**Procedure Afwijkingen**

**Doel**

Het signaleren, herstellen, registreren van álle gevallen waarin in de zorg-/dienstverlening wordt afgeweken van de in- en externe regelgeving; en –indien nodig- maatregelen nemen om herhaling te voorkomen

**Beschrijving**

In alle gevallen waar in de zorg- en dienstverlening afgeweken wordt van de vastgestelde gang van zaken (volgens protocol, procedure, werkafspraak, etc.), moet dat worden geregistreerd, om zo inzicht te krijgen en conclusies te kunnen trekken. Op basis van de registraties neemt de organisatie, waar noodzakelijk, corrigerende en/of preventieve maatregelen. Alle uitkomsten zijn input voor de verbetercyclus.

Alles wat niet overeenkomt met de geplande en afgesproken zorg- en dienstverlening of niet voldoet aan de eisen/behoeften van klanten wordt een ''afwijking'' genoemd: klachten, meldingen van (bijna incidenten), calamiteiten, fouten. Hiervoor bestaan verschillende procedures en registratieformulieren.

***Calamiteiten***tijdens de zorgverlening moeten worden gemeld aan de betreffende instanties zie hiervoor de procedures Melden Incident Client (MIC) of Procedure Melden Incident Medewerker (MIM)

***Fouten en (bijna) ongevallen, incidenten en (bijna) incidenten***tijdens de zorgverlening worden gemeld volgens de Procedure Melden Incident Client (MIC) of Procedure Melden Incident Medewerker (MIM)

***Klachten van cliënten en medewerkers***worden behandeld volgens de Procedure Klachten.