



GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES, QUEIXES I FELICITACIONS DEL SAD

SUMAR SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA S.L.

Data d'elaboració:	Data d'aprovació:
Revisió:	

Índex

1. CONTEXTUALITZACIÓ	3
2. CANALS DE COMUNICACIÓ	3
3. PROCÉS DE LA QUEIXA.....	3
3.1 Recepció de la queixa	3
3.2 Anàlisi de la queixa	4
3.3 Resolució i registre de la queixa	4
3.4 Resposta	4
4. PROCÉS DE LA FELICITACIÓ	5
5. SEGUIMENT	5

1. CONTEXTUALITZACIÓ

Aquest procediment s'emmarca en una nova gestió de les incidències i les queixes del SAD de Sumar amb la voluntat de millorar la qualitat real i percebuda de les persones usuàries i famílies així com del titular del servei.

2. CANALS DE COMUNICACIÓ

Les incidències, queixes i felicitacions ens poden arribar pels següents canals:

- Mitjançant el correu electrònic: info@sumaracciosocial.cat
- Telefònicament
- A través del titular del servei i/o l'equip d'atenció primària

En la presentació del servei es comunicarà a la persona usuària i família els diferents canals per manifestar un suggeriment, queixa o felicitació.

En les visites de seguiment s'informarà i/o recordarà els canals de comunicació dels suggeriments, queixes o felicitacions.

A les assemblees recordarem els circuits als professionals d'atenció directa per tal que facilitin la comunicació de les persones usuàries i les famílies en relació al manifest de queixes, suggeriments o felicitacions.

3. PROCÉS DE LA QUEIXA

El procés a seguir quan rebem una queixa és el següent:



3.1 Recepció de la queixa

Un cop rebuda la queixa o la incidència, respondrem a través del canal utilitzat per la persona usuària o la família informant la recepció, l'estudi de la incidència o queixa, donarem un termini de resposta en funció de la gravetat de la queixa i agraiem la comunicació.

Si la queixa ens arriba a través del titular o el/la treballador/a social referent, trucarem a la persona usuària o la família, segons ens indiquin i recollirem els fets que provoquen la queixa. Agraïrem la comunicació i donarem un termini de resolució en funció de la gravetat de la queixa.

3.2 Anàlisi de la queixa

Revisarem la queixa, analitzarem els fets i determinarem un nivell de gravetat.

- Lleu: baix impacte en la persona o servei / sense conseqüències o conseqüències neutres (ex: modificacions horàries per causes sobrevingudes).
- Moderada: implica un perjudici per la persona però es pot esmenar sense conseqüències greus (ex: manca de puntualitat).
- Greu: implica un perjudici per la persona amb conseqüències greus per a ella, per al seu entorn o pel servei (ex: robatori). Caldrà informar al/la cap de servei en el moment de la recepció de la queixa.

En aquells casos on la queixa deriva en un procés sancionador, primer es recollirà la versió dels fets per escrit del/la professional, es derivarà a gestió de persones i es determinarà la resolució. Paral·lelament, caldrà fer una visita a domicili per recollir el detall dels fets exposats per la persona usuària i família així com les proves que puguin existir que validin o contradiguin les versions.

3.3 Resolució i registre de la queixa

Un cop recollits els fets, es plantejarà una proposta de resolució.

En el cas de les queixes lleus i moderades el temps de resolució i resposta no podrà excedir els 15 dies. En el cas de les queixes greus, la resolució haurà de ser immediata i consensuada amb el/la cap de servei.

La queixa es registrarà a l'eina informàtica emplenant tota la informació necessària que detalli tot el procediment seguit.

3.4 Resposta

Un cop resolta la incidència o queixa informarem a la persona usuària i família mitjançant el mateix canal utilitzat per interposar-la informant de la resolució de la mateixa. Agraïrem novament la confiança.

En el cas de que la queixa hagi estat greu, informarem també al/la treballador/a social referent del cas de la resolució de la mateixa.

4. PROCÉS DE LA FELICITACIÓ

Quan rebem una felicitació, ja sigui individual o de grup, és molt important poder-la traslladar a les persones implicades per posar en valor la feina feta.

- Un cop rebuda la felicitació respondrem a la persona usuària o família donant les gràcies per la comunicació pel mateix canal que ens l'han fet arribar i en cas que l'agraïment sigui per posar en valor la feina d'un professional també farem saber que posarem en coneixement al mateix de la felicitació.
- Trucarem al/la professional i introduïrem la felicitació al seu expedient de l'eina informàtica, a la pestanya d'incidències.

5. SEGUIMENT

Per tal de poder fer un bon seguiment de les incidències registrades en el servei es realitzaran les següents accions:

- Mensualment es farà seguiment amb el/la cap de servei de les incidències i queixes registrades.
- Semestralment el/la cap de servei enviarà un informe al titular del servei amb la globalitat de les incidències i queixes registrades.