

KIEMELKEDŐEN KÖZHASZNÚ

FEHÉR BOT ALAPÍTVÁNY

4087 HAJDÚDOROG,

NÁNÁSI U. 4.

ÜGYVITELI UTASÍTÁS

A PANASZOK ÉS VISSZAJELZÉSEK KEZELÉSÉRŐL ÉS

A FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLATÁNAK RENDJÉRŐL

Ezen utasítás hatálya kiterjed az alapítvány szociális szolgáltatásokat nyújtó minden szervezeti egységére.

A támogató szolgálatok és a rehabilitációs központok egyaránt kötelesek ezen utasításban meghatározott követelményeket és eljárási rendet betartani.

I. A PANASZOK ÉS VISSZAJELZÉSEK KEZELÉSE

- 1.1. A szociális szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltatással kapcsolatban a szolgáltatást igénybevevő visszajelzéssel és panasszal élhet annak tudatában, hogy észrevételére választ kap.

Az alapítványnál minden szociális szolgáltatást nyújtó szervezeti egység vezetője köteles az ügyfeleket (indokolt esetben a hozzátartozókat is) a szolgáltatás igénybe vételéről szóló megállapodás megkötésekor tájékoztatni a panasztétel és visszajelzés megtételének lehetőségéről. A jövőben e tájékoztató megtörténtét a megállapodás végén rögzíteni kell.

- 1.2. Az intézmények munkatársai kötelesek segítséget nyújtani az ügyfelek számára a visszajelzések, és panaszok elkészítésében. A súlyosan látássérült személyek által szóban előterjesztett észrevételeket, panaszokat a munkatársak kötelesek írásba foglalni, ha az észrevétel, panasz azonnal nem orvosolható.

A panasz előterjesztésének elsődleges formája és eszköze az intézményekbe rendszeresített panaszkönyv. A terjedelmesebb panaszok esetén a panaszkönyvbe néhány sorban összefoglalva kell rögzíteni a kifogást és annak részletes kifejtését külön írásbeli dokumentumban kell elkészíteni.

Azon visszajelzések, amelyek tárgya nem panasz, hanem elismerés, javaslat, szolgáltatás fejlesztési igények bejelentése stb. nem a panaszkönyvben kerülnek előterjesztésre, hanem külön írásbeli dokumentumban.

- 1.3. A vezetők minden panaszt és visszajelzést munkájukat segítő információként fogadják.
- 1.4. Minden visszajelzés/panasz értékelésre kerül, melyről az érintett a panasz, illetve visszajelzés benyújtásától számított 15 napon belül értesítést kap.
- 1.5. Minden visszajelzésről, panaszról feljegyzés készül, amely tartalmazza:
 - a dokumentum készítésének helyét, idejét,
 - a visszajelzés/panasz tárgyát,
 - a visszajelzést, illetve panaszt előterjesztő nevét,
 - a feljegyzést készítő nevét,
 - a szükséges intézkedések meghatározását,
 - a feladatok végrehajtásának határidejét,
 - a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - az ellenőrzésért felelős megjelölését.
- 1.7. Az alapítványnál minden szociális intézményben - az ellátottak számára elérhető helyen - ki kell függeszteni a jogi képviselő, valamint az alapítvány elnökének nevét, címét és telefonos elérhetőségét.

A vak ügyfeleket a kifüggesztett információról szóban kell tájékoztatni.

- 1.8. Az intézmény éves szakmai beszámolójának tartalmaznia kell a visszajelzéseket, panaszokat és a rájuk adott válaszokat, valamint a megtett intézkedéseket.

II. FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT

- 2.1. Az alapítványnál minden szociális szolgáltatást nyújtó intézmény a hatékony működés érdekében rendszeresen értékeli és fejleszti tevékenységét, amely során fontos szerepet kap a szolgáltatásokat igénybevevő elégedettségének/elégedetlenségének mérése, valamint a feltárt problémák javítását célzó intézkedési tervek elkészítése.
- 2.2. A szolgáltató intézmények az ellátotti elégedettség vizsgálatához éves ütemtervet készítenek.

Az ütemterv tartalmazza:

- az elégedettségi vizsgálatba résztvevők körét,
- a vizsgálat kezdő és befejező időpontját,
- az adatgyűjtés és feldolgozás módszereit.

A szociális intézmények évente legalább egy alkalommal megvizsgálják a szolgáltatásokat igénybe vevő személyek szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségét, illetve elégedetlenségét.

A rehabilitációs központok a volt ügyfelek körében az utógondozás befejezésekor is kötelesek elégedettségi vizsgálatot végezni.

- 2.3. Az intézmények egy-egy vizsgálat alkalmával az ügyfélkörük legalább húsz %-át kitevő körben végeznek elégedettségi vizsgálatot. A megkérdezendő személyek kiválasztása véletlenszerűen történik. A véletlenszerűség sorsolással vagy az ellátotti listán x-ik helyen lévő ügyfelek kijelölésével biztosítható.

Ha valamelyik szolgáltatónál a vizsgálandó ügyfelek száma az ötven főt nem haladja meg, a vizsgálatot a teljes ügyfélkörre ki kell terjeszteni.

Ezt a szabályt kell alkalmazni akkor is ha csak az ellátottak egy bizonyos körénél (pl. csak a látássérülteknél) kell a vizsgálatot elvégezni.

- 2.4. Az ellátotti elégedettségi vizsgálat elsődleges eszköze a kérdőív. A kérdőívek összeállításánál biztosítani kell, hogy azok könnyen érthetőek, jól strukturáltak és gyengénlátók számára olvashatóak legyenek.

Szükség esetén a kérdőívekhez kitöltési útmutatót kell mellékelni.

A kérdőíven vagy az ahhoz mellékelte kitöltési útmutatóban közölni kell a vizsgálat kezdő és befejező időpontját.

Az intézmény vezetők kötelesek az ellátottak elégedettségét - a kérdőívek mellett, vagy esetenként azok helyett- más alternatív módokon (személyes és csoportos beszélgetések keretében stb.) is vizsgálni.

- 2.5. Az elégedettségi vizsgálatban való részvétel az ügyfél számára önkéntes. A vizsgálat során biztosítani kell az anonimitás lehetőségét. Az utóbbi követelmény akként biztosítható, hogy a kérdőívet az ügyfélnek átadják, illetve kipostázzák és azt az ügyfél vagy hozzátartozója feladó megjelölése nélkül, visszapostázza, vagy egy gyűjtőládába bedobja.

- 2.6. A vizsgálat során beérkező kérdőíveket a szolgáltatók a vizsgálat lezárását követő 15 napon belül feldolgozzák.

- 2.7. A feldolgozás nem csak a számszerűsíthető adatok összesítését jelenti, hanem egy átfogó értékelést kell készíteni. Az értékelés során figyelembe kell venni, hogy az ellátott személyek elégedettségét elsősorban a szolgáltatás nyújtása során szerzett pozitív és negatív élményeik befolyásolják, az életminőségben, szocializációban, egészségi állapotban bekövetkezett változást nem mindig tudják minősíteni. A szolgáltatást igénybevevő véleménye függ a társadalomban elfoglalt helyétől, életkorától, iskolai végzettségétől, stb.

Az alternatív módszerekkel végzett elégedettségi vizsgálat eredményeit a fentiekhez hasonlóan értékelni kell.

Az intézményvezetők a vizsgálat eredményét írásban közlik az alapítvány elnökével.

Az elégedettségi vizsgálatok eredményeit közzé kell tenni az alapítvány folyóiratában a "Hajdúsági Sorstársak"-ban.

- 2.8. Az intézmények éves beszámolójukban is tájékoztatást adnak az elégedettségi vizsgálat eredményeiről, a tett intézkedésekről.

III. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

- 3.1. A minőségbiztosítás érdekében a szolgáltatásokat igénybevevők elégedettsége mellett a szolgáltatást nyújtók elégedettsége is fontos szempont. Ennek vizsgálatát külön ügyviteli szabályzat tartalmazza.

- 3.2. Az egyes intézmények működésének és szolgáltatási színvonalának reális megítéléséhez - az ügyfelek és munkatársak elégedettsége mellett - figyelembe kell venni:

- az önkormányzatok és módszertani központok megállapításait,
- az egészségügyi- oktatási- szociális és foglalkoztató partner szervezetek véleményét,
- egyéb információkat.

Hajdúdorog, 2007. március 2.

Dr. Szabó Miklós

az alapítvány elnöke

