënt”. Met een incident wordt bedoeld “elke onbedoelde gebeurtenis (vergissing, fout, ongeval/ongeluk, afwijking) die tot schade aan de cliënt heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) kan leiden”.

Het VIM-systeem is oorspronkelijk bedoeld voor het versterken van de professionele verantwoordelijkheid en daarmee veilig handelen binnen een team van professionals, zoals in een praktijk c.q. instelling. All For Glory is een eenmanszaak, en daarom is ervoor gekozen om een aangepast VIM-systeem op te stellen, die uitvoerbaar is binnen deze praktijk. De verantwoordelijke voor het uitvoeren van alle acties binnen het VIM-systeem ligt bij de praktijkhouder tevens behandelaar. De VIM zal in samenwerking uitgevoerd worden met een al bestaande intervisie-groep van collega-eenmanspraktijken, die allen gecontracteerd zijn als zorgaanbieder binnen Regio Gelderland. Dit is het Arnheems Kinder- en Jeugdteam, ofwel AKJT. Op deze manier vindt een goede reflectie op eigen handelen plaats en wordt van elkaar geleerd, net zoals binnen een praktijk c.q. instelling met meerdere medewerkers.

2 ALGEMENE INFORMATIE

All For Glory is een zelfstandige praktijk voor integratieve jongerentherapie, welke gevoerd wordt door eigenaar en behandelaar Ray Staring. De praktijk is gecontracteerd met de 12 gemeenten van Regio Centraal Gelderland, binnen de huidige contractering omschreven als Jeugd en Opvoedhulp niveau 2 met productcode 45A49. Tevens is de praktijk gecontracteerd met de 8 gemeentes van Sociaal Domein Achterhoek, binnen de huidige contractering omschreven als Behandeling Individueel Jeugd met productcode 45A66.

Naast de contracteringen wordt behandeling (deels) vergoed door de diverse zorgverzekeraars onder de noemers aanvullende, complementaire of alternatieve zorg.

2.1 Gegevens zorgaanbieder

Naam praktijk:	All For Glory
Behandelaar:	Ray Staring
AGB codes praktijk:	90-057536 / 94-061203
AGB codes behandelaar:	90-049083 / 94-061199
Telefoonnummer:	06-53897611
E-mail:	ray@allforglory.nl
Kamer van Koophandel:	09166144

2.2 Registraties

- European Certificate for Psychotherapy (ECP-NL 672)
- Nederlandse Associatie voor Psychotherapie (NAP-672)

- Vereniging van Integraal Therapeuten (VIT-nr: 445.14.A)
- Klachtrecht ondergebracht bij SCAG (www.scag.nl)
- Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (registratienr. 103222R)
- Kiwa certificering niveau 5 (registratienr. 13395)
- Aangesloten bij de verwijfsindex (<https://www.multisignaal.nl>)

2.3 Praktijklocaties

All For Glory – Duiven
Lijsterbeslaan 26
6921 ED Duiven

All For Glory – Arnhem
Parkstraat 39
6828 JD Arnhem

All For Glory – Groessen
St. Isidorusplein 4
6923 BD Groessen

2.4 Samenstelling van de praktijk

Ray Staring is eigenaar en enige behandelaar binnen praktijk All For Glory. In de meldcode verder omschreven als 'de behandelaar'.

2.5 Professioneel netwerk

- Aangesloten bij samenwerkingsverband Arnhems Kinder en Jeugd Team (<http://www.akjt.nl>) bestaande uit:
 - Grace Meurkes, Integratief kindertherapeut (www.gracemeurkes.nl)
 - Charlotte Bohncke, psychomotorische therapeut (<https://ziemijederland.nl/arnhem/ziemijarnhem/>)
 - Esther Beldman, integratief kindertherapeut (<https://kindertherapiearnhem.nl>)
 - Nicky de Waal, GZ psycholoog (<https://www.ijj-ik.nl>)

De samenwerking binnen het AKJT kenmerkt zich door Intercollegiale consultatie, complementaire zorglevering, wachtlijstcoördinatie en vervanging bij ziekte.

- Aangesloten bij Kinder en Jeugdpraktijken Regio Arnhem (<http://www.kjra.nl>). Beleidsmatige, bestuurlijke en intercollegiale kwaliteitsborging alsmede afstemming met diverse gemeentes staan centraal binnen deze alliantie. De meer dan vijftig collega's binnen dit samenwerkingsverband zijn laagdrempelig benaderbaar voor intercollegiaal overleg, doorverwijzing en op- of afschalen van zorg.
- Periodiek overleg met diverse verwijzende POH-GGZ ondersteuners van huisartsen alsmede overleg en afstemming naar behoefte met medewerkers binnen de sociale wijkteams en (zorg-) medewerkers van scholen in de regio.
- Aangesloten bij het therapeutenhuis in Arnhem, waar de praktijk deels gevestigd is (www.therapeutenhuis.nl). Binnen het therapeutenhuis directe samenwerking, intercollegiale consultatie en doorverwijzing met tien collega's.

3 VIM-SYSTEEM ALL FOR GLORY

All For Glory maakt gebruik van een VIM-stappenplan, een VIM-meldingsformulier en een VIM-analyseformulier. Deze zijn in dit protocol beschreven. Het VIM-meldingsformulier en het VIM-

analyseformulier zijn tevens als invul-format beschikbaar en daarmee direct bruikbaar. In geval van een melding van een (bijna-)incidenten zullen de ingevulde formulieren bewaard worden op de praktijk-laptop in een daarvoor bestemde bestandsmap, zodat deze opgevolgd kunnen worden en terug te lezen zijn.

3.1 Stappenplan

Het VIM-systeem wat All For Glory gebruikt bestaat uit de volgende stappen:

- STAP 1** signaleren van (bijna-)incident
- STAP 2** melden van (bijna-)incident en indien van toepassing bespreken met cliënt
- STAP 3** invullen van VIM-formulier
- STAP 4** 1. analyse van VIM-formulier en vaststellen van prioriteit
2. indien hoge prioriteit dan direct actie ondernemen
- STAP 5** bespreken van VIM-melding
- STAP 6** ondernemen acties
- STAP 7** evaluatie
- STAP 8** terugkoppeling aan cliënt (indien van toepassing)

3.2 Melden calamiteiten

In alle gevallen zal, wanneer het niet om een (bijna-)incident gaat maar om een calamiteit, direct gemeld worden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en bij de aangewezen toezichthoudend ambtenaar in de gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgevonden. Het protocol 'melden calamiteit en/of geweld' zal dan in werking gaan.

3.3 Stappen, tijdsplan en verantwoordelijkheden

Stappen	Tijdsplan	Verantwoordelijkheden
<p>Stap 1: Signaleren Wanneer een (bijna) incident wordt opgemerkt, wordt dit signaal direct opgepakt.</p> <p>Als het als eerste door een cliënt wordt opgemerkt wordt aan hem/haar gevraagd om het (bijna) incident op schrift te zetten en zo feitelijk mogelijk te beschrijven.</p> <p>In beide gevallen wordt nagegaan of hetgeen is gebeurd ook valt onder de klachtenregeling (uiting van onvrede of klacht) dan wel calamiteit (ernstig letsel of overlijden). In dat</p>	<p>Direct bij signaleren van (bijna) incident, in ieder geval dezelfde dag.</p> <p>Aan de cliënt wordt gevraagd binnen 24 uur het door de cliënt gesignaleerde incident op schrift te zetten.</p>	<p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p> <p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p>

<p>geval gaat tevens de klachtenregeling en/of protocol calamiteiten in werking.</p>		
<p>Stap 2: melden en bespreken Het (bijna) incident wordt gemeld bij de intervisiegroep (AKJT), dit gebeurt per beveiligde mail en zo compleet en feitelijk mogelijk.</p> <p>Indien het (bijna) incident merkbare gevolgen heeft of kan hebben voor een cliënt, dan wordt de cliënt zo snel mogelijk in een persoonlijk gesprek ingelicht over wat er gebeurd is. Excuses worden aangeboden, en cliënt heeft gelegenheid tot reageren. Aan de cliënt wordt toegelicht welke stappen genomen worden en hoe het (bijna) incident zal worden gemeld en, indien mogelijk, hersteld zal worden.</p> <p>Ook zal in het cliëntendossier melding gemaakt worden van het (bijna) incident en wat er mee gedaan wordt. De reactie van de cliënt zal hierin ook vermeld worden, en wat er is afgesproken over eventuele terugkoppeling na doorlopen van VIM.</p>	<p>Binnen 24 uur.</p> <p>Binnen 24 uur zal er een afspraak gemaakt worden, en deze afspraak zal binnen 5 werkdagen plaatsvinden.</p>	<p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p> <p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p>
<p>Stap 3: Invullen VIM-formulier Het VIM-meldingsformulier wordt ingevuld met als doel het doen van een melding. Alleen de gegevens die voor dit doel van belang zijn worden gebruikt. Persoonsgegevens van de cliënt worden in alle gevallen geanonimiseerd.</p> <p>Het ingevulde VIM-meldingsformulier wordt digitaal bewaard op de praktijk-laptop in de daarvoor bestemde bestandsmap. Tevens wordt het formulier per beveiligde mail naar de intervisiegroep van de AKJT gestuurd.</p>	<p>Binnen 24 uur.</p> <p>Direct na invullen.</p>	<p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p> <p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p>
<p>Stap 4.1: Analyse Het (bijna)incident wordt nader geanalyseerd om in te kunnen schatten hoe hoog de prioriteit is en of er tot directe actie overgegaan moet worden. Of dat acties kunnen wachten tot na het bespreken van de melding binnen de intervisiegroep.</p> <p>Voor het analyseren wordt het VIM-analyseformulier ingevuld. Alleen de gegevens die voor dit doel van belang zijn worden gebruikt. Persoonsgegevens van de cliënt worden geanonimiseerd, ook wanneer er een terugkoppeling naar de betrokken cliënt is afgesproken.</p> <p>Het ingevulde VIM-analyseformulier wordt digitaal bewaard op de praktijk-laptop in een daarvoor bestemde bestandsmap. Tevens</p>	<p>Binnen 48 uur.</p> <p>Direct na invullen</p>	<p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p> <p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p>

<p>wordt het formulier per beveiligde mail naar de intervisiegroep van de AKJT gestuurd.</p> <p><i>Indien van toepassing</i></p> <p>Stap 4.2: Direct actie</p> <p>Wanneer na analyse blijkt dat er een hoge prioriteit is in het ondernemen van acties, zal dit direct gebeuren. De gedane acties zullen meegenomen worden in stap 5 en achteraf besproken worden met collega's. Ook zullen de gedane acties toegevoegd worden aan het VIM-meldingsformulier</p>	<p>Direct na invullen, uiterlijk dus binnen 48 uur na (bijna) incident.</p>	<p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p>
<p>Stap 5: Bespreken collega's</p> <p>Gezien het feit dat All For Glory een eenmanszaak is, kunnen meldingen van (bijna)incidenten niet intern in het team besproken worden. Er is voor gekozen om gebruik te maken van een bestaande intervisie-groep van het Arnhems Kinder- en Jeugdteam (AKJT).</p> <p>Deze groep bestaat uit zes zorgaanbieders, allen gecontracteerd bij de Regio Centraal Gelderland, en werkend binnen het domein Jeugdhulp (www.akjt.nl).</p> <p>De collega-professionals hebben het VIM-meldingsformulier en het VIM-analyseformulier gelezen.</p> <p>De melder geeft een korte toelichting van het (bijna) incident bij aanvang van de bespreking. Vervolgens wordt er besproken wat de oorzaken kunnen zijn, welke herstelacties dan wel verbeterplannen bedacht kunnen worden, en hoe soortgelijke (bijna) incidenten in de toekomst voorkomen kunnen worden.</p> <p>Hetgeen besproken is wordt schriftelijk vastgelegd en digitaal bewaard op de praktijk-laptop in de daarvoor bestemde bestandsmap.</p>	<p>Intervisie-bijeenkomsten van AKJT zijn eens per 8 weken. De melding zal in de eerstvolgende geplande bijeenkomst geagendeerd worden.</p> <p>Voor aanvang van de betreffende intervisie.</p> <p>Tijdens de betreffende intervisie.</p> <p>Direct na betreffende intervisie.</p>	<p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p> <p>Leden van intervisiegroep AKJT, inclusief praktijkhouder tevens behandelaar.</p> <p>Leden van intervisiegroep AKJT, inclusief praktijkhouder tevens behandelaar.</p> <p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p>
<p>Stap 6: Ondernomen acties</p> <p>De gezamenlijk bedachte acties en verbeterplannen worden uitgevoerd.</p> <p>Mocht er vanuit de bespreking van de melding met collega-professionals nog een actie voortkomen ten behoeve van de betrokken cliënt, dan zal deze direct worden opgepakt en uitgevoerd</p>	<p>Binnen twee maanden na bespreking van melding.</p> <p>Binnen 48 uur na bespreking van de melding.</p>	<p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p> <p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p>
<p>Stap 7: Evaluatie</p> <p>De besproken en uitgevoerde acties en behandelplannen zullen geëvalueerd worden, zodat gekeken kan worden hoe bedachte acties en verbeterplannen uitgevoerd zijn en welke zinvol en toereikend zijn geweest.</p>	<p>Binnen twee tot zes maanden na bespreking van de melding.</p>	<p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p>

<p>Deze evaluatie zal schriftelijk worden vastgelegd en digitaal bewaard worden op de praktijk-laptop in de daarvoor bestemde bestandsmap.</p> <p>De schriftelijke evaluatie zal per beveiligde mail naar de intervisiegroep van de AKJT gestuurd, zodat deze besproken kan worden.</p> <p>De evaluatie zal besproken worden in de intervisiegroep van de AKJT</p>	<p>Binnen twee tot zes maanden na bespreking van de melding.</p> <p>Direct na schrijven.</p> <p>Binnen zes maanden na bespreking van de melding.</p>	<p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p> <p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p> <p>Leden van intervisiegroep AKJT, inclusief praktijkhouder tevens behandelaar.</p>
<p><i>Indien van toepassing</i></p> <p>Stap 8: Terugkoppeling cliënt</p> <p>Hetgeen besproken is met collega-professionals zal teruggekoppeld worden aan de cliënt die betrokken was bij het (bijna)incident, indien deze heeft aangegeven graag een terugkoppeling te willen.</p>	<p>Binnen vijf werkdagen na bespreking van de melding in de intervisie.</p>	<p>Praktijkhouder tevens behandelaar.</p>

3.4 VIM-Meldingsformulier

Datum melding:	Datum (bijna) incident:
-----------------------	--------------------------------

GEGEVENS MELDER	
Naam: Ray Staring	Locatie:
Functie: Praktijkhouder/ behandelaar	Bereikbaarheid: ray@allforglory.nl / 06-53897611

GEGEVENS CLIENT		
<p><i>Van toepassing indien cliënt hinder ondervindt of heeft ondervonden van (bijna) incident, dan wel als cliënt het (bijna) incident heeft signaleerd.</i></p> <p>Let op: geanonimiseerd invullen!</p>		
<p>Leeftijd: jaar</p>	<p>Geslacht: M / V / X</p>	<p>Behandelcontext: Korte beschrijving van relatie tot cliënt, duur behandelrelatie, eventueel andere betrokkenen.</p>

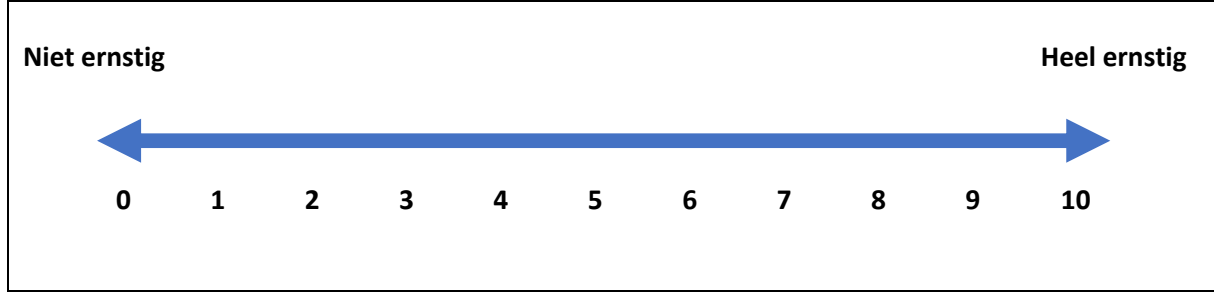
<p>Is de cliënt direct ingelicht over het incident? Ja / Nee</p>	<p>Is in het dossier van de cliënt beschreven wanneer wat gebeurd is, dat deze melding wordt gedaan en of terugkoppeling wenselijk is? Ja / Nee</p>
---	--

INFORMATIE OVER (BIJNA) INCIDENT

Feiten
Beschrijf zo nauwkeurig mogelijk wat er is gebeurd, wie er bij waren, wanneer het gebeurde, waar het was.

Omstandigheden
Beschrijf in welke omstandigheden het gebeurde, denk aan eventuele bijzondere omstandigheden, gemoedstoestand van de melder, verloop van de dag.

INSCHATTING VAN ERNST



Toelichting
Geef hier toelichting over je inschatting; waarom heb je het cijfer gegeven wat je hebt gegeven, en bijvoorbeeld niet hoger of lager?

ACTIES

Direct actie ondernomen met de volgende acties:
—
—

–

Geen actie ondernomen, omdat:

–

–

–

EVENTUELE TOELICHTING

Schrijf hieronder eventuele aanvullende informatie die van belang is voor deze melding.

3.5 VIM-Analyseformulier

Betreft melding:	Datum analyse:
-------------------------	-----------------------

ANALYSE GEDAAN DOOR

Naam: Ray Staring	Locatie:
Functie: Praktijkhouder/ behandelaar	Bereikbaarheid: ray@allforglory.nl / 06-53897611

GLOBALE ANALYSE

Het (bijna) incident betreft de volgende (sub)categorieën:

<input type="checkbox"/> Proces (cliëntgebonden)	<input type="checkbox"/> Contact met de cliënt <input type="checkbox"/> Cliënt administratie <input type="checkbox"/> Wachtijd	<input type="checkbox"/> Verwijzing <input type="checkbox"/> Overdracht <input type="checkbox"/> Behandeling
<input type="checkbox"/> Individu	<input type="checkbox"/> Stellen diagnose <input type="checkbox"/> Keuze van behandeling <input type="checkbox"/> Uitvoering taak	<input type="checkbox"/> Vaardigheid behandeling <input type="checkbox"/> Overige, nl.....
<input type="checkbox"/> Communicatie en samenwerking	<input type="checkbox"/> Ouders/ verzorgers <input type="checkbox"/> Huisarts <input type="checkbox"/> Specialist	<input type="checkbox"/> Jeugdconsulent <input type="checkbox"/> Gemeente <input type="checkbox"/> School

	<input type="checkbox"/> Wijkteam	<input type="checkbox"/> Overige, nl.....
<input type="checkbox"/> Organisatie (materiaal, logistiek, omstandigheid)	<input type="checkbox"/> Bereikbaarheid <input type="checkbox"/> Behandelmaterialen <input type="checkbox"/> Website <input type="checkbox"/> Praktijkruimte	<input type="checkbox"/> Dossiervorming <input type="checkbox"/> Werkomstandigheden <input type="checkbox"/> Overige, nl.....

VOORSPELLING

Wat had kunnen gebeuren?

Beschrijf zo nauwkeurig mogelijk wat er had kunnen gebeuren.

GRONDIGE ANALYSE

Wat heeft ertoe bijgedragen dat het is gebeurd?

Invloeden van buitenaf

- Technische storingen buiten het pand
- Brand, bliksemingslag
- Landelijke, regionale, lokale acties/stakingen
- Anders

Opleiding en training

- Juiste opleidingsniveau
- Beschikbaarheid opleiding/ scholing
- Toezicht op uitvoering
- Coaching en feedback
- Anders

Samenwerking

- Overdracht
- Verslaglegging: beschikbaar, leesbaar, begrijpelijk
- Communicatiekanalen
- Anders

Apparatuur en materiaal

- Werking, onderhoud
- Opstelling, bedieningsgemak
- Technische uitvoering, opslag
- Interactie mens/materiaal: gebruik – leesbaar
- Anders

Taken, protocollen en procedures

- Taakopvatting
- Functieomschrijving, - formulering
- Aard van werkafspraken over taken
- Beslissingsbevoegdheid
- Beschikbaarheid werkafspraken, protocollen, procedures etc.
- Beschikbare tijd voor afspraken
- Anders

Werkomstandigheden

- Omgeving: lawaai, temperatuur, geur
- Ontwerp en uitvoering van praktijkruimte
- Administratieve lasten
- Werkdruk: werklast, bezetting
- Bekendheid met werkwijzen, problematiek
- Anders

Cliënt

- Klinisch beeld
- Culturele of etnische achtergrond
- Leeftijd en ontwikkeling

Behandelaar

- Vermoeidheid
- Stress
- Verslaving

<input type="checkbox"/> Invloed familie, omgeving, andere zorgverleners <input type="checkbox"/> Anders	<input type="checkbox"/> Risico-nemend of -mijdend <input type="checkbox"/> Persoonlijke of thuissituatie <input type="checkbox"/> Anders
---	---

OORZAKEN
<p>Waarom kon het <u>toen</u> gebeuren?</p>
<p>Waarom kon het gebeuren? <i>Probeer de basisoorzaken te formuleren: probeer daarin verschil te maken tussen de directe oorzaken (de waarom) en de basisoorzaken (daarom). Een basisoorzaak hoeft geen direct verband te hebben met het (bijna) incident.</i></p>

ACTIES		
<p>Welke acties zijn nodig om de direct gevolgen van het (bijna) incident te herstellen?</p>		
Actie	Deadline	Wie

VERBETERPLANNEN		
<p>Welke verbeteringen zijn nodig om een soortgelijk (bijna) incident te voorkomen? <i>Denk hierbij aan fysiek (bijv. materiaalgebruik, software, opbergen), administratief (bijv. protocol, procedure, scholing) en menselijk (bijv. werkafspraken, balans werk/privé, supervisie, controle).</i></p>		
Verbeterplan	Deadline	Wie

--	--	--

EVENTUELE TOELICHTING

Schrijf hier eventuele aanvullende informatie die van belang is voor deze analyse.