



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΙΑΤΡΙΚΗΣ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«Διαχείριση και Αποκατάσταση Βαρέως Πάσχοντα»

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών

1.Γενικά

Είναι προφανές ότι κατά τη διάρκεια των Σπουδών τους, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές ενδέχεται να έρθουν αντιμέτωποι με καταστάσεις που χρήζουν αντιμετώπισης και διαχείρισης πέραν των δικών τους δυνατοτήτων.

Καθώς η σύνθεση του μεταπτυχιακού συνόλου προέρχεται από διαφορετικά και συχνά ετερόκλητα περιβάλλοντα τόσο κατά τις πολυεπίπεδες ενημερωτικές συναντήσεις τους στο Τμήμα όσο και στον Οδηγό Σπουδών καταγράφονται οι τρόποι και τα θέματα για τα οποία ο κάθε φοιτητής δύναται να διατυπώσει ένα παράπονο.

Το Τμήμα Ιατρικής του ΠΘ και όλα τα Μεταπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών που προσφέρονται από το Τμήμα είναι απόλυτα ευθυγραμμισμένο με:

1. **Αρχές:** που περιγράφονται στα κείμενα ρυθμιστικού και κανονιστικού περιεχομένου του Ιδρύματος (Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας, Κώδικας Δεοντολογίας, Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων).
2. **Κανονισμούς:** Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Τμήματος Ιατρικής
3. **Θεσμούς:** πχ συνήγορος φοιτητή, ακαδημαϊκός σύμβουλος του ΠΘ
4. **Διαδικασίες και Πολιτική:** Ειδικότερα για θέματα διαχείρισης παραπόνων το Τμήμα Ιατρικής και τα Μεταπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών του είναι εναρμονισμένο με την επίσημη πολιτική του Ιδρύματος για την πολιτική αντιμετώπισης θεμάτων εκφοβισμού θυματοποίησης παρενόχλησης και γενικότερα αρνητικών συμπεριφορών όπως αυτή εγκρίθηκε κατά την 228/31.01.2020 απόφαση τη Συγκλήτου.
5. **Νομοθεσία-Δίκαιο:** για πειθαρχικά παραπτώματα εκτός αρμοδιοτήτων ΠΘ

2.Διαχείριση

Κάθε καταγγελλόμενη ενέργεια διαβαθμίζεται και αντιμετωπίζεται, αναλόγως της σοβαρότητάς της, σε ένα φάσμα που εκτείνεται από την προφορική επίλυση μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών μέχρι την εφαρμογή νομικών διαδικασιών, αν κριθεί απαραίτητο.

Βήμα 1: Ενημέρωση

Στην ενημερωτική συνάντηση παρουσίασης του ΠΜΣ που πραγματοποιείται πριν την έναρξη κάθε κύκλου Σπουδών γνωστοποιούνται τόσο οι διαδικασίες όσο και τα στοιχεία των υπευθύνων επικοινωνίας που μπορούν να απευθύνονται φοιτητές. Προτείνεται και ανάλογα με

το φοιτητικό πληθυσμό εκάστου ΠΜΣ να υπάρχουν δυο άτομα του διαφορετικού φύλου το ένα εκ των οποίων να είναι Διευθυντής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών φοιτητών.

Βήμα 2: Υποπερίπτωση Α. Προφορική διατύπωση

Οι φοιτητές ενθαρρύνονται με παρηρησία να διατυπώνουν τα παράπονά τους τόσο στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο εφόσον κάτι τους απασχολεί όσο και στον Υπεύθυνο Διαχείρισης παραπόνων (Διευθυντή ΠΜΣ). Ακολουθεί προσπάθεια επίλυσης του σε εύλογο χρονικό διάστημα ανάλογα με τη φύση του θέματος. Η προφορική επίλυση των διαφορών δίνει το πλεονέκτημα για άμεση εξεύρεση λύσης. Ακόμη και αν το θέμα επιλυθεί χωρίς γραπτή διατύπωση καταγράφεται και αρχειοθετείται. Εάν, ο μεταπτυχιακός φοιτητής δεν ικανοποιηθεί από την προφορική επικοινωνία, έχει το δικαίωμα να προβεί στην επίσημη διατύπωση παραπόνου.

Βήμα2: Υποπερίπτωση Β. Γραπτή διατύπωση

Αν ο μεταπτυχιακός φοιτητής επιθυμεί να διατυπώσει γραπτώς το παράπονο του δύναται χρησιμοποιώντας το κατάλληλο έντυπο να προβεί στην καταγραφή του.

Το παράπονο κατηγοριοποιείται ανάλογα με τη φύση του σε:

- α. Ακαδημαϊκό
- β. Θέμα Σπουδών
- γ. Συμπεριφοράς, παρενόχλησης ή διακρίσεων
- δ. Άλλο

Το θέμα επιλύεται ανάλογα με τη φύση του από το Διευθυντή του Προγράμματος και την αρμόδια Επιτροπή. Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/ια επιθυμούν να διατηρήσουν την ανωνυμία τους, προβαίνουν σε διατύπωση του παραπόνου όπως προβλέπεται για ανώνυμες και άκρως εμπιστευτικές διατυπώσεις παραπόνων μέσω της διαδικασίας που εφαρμόζει το Τμήμα/Σχολή/Ίδρυμα, οι οποίες περιγράφονται εκτενώς στις ιστοσελίδες τους.

Σε περίπτωση που το πρόβλημα ξεπερνά τις δυνατότητες τους, ο Διευθυντής του Προγράμματος απευθύνεται, σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Τμήματος Ιατρικής, στον Πρόεδρο ή τον Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Τμήματος (ΜΕΡΟΣ Δ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ-Θέματα Δεοντολογίας).

Παράπονα που αφορούν αμιγώς σπουδαστικά θέματα πχ αξιολόγηση φοιτητών εξετάζονται μόνο από τις αρμόδιες Επιτροπές του ΠΜΣ.

Βήμα 3:Απολογισμός των πεπραγμένων

Στο τέλος κάθε κύκλου Σπουδών και κατά το απολογισμό των πεπραγμένων όλα τα θέματα που έχουν προηγηθεί συζητούνται και λαμβάνονται μέτρα πρόληψης για αποφυγή παρόμοιων περιστατικών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Έντο διατύπωσης παραπόνων

Προς (.....)

Το Διευθυντή του ΠΜΣ

Ημερομηνία

.....

Αριθμός εισερχομένου (συμπληρώνεται από τη Γραμματεία)

.....

Στοιχεία φοιτητή

Όνοματεπώνυμο.....

Τηλέφωνο επικοινωνίας.....

Email.....

Τμήμα.....

Εξάμηνο σπουδών.....

AEM.....

Περιγραφή διαμαρτυρίας (παρακαλούμε περιγράψτε το αντικείμενο της διαμαρτυρίας σας ενδελεχώς, τις συνέπειες που προκύπτουν εις βάρος σας, καθώς και την επιθυμητή λύση)

1. Ακαδημαϊκό
2. Θέμα Σπουδών
3. Συμπεριφοράς παρενόχλησης ή διακρίσεων
4. Άλλο

Επιθυμώ να καταθέσω θέμα που αφοράζήτημα.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου.

ΝΑΙ/ΟΧΙ (κυκλώστε)

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

ΝΑΙ/ΟΧΙ (κυκλώστε)

Ο αιτών/ουσα,