

PROCEDURI PRIVIND FORMULAREA DE SESIZARI/RECLAMATII

apotentia lor beneficiari/familii apartinatoare/reprezentanti legali sau informali

Conform pctului 1.6. Sesizari si reclamatii din Manualul de politici si proceduri al caminului de batrani "SUFLETE IN ETATE":

O plângere (reclamatie, nemulțumire) o preocupare, grijă sau problemă pe care nu o puteți rezolva în mod uzual cu unul din membrii personalului implicat în activitățile voastre. La nivelul parterului, în zona spațiului comun, este amplasat un recipient de tip cutie poștală, fiind pus la dispoziția beneficiarilor ca o modalitate facilă prin care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului. Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul *de evidență a sesizărilor/reclamațiilor cu dată și număr*.

Informarea beneficiarilor referitoare la modalitatea de a face sesizări/reclamatii se realizează în termen de maxim 30 de zile de la admitere. În Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, se înscrie data la care a avut loc informarea, persoana care a efectuat-o și semnătura beneficiarului.

Centrul se obliga sa ofere servicii de înaltă calitate. Scopul nostru este de a găsi soluții consensuale pentru problemele cu care se confruntă beneficiarii noștri. Plângerile, reclamațiile, grijile exprimate sunt privite de către noi într-un mod pozitiv pentru că ne ajută să devenim mai eficienți în căutarea unor astfel de soluții, ceea ce înseamnă că oferim explicații, corectăm neînțelegerile și, dacă este necesar, reevaluăm și îmbunătățim serviciile oferite.

Majoritatea neînțelegerilor și întrebărilor pot fi solutionate prin discuții cu personalul.

Procedura prin care beneficiarii pot face sesizări: Dacă aveți întrebări (neînțelegeri) și acestea nu au fost lămurite, solutionate în timpul discuțiilor cu personalul, atunci pot fi urmate, în ordinea de mai jos, procedurile:

1. Solicitați o întrevvedere cu coordonatorul serviciului vizat (în funcție de natura plângerii) și căutați împreună o soluție
2. Solicitați o audiență la directorul centrului și relațiați-i motivele nemulțumirii dumneavoastră
3. Înaintați o sesizare scrisă adresată directorului centrului, subliniind faptul că este o plângere formală și menționați clar natura plângerii.

Plângerea va fi solutionată într-un număr de 30 zile și vă vor fi comunicate:

- decizia luată și motivele pentru care a fost luată decizia;
- acțiunile propuse și motivele pentru care au fost propuse.

Confidențialitatea va fi respectată.

Mențiuni speciale: în cazul în care beneficiarul nu poate să scrie:

Beneficiarul aflat în imposibilitatea de a scrie va solicita ajutorul unei persoane de încredere în redactarea plângerii adresate directorului centrului.

Plângerea trebuie să reflecte fidel doleanțele beneficiarului.

Beneficiarii trebuie pregătiți pentru a conștientiza această posibilitate, în special în cazul beneficiarilor cu dizabilități severe."

Data: 01.01.2016

Topuzaru Cornel Iulian

Presedinte

Caminul de batrani SUFLETE IN ETATE