

HOME- START ΕΛΛΑΣ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΚΦΡΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Πεδίο εφαρμογής

Η Home-Start Ελλάς στοχεύει στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσίες που ανταποκρίνεται στις ανάγκες της οικογένειας. Στόχος μας είναι να παρακολουθούμε και να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες που παρέχουμε. Μια πολιτική «έκφρασης παραπόνων», αλλά και θετικών αξιολογήσεων, που να εμπεριέχει μια σαφή διαδικασία για τη διαχείριση των παραπόνων είναι ένας τρόπος για να επιτευχθεί αυτό.

Αυτή η πολιτική καλύπτει τα παράπονα, αλλά και τα θετικά σχόλια, σχετικά με την υπηρεσία που παρέχεται από τη Home-Start Ελλάς. Οι καταγγελίες και τα θετικά σχόλια που σχετίζονται με ένα τοπικό Home-Start πρέπει να κατευθύνονται και να αντιμετωπίζονται από το συγκεκριμένο τοπικό πρόγραμμα.

2. Εκφράζοντας παράπονα για τις υπηρεσίες μας

Ορίζουμε το “παράπονο” ως μια κατάσταση ή περίπτωση όπου είτε ένα άτομο είτε ένας οργανισμός θεωρεί ότι η Home-Start Ελλάς δεν ανταποκρίνεται στις εύλογες προσδοκίες του και επιθυμεί να εκφράσει τη δυσαρέσκειά του.

Αναγνωρίζουμε ότι θα υπάρξουν στιγμές που θα κάνουμε λάθη. Για να διδαχθούμε από τέτοια λάθη, το Διοικητικό Συμβούλιο αλλά και το προσωπικό πρέπει να γνωρίζει αυτά τα λάθη και να ενθαρρύνει τους ανθρώπους να σχολιάσουν ή να διαμαρτυρηθούν.

Θα λαμβάνονται πάντοτε σοβαρά υπόψη αυτά τα σχόλια ή τα παράπονα, θα τα καταγράφουμε και θα ανταποκρινόμαστε με σχετικές ενέργειες, όπως ορίζεται στη διαδικασία που αποτελεί μέρος αυτής της πολιτικής.

3. Διαδικασία επίλυσης παραπόνων

Στάδιο 1

Ελπίζουμε ότι η πλειονότητα των παραπόνων μπορεί να επιλυθεί ανεπίσημα, μιλώντας απευθείας με το πρόσωπο ή τα πρόσωπα που εμπλέκονται. Εάν, ωστόσο, αυτό δεν αποδειχθεί δυνατό, τα στάδια 2 και 3 είναι διαθέσιμα για να υποστηρίξουν αυτούς που εκφράζουν τα παράπονα.

Αν δεν είναι δυνατό να επιλύσετε το παράπονο σας στο Στάδιο 1, θα πρέπει να μεταβείτε στο Στάδιο 2.

Στάδιο 2

Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη όλα τα παράπονα και επιδιώκουμε την ταχεία, δίκαιη και αποτελεσματική επίλυση τους. Υποσχόμαστε να αντιμετωπίσουμε με ευαισθησία το παράπονο σας.

Ζητάμε από όλους όσους εκφράζουν ένα παράπονο, να υποβάλουν γραπτώς το παράπονο τους στο ορισθέν από το Διοικητικό Συμβούλιο μέλος του και Γενική Γραμματέα του κα Δήμητρα Κονδύλη στο dkondyli@gmail.com

Μετά την παραλαβή του παραπόνου, θα γίνει μια αρχική αξιολόγηση και θα αποσταλεί στο κατάλληλο πρόσωπο / υπηρεσία, ανάλογα με το αντικείμενο του παραπόνου.

Χρονοδιάγραμμα

Θα ενημερωθείτε για τη λήψη του παραπόνου σας εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του. Όποτε είναι δυνατόν, θα σας παράσχουμε ταυτόχρονα πληροφορίες για την πλήρη επίλυση του παραπόνου σας.

Όταν οι ανησυχίες σας απαιτούν τη διεξαγωγή περαιτέρω έρευνας, για τις οποίες δεν είμαστε σε θέση να παράσχουμε πλήρη ανάλυση ως μέρος της αρχικής απάντησής μας, θα σας δώσουμε, εντός 5 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου σας, ένα αναμενόμενο χρονοδιάγραμμα για την απάντησή μας και θα σας κρατήσουμε ενήμερο σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά τη διάρκεια της έρευνάς μας. Θα σας ενημερώσουμε επίσης ποιος διαχειρίζεται το παράπονό σας, ώστε να έχετε ένα σημείο επαφής εάν πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί μας. Θα πρέπει να περιμένετε μια πλήρη απάντηση από εμάς εντός 20 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που λάβαμε το παράπονό σας.

Για να μας βοηθήσετε στην έρευνά μας, παρακαλούμε να δώσετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας και να εξηγήσετε τις ανησυχίες σας όσο το δυνατόν σαφέστερα και όσο το δυνατόν πληρέστερα. Μπορεί να υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες πρέπει να αναζητήσουμε περισσότερες πληροφορίες από εσάς για να διερευνήσουμε πλήρως τις ανησυχίες σας και αν αυτή είναι η περίπτωση, η ευγενική σας απάντηση θα μας επιτρέψει να επιλύσουμε το παράπονό σας όσο το δυνατόν πιο γρήγορα.

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση στο Στάδιο 2, θα πρέπει να μεταβείτε στο Στάδιο 3.

Στάδιο 3

Εάν εξακολουθείτε να έχετε ανησυχίες, μπορείτε να μας ζητήσετε να εξετάσουμε το παράπονο σας στο Διοικητικό Συμβούλιο του Οργανισμού μας. Στο Στάδιο 3 θα ενημερωθείτε για τη λήψη του παραπόνου σας εντός 5 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του ενώ στοχεύουμε να σας παράσχουμε μια πλήρη γραπτή απάντηση μόλις συγκληθεί το πρώτο επόμενο Διοικητικό Συμβούλιο της οργάνωσής μας και σε

κάθε περίπτωση όχι πέραν των δύο μηνών από τη λήψη του παραπόνου σας. Αν το χρονοδιάγραμμα καθυστερήσει λόγω ετήσιας άδειας ή απουσίας λόγω ασθένειας του ατόμου που θα κληθεί να χειριστεί το παράπονο σας, θα ενημερωθείτε σχετικά. Είναι πιθανόν, το Διοικητικό Συμβούλιο, εφόσον το θεωρήσει αναγκαίο να σας καλέσει να παραστείτε στη συνεδρία του προκειμένου να εξηγήσετε το παράπονο σας.

Αυτό είναι το τελευταίο στάδιο της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων από την οργάνωση μας. Ελπίζουμε, να μη χρειαστεί να φτάνουμε σε αυτό το στάδιο και να λύνονται τα θέματα σε προγενέστερα στάδια. Ελπίζουμε σε κάθε περίπτωση οι απαντήσεις μας στο στάδιο 3 να σας ικανοποιήσουν.

4. Παρακολούθηση Παραπόνων

Όλα τα παράπονα θα καταγράφονται ανεξάρτητα από το αν το παράπονο ήταν ή όχι αξιοσημείωτο. Αυτό θα επιτρέψει στην Home-Start Ελλάς να αναλύσει το παράπονο για να προσδιορίσει τι συνέβη ή τι θα μπορούσε πιθανώς να συμβεί.

Τα παράπονα θα παρακολουθούνται από τη Γενική Γραμματέα της οργάνωσης και θα καταρτίζεται έκθεση από το άτομο της οργάνωσης που είναι αρμόδιο για τη διαχείριση του παραπόνου το οποίο οφείλει να παράσχει στη Γενική Γραμματέα μια επισκόπηση του παραπόνου και τον τρόπο με τον οποίο επιλύθηκε. Η έκθεση θα συμπεριλαμβάνει επίσης τα συμπεράσματα και τις προτάσεις για μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την πρόληψη περαιτέρω παραπόνων αυτού του είδους ή για την βελτίωση / προσαρμογή των υπηρεσιών μας ώστε να ελαχιστοποιηθεί η πιθανότητα περαιτέρω παραπόνων.

Θα πραγματοποιείται κατά καιρούς μια επισκόπηση τυχόν παραπόνων που θα έχουν παραληφθεί για την εξακρίβωση τυχόν νέων τάσεων ή κοινών στοιχείων. Αν προκύψουν τέτοιες τάσεις ή κοινά στοιχεία, αυτό θα καταγραφεί και θα εξεταστούν από το Διοικητικό Συμβούλιο μέτρα για την πρόληψη περαιτέρω παραπόνων ή για την ελαχιστοποίηση της πιθανότητας τέτοιων παραπόνων και για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών μας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την προσαρμογή των διαδικασιών και τη διενέργεια πρόσθετης εκπαίδευσης.

5. Επανεξέταση

Αυτή η πολιτική θα επανεξετάζεται σε τριετή βάση για να ελέγχεται η αποτελεσματικότητά της

6. Εκφράζοντας τη θετική άποψη σας για την υπηρεσία μας

Τα θετικά σχόλια είναι πολύτιμα, ευπρόσδεκτα και σημαντικά και όταν ληφθούν, είτε προφορικά είτε γραπτώς, θα καταγραφούν. Τα θετικά σχόλια:

- μας επιτρέπουν να γνωρίσουμε εάν η υπηρεσία μας ικανοποιεί τους χρήστες της (οικογένειες) και τους λοιπούς εμπλεκόμενους (εθελοντές, συνεργάτες κλπ)
- να παρέχουμε μια θετική ανατροφοδότηση στο προσωπικό/εθελοντές μας που τους εμπυχώνει στο έργο τους
- επηρεάζουν την οργανωτική μας ανάπτυξη και την ανάπτυξη των υπηρεσιών μας
- μας ενημερώνουν εάν η υπηρεσία μας διασφαλίζει στην πράξη τα επιθυμητικά πρότυπα ποιότητας

**ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΣ ΕΙΝΑΙ ΝΑ ΛΑΜΒΑΝΟΥΜΕ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΘΕΤΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΛΙΓΟΤΕΡΑ
ΠΑΡΑΠΟΝΑ**