

11. Annex 6. Proposta de carta informativa a l'usuari

Senyor/ora,

La Direcció d'aquest centre ha tingut coneixement de l'incident succeït en data, durant la seva *estada/visita* a les nostres instal·lacions, i que va suposar un episodi que va violentar a *un professional/varis professionals* de la nostra organització com a conseqüència del *seu comportament/del comportament d'un dels seus acompanyants*.

Vagi per endavant que es tracta d'un fet intolerable i que no té cap mena de justificació, tant pel que fa a l'actuació envers als professionals que l'atenien, com per l'alteració del normal funcionament del servei que prestem.

El motiu d'aquest escrit, és requerir-lo/la perquè no es tornin a produir fets d'aquesta o anàloga naturalesa, recordant-li les imprescindibles normes d'educació i de respecte que han de presidir el seu comportament quan acudeix a sol·licitar els serveis de la nostra entitat i els seus professionals. L'invitem a que reflexioni al respecte.

L'hem d'informar que, juntament amb les persones afectades, estem valorant la pertinència d'interposar una denúncia formal dels fets; si finalment aquesta denúncia no s'interposés volem fer-li saber que en cap cas es tracta d'una posició de tolerància d'actes com aquest i, per tant, si es reiteren actuarem amb la màxima fermesa davant les forces d'ordre públic i les instàncies judicials pertinents.

Lamentem remetre-li aquesta comunicació que, sincerament, voldríem no haver tingut la necessitat de fer.

Atentament,