

1. Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητο-κεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2021-22 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/τριών του Τμήματος Νοσηλευτικής, έτσι ώστε αυτά να κοινοποιούνται στο Τμήμα επώνυμα. Το Τμήμα θα αξιολογεί τα σχόλια και τις προτάσεις των φοιτητών/τριών και θα διασφαλίζει εφόσον κρίνει σωστό την ικανοποίηση τους για να διαφυλάσσεται το κύρος του. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

2. Ορισμοί

Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/τριες του Τμήματος Νοσηλευτικής όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

1. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.
2. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
3. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

4. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Οι φοιτητές/τριες δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος δεν συνάδει με :

- ✓ Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης.
- ✓ Τον κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες.
- ✓ Την ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα.
- ✓ Την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών.
- ✓ Τη προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων.
- ✓ Τη πρόποσα εργασιακή συμπεριφορά.

- ✓ Την πάσης φύσεως ισότητα, την καταπολέμηση διακρίσεων, της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

5. Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, ως υποβολή παραπόνου δεν νοείται η ανακλαστική επιλογή-αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός/μιας φοιτητή/τριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται εφόσον αυτό είναι εφικτό προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Βήμα 1^ο: Απευθείας Επίλυση

- ✓ **ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από μέλος του Τμήματος.**

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στην Προϊσταμένη της Γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

Βήμα 2^ο: Επίσημη Επίλυση.

- ✓ **ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Ακαδημαϊκό του/της Σύμβουλο.**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει συνάντηση για ακρόαση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του, μπορεί να επικοινωνήσει και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

- ✓ **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Πρόεδρο του Τμήματος.**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στο Πρόεδρο του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που προηγήθηκαν.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος, η απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος είναι οριστική και μετά την απόφαση αυτή ο/η φοιτητής δεν δύναται να υποβάλλει ένσταση.

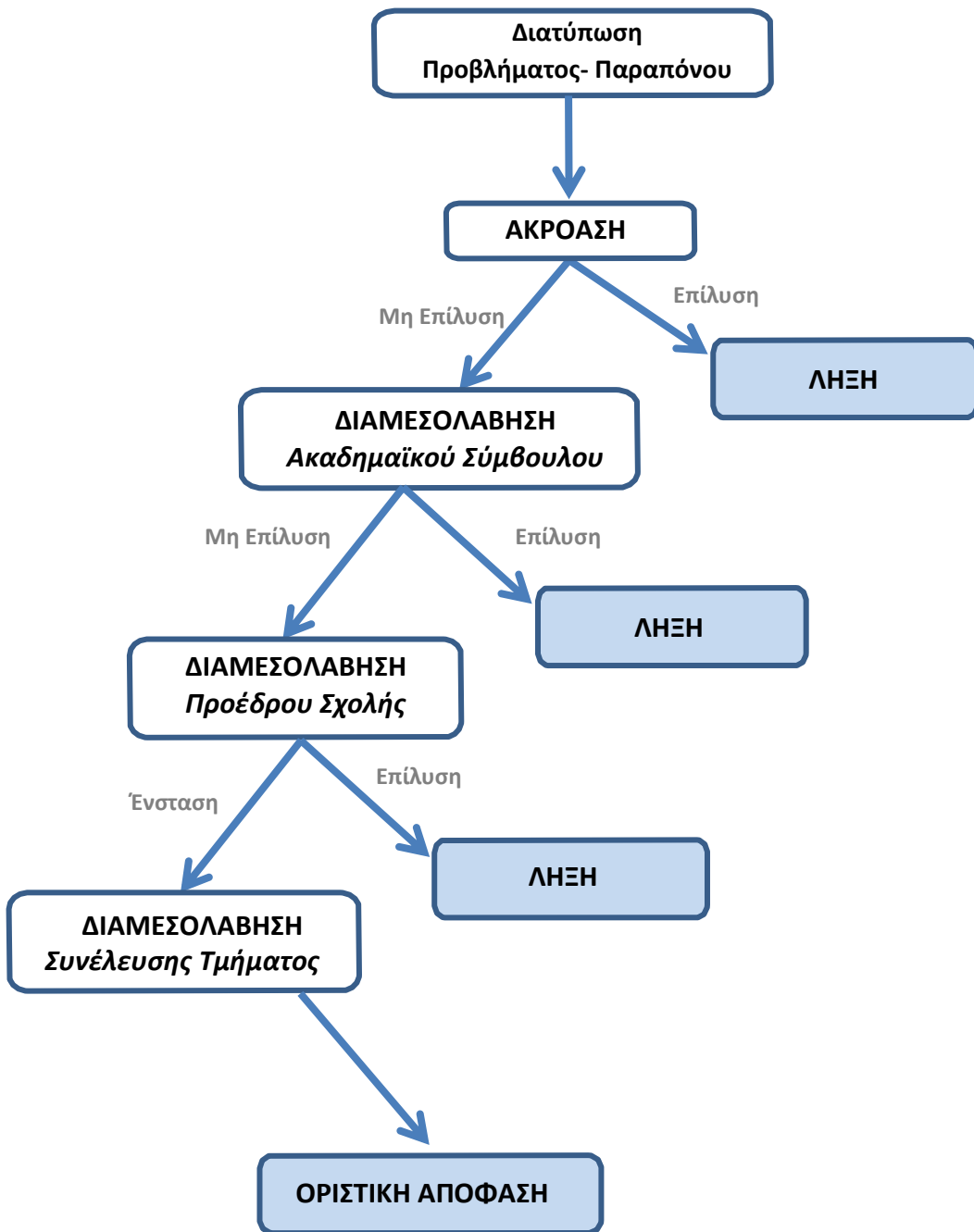
Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παράπονο.

Βήμα 3^ο: Ένσταση και Οριστική απόφαση από τη Συνέλευση Τμήματος.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που προηγήθηκαν. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση ή να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

Η τελική απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος για την επανεξέταση του προβλήματος-παραπόνου είναι οριστική.

Η διαδικασία περιγράφεται συνοπτικά στο παρακάτω γράφημα.



ΒΗΜΑ 1^ο : Απευθείας Επίλυση

ΒΗΜΑ 2^ο : Επίσημη Επίλυση

ΒΗΜΑ 3^ο : Ένσταση και Οριστική Απόφαση

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Αριθ. Πρωτ.:.....

Σημείωση : Το Τμήμα Νοσηλευτικής στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών, της εξυπηρέτησης των φοιτητών ή αφορούν σε ανάρμοστη συμπεριφορά που παρατηρήθηκε στη Σχολή.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: **ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:**

Αρ. Ταυτότητας: Αριθ. Μητρώου: Εξαμ. Σπουδών:

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:

Τηλέφωνο/κινητό: E-mail (υποχρεωτικό πεδίο):

Θέμα Παραπόνου:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Αθήνα,

Ο/Η Αιτ.....

.....

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση μη αποδεκτή και δε θα εξετάζεται περαιτέρω

Αναφέρατε το στάδιο της διαδικασίας ακρόασης που ακολουθήθηκε έως τώρα (παρακάτω μπορείτε να δείτε τα βήματα της διαδικασίας Παραπόνων).

.....

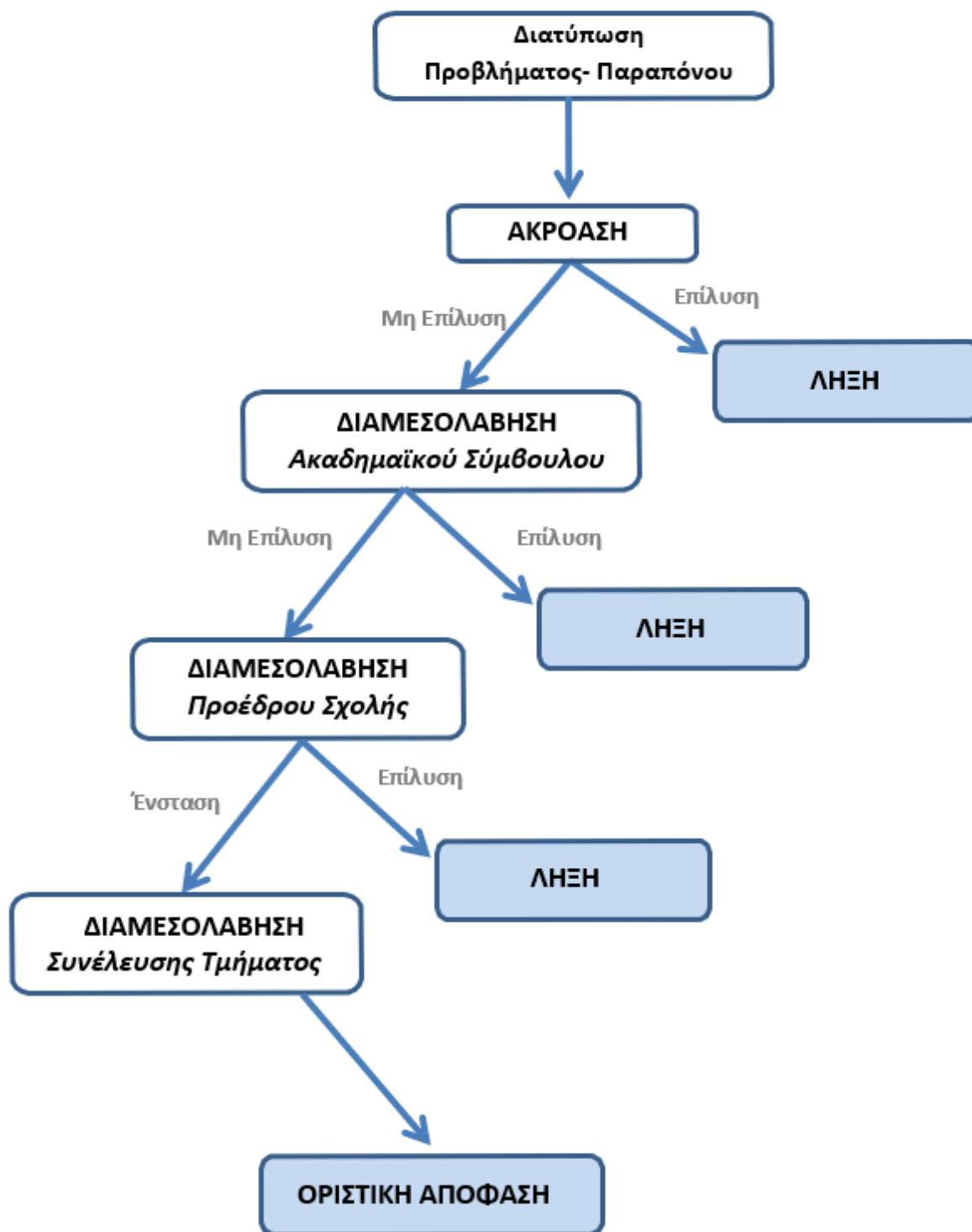
.....

.....

.....

.....

.....



ΒΗΜΑ 1^ο : Απευθείας Επίλυση

ΒΗΜΑ 2^ο : Επίσημη Επίλυση

ΒΗΜΑ 3^ο : Ένσταση και Οριστική Απόφαση