

Kék Pont Alapítvány

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2022. január 1-től visszavonásig

Jóváhagyta:

Prof. Dr. Rácz József kuratóriumi elnök

Jelen szabályzat célja a Kék Pont Alapítvány mint fenntartó által működtetett egészségügyi és szociális ellátás körébe tartozó szolgáltatások magas szakmai színvonalának biztosítása, ennek érdekében a szolgáltatás kapcsán érkező, panaszok és egyéb bejelentések kezelésének szabályozása.

A szabályzat célja a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására vonatkozó szabályokat határozza meg, annak érdekében, hogy a kivizsgálás és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

1. Általános rendelkezések

A szabályzat alkalmazásában

panasz: olyan kérelem, jelzés, tájékoztatás vagy bejelentés, amely a szolgáltatás minőségével kapcsolatos információt, reklamációt tartalmaz, illetve olyan kérelem, amely egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más, különösen közigazgatási, bírósági eljárás hatálya alá.

Közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek módosítása (javítása, megszüntetése) bizonyos közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

2. A panasz kezelésének rendje

2.1 Az ellátásban betegként, kliensként, hozzátartozóként megjelenőket, illetve a munkavégzéssel összefüggésben a munkavállalókat és egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban dolgozókat panasztételi jog illeti meg.

2.2 Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyben a Kék Pont Alapítvány, mint egészségügyi, mint szociális szolgáltató fenntartója, illetve a munkavégzéssel összefüggésben, mint munkáltató jogosult és/vagy köteles intézkedni.

2.3 A panasz fogadása írásban, a www.kekpont.hu oldalon, a Kapcsolatok menüpontban megjelenített, hivatalos e-mailcímen (info@kekpont.hu) vagy a székhely címére érkező postai levélben történik.

2.4 Munkavállalói panasz szintén írásban, a fenti hivatalos címeken tehető.

2.5 A telefonon vagy személyesen érkező panaszok esetén a panaszt fogadó munkavállaló tájékoztatja a panasztevőt arról, hogy a panaszkezelési eljárás írásos megkeresés esetén indítható meg, illetve, hogy írásos megkeresését milyen címeken teheti meg.

2.6 A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a Kék Pont Alapítvány ügyvezető igazgatója köteles a panasz kézhezvételét követően, 30 napon belül megvizsgálni.

2.7 A vizsgálat a panasszal érintett munkavállalók és független, a panasszal érintett tevékenységben kompetens munkatárs bevonásával zajlik.

2.8 Munkavállalói panasz kivizsgálása az érintettek (beleértve a panaszost is) és a közvetlen felettes bevonásával zajlik. Amennyiben a munkáltatónál üzemi megbízott tevékenykedik, őt a vizsgálatba be kell vonni.

2.9 A vizsgálat eredményét kötetlen formájú jegyzőkönyvben kell dokumentálni.

2.10 A vizsgálat eredményéről a panaszost és a kuratóriumi elnököt értesíteni kell.

2.11 A panaszost értesítése során tájékoztatni kell a panaszkezelés további lehetőségéről: a panasszal kapcsolatosan megkereshető külső képviselőkről és azok elérhetőségéről.

2.12 A panasz jogossága esetén az ügyvezető igazgató köteles az ok elhárításával kapcsolatban ésszerű határidőn belül intézkedni, vagy (beteg/kliens panasza esetén) az ellátottjogi vagy betegjogi képviselőnél intézkedést kezdeményezni.

2.13 Jelen szabályzatot a Fenntartó honlapján közzéteszi, illetve arról a klienseket, betegeket és munkavállalókat folyamatosan tájékoztatja.

<u>Betegjogi képviselők adatai:</u>	<u>Ellátottjogi képviselők adatai:</u>
IX. kerület: Lengyel Ingrid ingrid.lengyel@jib.emmi.gov.hu +36 20 4899 609	IX. kerület: Egediné Mandel Gizella gizella.mandel@jib.emmi.gov.hu +36 20 4899 595
III. kerület: Ivonyné dr. Munk Julianna julianna.munk@jib.emmi.gov.hu +36 20 489 9520	III. kerület: Sajtos Éva eva.sajtos@jib.emmi.gov.hu +36 20 4899 657