

II.4. Panaszkezelési szabályzat

A TSMT® Modell TSMT® Vizsgáló és Terapeuta Hálózatának (TVTH) célja, hogy a hálózat tagjai által nyújtott szolgáltatások szakmai színvonala folyamatosan fejlődjön, valamint hogy a gyermekek és családjaik biztonságos, magas minőségű ellátásban részesüljenek.

Jelen szabályzat meghatározza a TVTH tagjaival kapcsolatos panaszok, szakmai észrevételek és minőségbiztosítási visszajelzések fogadásának, kivizsgálásának és dokumentálásának rendjét.

A szabályzat célja nem csupán a panaszok kezelése, hanem a szakmai működés folyamatos fejlesztése, a gyermekek jogainak védelme, valamint a TVTH minőségbiztosítási rendszerének támogatása.

A szabályzat kizárólag a TVTH tagjainak szakmai tevékenységével kapcsolatos bejelentések kivizsgálására alkalmazható. A TSMT® Modell nem jogosult panaszkezelési eljárást lefolytatni olyan terapeuták szakmai működésével kapcsolatban, akik nem tagjai a TVTH hálózatnak.

Amennyiben azonban a TSMT® Modell tudomására jut, hogy egy nem TVTH-tag személy jogosulatlanul vagy megtévesztő módon használja a TSMT® megjelölést vagy más védjegyjogtalom alatt álló megjelölést, a védjegyjogosult a szükséges jogi intézkedéseket megteheti.

Milyen ügyekben nyújtható be panasz vagy észrevétel?

Bejelentés különösen az alábbi esetekben tehető:

- szakmai működéssel kapcsolatos panasz;
- kommunikációs problémák;
- etikai kifogások;
- dokumentációval kapcsolatos észrevételek;
- a gyermek biztonságát érintő események;
- adatkezelési kérdések;
- szolgáltatásfejlesztési javaslatok;
- pozitív szakmai visszajelzések.

A bejelentés módja

A TVTH tagjainak szakmai tevékenységével kapcsolatos panaszok, észrevételek, minőségbiztosítási visszajelzések, valamint fejlesztési javaslatok az alábbi módokon nyújthatók be:

- a TVTH hivatalos online visszajelző felületén:
<https://tsmtmodell.hu/szuloknek/szuloi-eszrevetelek-es-minosegbiztositasi-visszajelzes/>
- e-mailben az **info@tsmtmodell.hu** címen;
- e-mailben a **szakmai.vezeto@tsmtmodell.hu** címen.

Bejelentést tehet különösen:

- a gyermek szülője vagy törvényes képviselője;
- nagykorú kliens;

- a gyermekkel foglalkozó szakember;
- intézmény vagy szervezet képviselője;
- egyéb érintett személy.

A TSMT® Modell arra törekszik, hogy minden bejelentés azonos gondossággal, pártatlanul és bizalmasan kerüljön kivizsgálásra, függetlenül attól, hogy milyen csatornán érkezett.

A panaszkezelési eljárás

A bejelentés fogadása

A bejelentés a TSMT® Modell online felületén vagy elektronikus levélben érkezik be. A bejelentéseket elsődlegesen az ügyvezető és a szakmai vezető fogadja, akik gondoskodnak azok nyilvántartásba vételéről és előzetes áttekintéséről.

Előzetes áttekintés

Az ügyvezető és a szakmai vezető megvizsgálja, hogy

- a bejelentés a TVTH hatáskörébe tartozik-e;
- a szükséges adatok rendelkezésre állnak-e;
- szükséges-e további információ bekérése.

Amennyiben a bejelentés hiányos, a TSMT® Modell szakmai vezetője felveszi a kapcsolatot a bejelentővel a szükséges információk pontosítása érdekében.

Kivizsgálás

A kivizsgálás során a TSMT® Modell kollégái törekszenek a tényállás teljes körű és objektív feltárására.

Ennek során különösen:

- megismeri az érintett terapeuta álláspontját;
- szükség esetén további dokumentumokat, nyilatkozatokat vagy egyéb releváns információkat kér be;
- indokolt esetben több egyeztetési kör lefolytatására is sor kerülhet.

A kivizsgálás során a TSMT® Modell kollégái minden érintett fél méltóságát, személyiségi jogait és a gyermek mindenek felett álló érdekét szem előtt tartva járnak el.

A kivizsgálás eredményeként különösen az alábbi intézkedésekre kerülhet sor:

- szakmai konzultáció;
- mentorálás;
- továbbképzés előírása;
- figyelmeztetés;
- etikai eljárás kezdeményezése;
- a TVTH tagság felülvizsgálata;
- egyéb, a szakmai minőség biztosítását szolgáló intézkedés.

Döntés

A szakmai vezető a rendelkezésre álló információk alapján döntést hoz.

A döntés lehet:

- a panasz megalapozott;
- a panasz részben megalapozott;
- a panasz nem megalapozott.

Amennyiben a kivizsgálás szakmai vagy etikai intézkedést indokol, a TSMT® Modell kollégái a jelen szabályzatban, az Etikai Kódexben és más kapcsolódó belső szabályzatokban meghatározott intézkedéseket alkalmazhatják.

Értesítés

A kivizsgálás lezárását követően a szakmai vezető írásban tájékoztatja a bejelentőt és az érintett terapeutát a vizsgálat lezárásáról és annak eredményéről, figyelemmel a személyiségi jogokra és az adatvédelmi előírásokra.

Határidők

A TSMT® Modell kollégái törekszenek arra, hogy a bejelentést legkésőbb 5 munkanapon belül visszaigazolják, valamint, hogy az ügy kivizsgálását lehetőség szerint 30 napon belül lezárják.

Amennyiben az ügy összetettsége indokolja, a kivizsgálás időtartama meghosszabbítható. Erről a bejelentőt tájékoztatni kell.

Adatkezelés és titoktartás

A bejelentések bizalmas kezelések, azokhoz kizárólag az ügyvezető, a szakmai vezető, valamint a kivizsgáláshoz feltétlenül szükséges személyek férhetnek hozzá.

Az adatkezelés minden esetben a hatályos adatvédelmi jogszabályok és a TSMT® Modell Adatkezelési Szabályzata szerint történik.

Gyermekvédelmi szempontok

Amennyiben a bejelentés gyermek bántalmazására, elhanyagolására vagy más veszélyeztető körülményre utal, az ügy kivizsgálása mellett a TSMT® Modell a Gyermekvédelmi Protokollban meghatározott eljárás szerint jár el.

A gyermek biztonsága minden esetben elsőbbséget élvez.

Nyilvántartás

A TVTH a beérkezett panaszokról és minőségbiztosítási visszajelzésekről belső nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás célja a visszatérő problémák azonosítása, a szolgáltatás minőségének fejlesztése, a képzési szükségletek feltárása, valamint a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése.

A nyilvántartás nem szolgál a terapeuták minősítésére vagy rangsorolására, hanem a hálózat szakmai működésének fejlesztését támogatja.