

# Συν-ειρμός ΑΜΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης

## Πολιτική Καταγγελιών

### Σχετικά με την παρούσα πολιτική

Η Συν-ειρμός αγωνίζεται για τα υψηλότερα επαγγελματικά και δεοντολογικά πρότυπα. Μια σαφής και ισχυρή πολιτική καταγγελιών επιτρέπει στην Συν-ειρμός να γνωρίζει εάν τηρούνται τα υψηλά δεοντολογικά και επαγγελματικά πρότυπά μας και, στη συνέχεια, να λαμβάνει μέτρα για να διασφαλίζει τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών μας. Αναγνωρίζουμε ότι το επαγγελματικό καθεστώς μας μάς επιτρέπει και έχουμε καθήκον να υποστηρίξουμε τους δικαιούχους μας να στηρίξουν εμάς και την εξουσία μας να λογοδοτούμε. Η Συν-ειρμός αναγνωρίζει ότι η σαφήνεια του δικαιώματος καταγγελιών και το γεγονός ότι η φωνή τους θα ληφθεί σοβαρά υπόψη, έχει θετικό αντίκτυπο στην ψυχική υγεία των ανθρώπων.

### Τι θεωρείται καταγγελία;

Η Συν-ειρμός χαιρετίζει όλα τα είδη ανατροφοδότησης, συμπεριλαμβανομένων των καταγγελιών. Τα σχόλια και τα φιλοφρονήματα μας δίνουν πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με τα πλεονεκτήματα των υπηρεσιών που προσφέρουμε. Οι καταγγελίες μας ενημερώνουν εάν οι υπηρεσίες μας είναι λιγότερο από ικανοποιητικές και επιτρέπουν στη Συν-ειρμός να αναπτυχθεί και να προσφέρει με συνέπεια υπηρεσίες ψυχικής υγείας που αλλάζουν τη ζωή προς το καλύτερο.

Εάν κάποιος δεν αισθάνεται ασφαλής να υποβάλει καταγγελία λόγω του φόβου των επιπτώσεων και οι ανησυχίες του σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια, μπορεί να ανατρέξει στην [Πολιτική Καταγγελιών Δυσλειτουργιών](#) μας.

Η καταγγελία ΔΕΝ αποτελεί ισχυρισμό, ανατρέξτε στην ξεχωριστή [Πολιτική Ισχυρισμών της Συν-ειρμός](#).

### Ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία;

Καταγγελία μπορεί να υποβάλει το προσωπικό, εθελοντές, δικαιούχοι, συνεργαζόμενοι φορείς και άτομα της ευρύτερης κοινότητας.

### Πώς μπορεί να υποβληθεί καταγγελία;

Οι καταγγελίες μπορούν να υποβληθούν ανεπίσημα και επίσημα, προφορικά και εγγράφως.

### Ποιες ενέργειες θα γίνουν;

Η Συν-ειρμός θα προσπαθήσει να ανταποκριθεί στις καταγγελίες άμεσα και αναλογικά. Μια συνήθης ανταπόκριση ενδέχεται να περιλαμβάνει τις παρακάτω ενέργειες:

- Η Συν-ειρμός θα ενημερώσει τον καταγγέλλοντα ποιος θα εξετάσει την καταγγελία.
- Η Συν-ειρμός θα ενημερώσει τον καταγγέλλοντα ποιες ενέργειες θα γίνουν για την αντιμετώπιση των ζητημάτων και εάν δεν πραγματοποιηθούν ενέργειες, τους λόγους για τους οποίους θα συμβεί αυτό.

- Εάν ο καταγγέλλοντας πιστεύει ότι η καταγγελία του δεν έχει αντιμετωπιστεί ικανοποιητικά, θα ενημερωθεί για τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να ασκήσει έφεση κατά της απόφασης και το χρονοδιάγραμμα για να το πράξει.