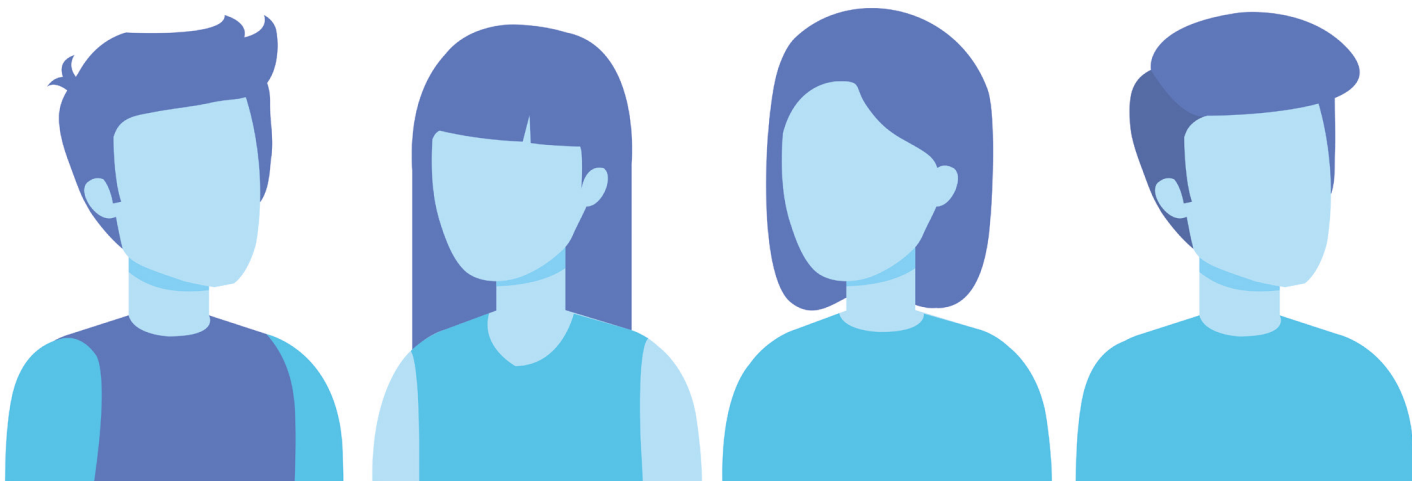


Protocol de queixes, reclamacions i suggeriments

Fundació Astres



© Fundació Astres

Adaptació a Lectura Fàcil: Laia Vidal (Associació Lectura Fàcil)

Disseny i maquetació: Jordi E. Sánchez

Edició 2022



Aquest logotip identifica els materials que segueixen les directrius internacionals de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) i d'Inclusion Europe, pel que fa al llenguatge, el contingut i la forma, amb l'objectiu de facilitar-ne la comprensió. L'atorga l'Associació Lectura Fàcil.

Qualsevol tipus de reproducció, distribució, comunicació pública o transformació d'aquesta obra només pot realitzar-se amb l'autorització dels titulars, amb l'excepció prevista per la llei. Adreceu-vos a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si us cal fotocopiar o escanejar algun fragment de l'obra. (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 47).

Sumari

Introducció	4
Informació sobre el dret a queixar-te i reclamar	5
Com puc fer una queixa o una reclamació	6
Tractament de les queixes o reclamacions no formalitzades	9
Registre	10
Com puc fer un suggeriment?	10
Què faran amb els meus suggeriments?	11

Introducció

Aquest protocol és una eina perquè coneguis i puguis exercir el dret a presentar queixes i reclamacions sobre els serveis que t'ofereixim.

Aquest protocol no s'aplicarà si les queixes o reclamacions són greus i poden ser delictes.

En aquests casos, i si hi estàs d'acord, n'informarem a la teva representació legal i família, la fundació ASTRES i els i les agents competents: Mossos d'Esquadra, Fiscalia, etcètera.

Informació sobre el dret a queixar-te i reclamar

Tens dret a queixar-te i a reclamar sobre els serveis que t'ofereixim.

Per això, des de la Fundació Astres t'informarem sobre com fer-ho.

Ho farem a través de:

- **Espai de rebuda de direcció**
En la primera acollida al servei i en l'espai de rebuda. El personal de direcció t'informarà sobre aquest dret i els passos que cal seguir si vols fer una reclamació.
- **Acollida de la persona professional referent**
La teva persona referent dins l'entitat t'explicarà com presentar una queixa, una reclamació o un suggeriment.
Als espais de seguiment també et recordaran aquest dret i hi podràs deixar les teves queixes i suggeriments.
- **Informació escrita**
A la cartellera dels serveis.
- **Fulls de queixa i reclamació**
Els pots demanar quan vulguis.

Com puc fer una queixa o una reclamació

Si vols presentar una queixa o una reclamació, ho pots fer de dues maneres:

1. **De manera interna:** l'expliques al personal de l'entitat (personal referent, personal d'atenció, direcció...) o l'envies per escrit a direcció.
2. **De manera externa:** si la vols enviar a algú de fora de l'entitat (Administració, sindicatura...), o si no estàs d'acord amb la resposta que t'hem donat de manera interna.
Nosaltres t'ajudarem a fer-ho.

1. De manera interna

A qui puc presentar una queixa?

- **Al o a la professional referent o d'atenció directa**
L'hi pots explicar de manera oral o per escrit.
La persona professional la reenviarà a direcció.
- **A direcció**
Si no l'hi vols donar o explicar al o a la professional, pots anar directament a direcció.
Pots fer-ho també de manera oral o per escrit.

Què faran amb la meva queixa?

La queixa o reclamació s'analitzarà a la següent reunió d'equip.

Des de direcció et donaran una resposta 15 dies després de la reunió d'equip.

Com em respondran?

Et podem respondre:

- De manera verbal: t'han d'acompanyar dues persones més.
- Per escrit

Tot el procediment es guardarà al teu expedient d'usuari.

La direcció del centre també enviarà una còpia de la queixa i de la resposta a la coordinació tècnica de la Fundació.

La direcció farà un seguiment del cas per garantir que es compleix el que t'hem respost.

2. De manera externa

A qui puc presentar una queixa?

- **Als Serveis Territorials:**
Has d'emplenar un formulari.
Des de direcció et podem ajudar a fer-ho i a presentar-lo.
Si no vols que t'ajudem a emplenar-lo, et podem demanar cita amb Serveis Territorials perquè el presentis tu.
- **A la Sindicatura:**
T'ajudarem a fer el tràmit per internet.
Et podem ajudar des de direcció o amb el suport de la persona que tu vulguis.

Què faran amb la meva queixa?

La direcció informará sobre la queixa externa als Serveis Territorials i a la Fundació ASTRES.

Si la direcció coneix els motius de la queixa, elaborarà un informe per descriure i analitzar la situació.
La direcció farà un seguiment del cas per veure si es pot millorar.

Tractament de les queixes o reclamacions no formalitzades

De vegades et pots queixar d'algun servei, però sense posar cap reclamació.

Està bé que et puguis queixar, per exemple, que al menú hi ha molta verdura, o de l'hora d'anar a dormir els caps de setmana.

Les persones professionals d'atenció directa estaran atentes als teus comentaris i suggeriments per millorar com funcionen els serveis.

Per exemple, és important menjar verdura, però potser es pot cuinar de manera més atractiva. O l'hora d'anar a dormir els caps de setmana potser es pot modificar segons les necessitats de cada persona.

Volem que aquestes queixes o propostes siguin oportunitats per millorar.

Registre

La direcció guardarà totes les queixes, també en el programa d'oportunitat de millora, i en farà un seguiment

També informarà a la memòria anual de l'entitat de totes les queixes que li han arribat durant l'any.

Com puc fer un suggeriment?

També tens dret a opinar sobre els suports, recursos i activitats de l'entitat. Pots enviar-nos suggeriments i agraïments. Nosaltres els avaluarem i et contestarem tan aviat com sigui possible.

Ens pots enviar els suggeriments:

- Per escrit (Pots posar o no el teu nom):
 - a direcció
 - a qualsevol professional d'atenció
 - a la bústia de suggeriments.
- Ho pots explicar de paraula a:
 - el cercle de participació
 - els espais d'escolta individualitzada
 - l'espai d'avaluació del Pla de suports....

Què faran amb els meus suggeriments?

La direcció avalua tots els suggeriments que li arriben en reunió d'equip.

Després, respon a la persona que l'ha fet, per escrit o de paraula.

Tots els suggeriments i respostes es guarden, i se'n fa un seguiment per millorar el servei.

Fundació Astres
www.fundacioastres.org

Acompanyament i suport a persones
amb discapacitat intel·lectual
o amb trastorns de salut mental

