

## **BACKOFFICEPROCEDURE SIGNAALFUNCTIE**

### **DONAH, DEERLIJK**



❶ De **Donah vrijwilliger ontvangt een signaal** door het afleggen van huisbezoeken bij de verjaardagbezoekjes of bij het afhalen of terugbrengen van de gebruiker in het kader van vervoer en boodschappen.

❷ De signalen die de vrijwilliger opvangt dienen uiteraard op een bepaalde manier **overgebracht** te worden **naar het Sociaal Huis**. Dit kan op verschillende manieren:

- Een gestandaardiseerde **fiche** die de vrijwilliger invult en op het einde van de maand binnen brengt in het Sociaal Huis t.a.v. Donah
- **Telefonisch contact** met de Donah coördinator
- Via **e-mail** Donah coördinator
- Bij heel **dringende signalen** kan de vrijwilliger onmiddellijk contact opnemen met de Donah coördinator. Indien deze niet bereikbaar is, richt men zich tot een onthaalmedewerker van het OCMW, ook tijdens afwezigheid (verlof of ziekte) van de Donah coördinator.

❸ De signalen worden in het Sociaal Huis **bijgehouden door de Donah coördinator**.

- Indien het signaal onmiddellijk opgelost kan worden, dan voert de Donah medewerker dit uit.
- Indien niet onmiddellijk oplosbaar, dan wordt dit signaal doorgegeven aan het diensthoofd van het Sociaal Huis.

❹ Het diensthoofd **gaat na of de cliënt gekend** is.

- Indien de cliënt gekend is, dan wordt dit signaal gemeld aan de maatschappelijk werker die het dossier behandelt. Deze zoekt dan verder naar een passende oplossing.
- Indien de cliënt niet gekend is, dan maakt het diensthoofd een nieuw dossier aan en wordt dit vervolgens overgemaakt aan een maatschappelijk werker van de sociale dienst. Die zoekt dan naar een passende oplossing.

In beide situatie wordt de Donah medewerker via het diensthoofd op de hoogte gebracht van het voorstel van oplossing.

❺ De **Donah medewerker meldt de vrijwilliger wat er met zijn / haar signaal werd gedaan**.

Uiteraard moet hier rekening gehouden worden met het beroepsgeheim en kunnen geen details gegeven worden.