SIGNAALPROCEDURE

VOORAF

1. **Doelstelling en uitgangsprincipes**

Deze procedure legt vast hoe ongenoegens of signalen tijdig en op een constructieve en

efficiënte manier moeten worden behandeld. We zien deze procedure als een krachtig en positief

middel om knelpunten te signaleren, de kwaliteit van onze dienstverlening te meten en verder te

verbeteren en op zoek te gaan naar oplossingen voor problemen. Zo hebben we permanent aandacht voor de tevredenheid van de gebruiker en zijn vertegenwoordiger[[1]](#footnote-1) en leggen we de basis voor corrigerende en preventieve maatregelen.

De procedure is verbonden aan een aantal andere procedures in het kwaliteitshandboek en is bron van informatie voor het evaluatieproces van de organisatie, het strategisch beleid en het beoordelen van het kwaliteitshandboek zelf.

# Toepassingsgebied

De procedure is van toepassing op alle signalen die langs diverse kanalen door gebruikers en hun vertegenwoordigers geuit worden. Dit kan zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch.

De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger die een ongenoegen wenst te uiten geeft hiervan een signaal aan de organisatie door middel van de signaalprocedure.

1. **Verwante documenten en hulpmiddelen:**

**De signaalprocedure en bijhorende formulieren zijn terug te vinden op de website:**

[**https://www.mpi-oosterlo.be/wie-zijn-wij/waar-staan-we-voor/kwaliteit/kwaliteitshandboek**](https://www.mpi-oosterlo.be/wie-zijn-wij/waar-staan-we-voor/kwaliteit/kwaliteitshandboek)

* Signaalformulier
* Signalenregister

# De verschillende kanalen die worden aangeboden

* 1. Schriftelijk
     + Signaalformulier terug te vinden op de website: <https://www.mpi-oosterlo.be/wie-zijn-wij/waar-staan-we-voor/kwaliteit/kwaliteitshandboek>
     + Via brief
     + Via mail naar : [signalen@mpi-oosterlo.be](mailto:signalen@mpi-oosterlo.be)
  2. Mondeling

De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger kan op elk moment een signaal geven over de werking, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch. Zij kunnen dit op elk moment melden aan elke medewerker.

BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE

De signaalprocedure valt onder de bevoegdheid van de Algemeen Directeur, die afhankelijk van de inhoud van het signaal deze delegeert naar of Directeur Zorg of de Directeur Bedrijfsvoering.

1. **Registratie en melden**
   1. Schriftelijk signaal

Een signaal kan schriftelijk worden ingediend per brief, via mail of via het websiteformulier.

Signalen die per brief toekomen worden bezorgd aan de Algemeen Directeur die, afhankelijk van de inhoud van het signaal, deze delegeert naar de Directeur Zorg of de Directeur Bedrijfsvoering.

Voor signalen die per mail of via de website worden ingediend krijgt de indiener de boodschap:   
‘We hebben uw signaal goed ontvangen, dit wordt verder behandeld conform de geldende procedure. U wordt hiervan op de hoogte gehouden.’

Het signaal komt terecht in de mailbox [signalen@mpi-oosterlo.be](mailto:signalen@mpi-oosterlo.be). De Algemeen Directeur zal, afhankelijk van de inhoud van het signaal, deze delegeren naar de Directeur Zorg of de Directeur Bedrijfsvoering. Het signaal krijgt steeds een volgnummer en wordt in het signalenregister geregistreerd door de betrokken directeur of op diens verzoek.

De betrokken directeur delegeert op zijn beurt het signaal naar een verantwoordelijke of diensthoofd en de verdere behandeling van het signaal start op.

* 1. Mondeling signaal

De medewerker bij wie een mondeling signaal terecht komt, vult via de website het online signalenformulier in en meldt aan de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger dat het formulier wordt bezorgd aan de Algemeen Directeur die afhankelijk van de inhoud van het signaal deze delegeert naar het Directeur Zorg of de Directeur Bedrijfsvoering.

Het mondelinge signaal krijgt een volgnummer en wordt opgeslagen in het signalenregister door de directeur aan wie het signaal werd toegewezen.

* 1. Interne rondvraag

We moedigen aan om op de verschillende overlegmomenten van alle geledingen van de organisatie regelmatig een rondvraag naar signalen te doen bij de aanwezige medewerkers, zodat deze er zich bewust van worden dat ze dienen besproken te worden en op die manier ook daadwerkelijk werk- en verbeterpunten worden.

* 1. Een Signaal intrekken

Een signaal kan ten allen tijde door een gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger worden ingetrokken. Desgevallend wordt een schriftelijke bevestiging hiervan per mail of per brief aan de klager bezorgd.

1. **Afhandeling** 
   1. Is een onmiddellijke oplossing mogelijk ?

Bied een luisterend oor en bekijk samen met de persoon die het signaal geeft of een onmiddellijke oplossing mogelijk is. Dit is vooral het geval bij kleinere ongenoegens of opmerkingen. De medewerker bij wie het signaal terecht komt kan soms meteen ook een oplossing voorzien, maar dient hierover wel steeds in overleg te gaan met zijn/haar direct leidinggevende.

Komt het signaal bij een leidinggevende terecht, dan gaat deze bij de betrokken medewerkers na of een onmiddellijke oplossing kan geboden worden.

* 1. Indien geen onmiddellijke oplossing kan geboden worden

Indien geen onmiddellijke oplossing kan geboden worden zal de leidinggevende van de medewerker waar het signaal toekwam, bekijken welke collega’s dienen betrokken te worden om zo snel mogelijk tot een passend antwoord of voorstel te komen. Het uitgewerkte voorstel wordt voorgelegd aan de betrokken directeur, dit kan de Directeur Zorg of de Directeur Bedrijfsvoering zijn en na goedkeuring teruggekoppeld aan de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger die het signaal uitte.

* 1. Termijn

De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger wordt binnen de 7 werkdagen na de melding van het signaal, door een medewerker terug gecontacteerd. Dit contact kan een antwoord inhouden ofwel een afspraak binnen welke tijd een antwoord geformuleerd gaat worden. De medewerker die contact opneemt noteert de ondernomen contacten en de gemaakte afspraken in het signaalformulier. Verwacht wordt dat de afhandeling rond is binnen een termijn van 30 kalenderdagen. De gemaakte mondelinge afspraken worden per mail of per brief aan de klager bezorgd.

* 1. Indien tevreden over de geboden oplossing

Indien de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger tevreden is over de geboden oplossing, dan wordt deze genoteerd in het betreffende signaalformulier en wordt het signaal als afgehandeld beschouwd. Een schriftelijke bevestiging hiervan wordt per mail of per brief aan de klager bezorgd.

* 1. **Indien niet tevreden over de geboden oplossing**

Wanneer een gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger geen afdoend antwoord gekregen heeft op zijn signaal kan hij/zij overgaan tot het formuleren van een klacht. We verwijzen hiervoor naar onze klachtenprocedure.

1. **Verwerking**
   1. Registratie in het signalenregister

Het signaal wordt door de betrokken directeur, dit kan de Directeur Zorg of de Directeur Bedrijfsvoering zijn of in diens opdracht, geregistreerd in een signalenregister. Het signalenregister dient als basis voor een anoniem overzicht van de signalen waarvoor een oplossing moest worden gezocht of nog moet worden gezocht, in geval van nog te nemen preventieve en corrigerende maatregelen. Deze informatie wordt jaarlijks door de Coördinator Kwaliteit verwerkt tot een rapport dat mede als basis dient voor het nemen van preventieve en corrigerende maatregelen, voor de 5-jaarlijkse cyclus van de zelfevaluatie en het opstellen van de doelplannen. Het rapport is mede informatie voor de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitsgebeuren door het directieteam. Het betreft een jaarlijks rapport dat telkens in de loop van de maand juni wordt opgemaakt. Het jaarlijkse rapport zal worden geagendeerd op het Bestuur en de Gebruikersraad.

***3. Formulieren, werkinstructies, praktische documenten***

|  |
| --- |
| **Beschrijving document** |
| Signaalformulier |
| Signalenregister |
| Charter |
| Toezichtsraad |
| Rapport signalen |

**4. Registraties en gegevensdocumenten**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Beschrijving document** | **Wie** | **Bewaartermijn** |
| Signaalformulier | Directie | 5 jaar |
| Rapport signalen | Directeur Zorg | 5 jaar |
| Signalenregister | Directeur Zorg | 5 jaar |

#### III. Procesgegevens omtrent het omgaan met dit document

Dit document is getoetst en goedgekeurd op 29 juni 2021, door de Gebruikersraad.

Naast de kopies aangegeven in de procedure ‘beheren en beheersen documenten van het kwaliteitshandboek’ worden verder geen kopies voorzien.

Dit document en zijn bijlagen worden geïnformeerd aan:

* Alle medewerkers via het kwaliteitshandboek
* De gebruikers (ouders/wettelijke vertegenwoordigers) op collectieve wijze:
* De gebruikers (ouders/wettelijke vertegenwoordigers) op individuele wijze via het Charter

De twee voorlaatste exemplaren van dit document worden gearchiveerd door de Coördinator Kwaliteit.

1. gebruiker : de persoon met een handicap die een beroep doet op rechtstreeks toegankelijke hulp of niet rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning van een voorziening

   vertegenwoordiger : de persoon die de gebruiker vertegenwoordigt [↑](#footnote-ref-1)