

CARTA DE SERVEIS

SERVEI OCUPACIONAL
D'INSERCIÓ



GRUPDEM, SCCL
JULIOL 2024

CONTINGUT

1. Presentació de l'entitat Grupdem SCCL.....	3
1.1. Dades bàsiques de l'entitat, principis i model de funcionament	3
1.2. Dades dels responsables de la gestió	4
1.3. Relació de serveis que presta l'entitat	5
b. El Centre Especial de Treball Grupdem.....	6
c. El Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar per a persones amb discapacitat	6
d. Programa de formació en competències per a l'ocupació: "Aprèn i treballa".....	7
e. SAFE Grupdem Vallès	7
2. OBJECTIUS DEL SERVEI OCUPACIONAL D'INSERCIÓ	8
3. DESTINATARIS DEL SERVEI I CONDICIONS D'ACCÉS	10
4. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS QUE S'INCOMPLEIXIN ELS ESTANDARTS DE QUALITAT	10
5. DRETS I DEURES DELS USUARIS DE LA PERSONA BENEFICIARIA.....	10
6. REGIM ECONÒMIC APLICABLE	12
7. SISTEMA DE RECEPCIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	12
8. CANALS PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC	12

1. Presentació de l'entitat Grupdem SCCL

1.1. Dades bàsiques de l'entitat, principis i model de funcionament

Grupdem SCCL som una cooperativa de professionals, sense afany de lucre, que treballem en el sector de les persones amb discapacitat, preferentment intel·lectual, però també d'altres col·lectius en risc d'exclusió social, com les persones amb trastorns de salut mental. Atensem més de 160 persones amb discapacitat i les seves famílies. Estem inscrits en el Registre General de Cooperatives de Catalunya amb el núm. 635 i en el Registre d'Entitats d'Iniciativa Social amb el número E-00844.

La nostra seu social està a la ciutat de Barcelona, concretament en el districte d'Horta-Guinardó, molt aprop tenim un altre local on està situat el Servei de Teràpia Ocupacional i que pertany al districte de Nou Barris. Tot i això, el nostre àmbit d'actuació s'estén al territori del Vallès Occidental i Oriental, on a més de gestionar un altre Centre Ocupacional, tenim els nostres Centres Especials de Treball. També som proveïdors del Servei de Suport a l'Autonomia de la Pròpia Llar per a persones amb discapacitat intel·lectual.

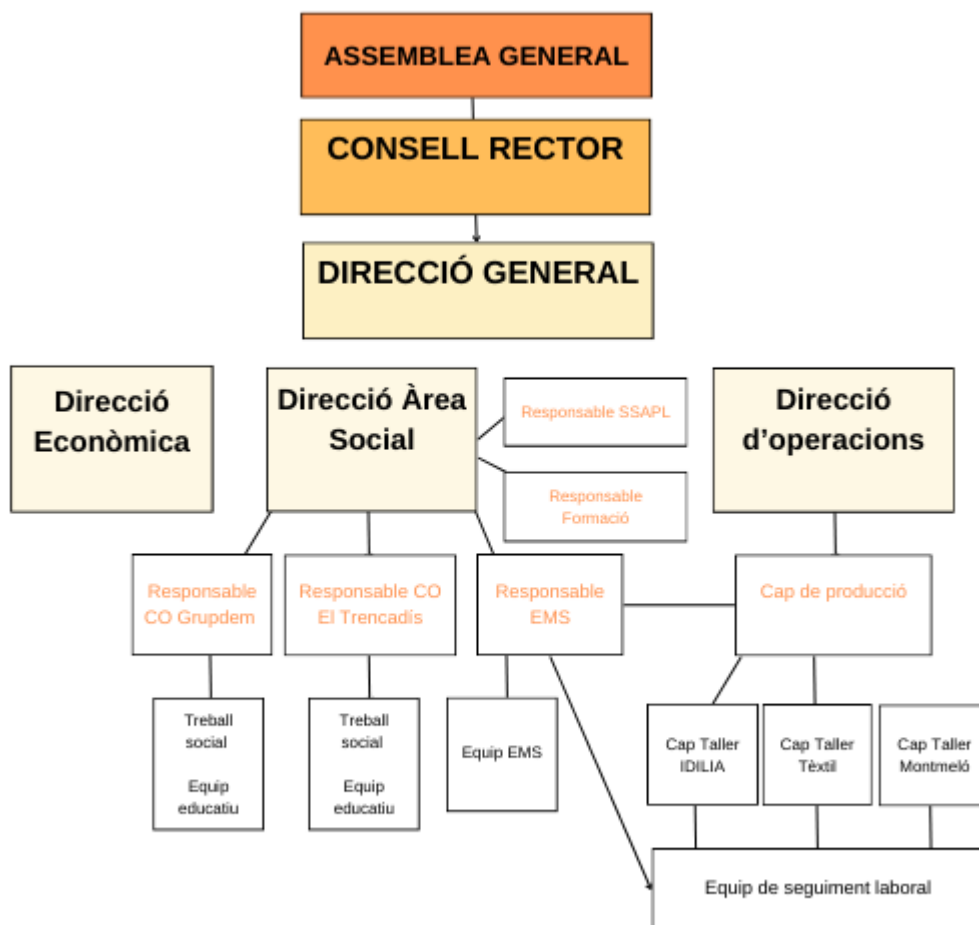
La nostra missió és afavorir la integració social de les persones amb discapacitat intel·lectual. Per arribar a la nostra missió, ens plantejgem uns objectius generals, que són:

- Millorar la qualitat de vida de les persones que assisteixen als nostres centres.
- Afirmar-nos com una empresa solvent i competitiva essent fidels als nostres objectius socials.
- Influir socialment per a aconseguir majors cotes d'inclusió social dels col·lectius atesos.

Els valors que regeixen les nostres accions són:

- Compromís amb les persones, actuant amb coherència i prioritant les necessitats de les persones que atensem i reivindicant els drets de les persones amb discapacitat.
- Responsabilitat social, som una entitat sense afany de lucre que prioritza la finalitat social en les seves activitats i objectius.
- Filosofia cooperativa, som una cooperativa sense afany de lucre i com a tal adoptem els seus principis: participació voluntària i oberta, gestió democràtica, participació dels socis, autonomia i independència, educació i formació, cooperació entre cooperatives, interès per la comunitat.
- Transparència i rendició de comptes, portem a terme una gestió transparent, informant de manera periòdica als grups d'interès interns i externs.
- Competitivitat, entenent la competitivitat com la provisió d'una oferta de qualitat dels nostres productes amb el valor social afegit i l'atenció acurada i propera amb els nostres clients.
- Desenvolupament sostenible, portant a terme una gestió empresarial que busqui la satisfacció de les necessitats socials garantint la continuïtat de l'organització, mantenint l'equilibri entre creixement econòmic i retorn social.

A nivell tècnic, ens organitzem tal i com es reflexa en el següent organigrama:



1.2. Dades dels responsables de la gestió

La direcció general de la cooperativa està a càrrec del Sr. Antoni Martínez Biosca. El seu correu de contacte és: toni.martinez@grupdem.com.

D'altre banda, la direcció àrea econòmica està en mans del Sr. Pere Solduga Salse, amb correu electrònic pere.solduga@grupdem.com.

La direcció de l'àrea social l'exerceix la Sra. Araceli Torres Fernández. Per contactar, cal adreçar el correu a: araceli.torres@grupdem.com.

Per últim, la direcció d'operacions i comercial de la cooperativa recau sobre el Sr. Jordi Faustino Navarrete, amb el que es pot contactar des del correu: gestio@grupdem.com.

1.3. Relació de serveis que presta l'entitat

Per a complir els nostres objectius, prestem a les persones que atenem diferents serveis. Alguns, com els centres ocupacionals o el Servei de Suport a l'Autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat, son serveis que pertanyen a la cartera de serveis socials. Però, també comptem amb Centre Especial de Treball en el que donem feina al voltant de 65 treballadors amb discapacitat, desenvolupem programes de formació i, duem a terme un servei de Suport a Famílies amb Necessitats Específiques (SAFE). Descriuim els nostres serveis a continuació:

a. Els Centres Ocupacionals Grupdem

A Grupdem tenim el Centre Ocupacional Grupdem (Barcelona), situat entre els districtes d'Horta Guinardó i Nou Barris, que ofereix als seus usuaris i usuàries Servei de Teràpia Ocupacional (STO) i Servei Ocupacional de Inserció (SOI). El centre té una capacitat registral de 64 places.

D'altre banda, Grupdem SCCL s'encarrega de gestió del Centre Ocupacional El Trencadís, de titularitat municipal, des de la seva inauguració al 2008. El centre té un total de 44 places registrals, de les quals 16 són de SOI i 28 de STO.

D'acord amb l'article 2 del decret 279/1987, l'objectiu general del Centre Ocupacional és: "donar als usuaris, mitjançant una atenció diürna de tipus rehabilitador integral, els serveis de teràpia ocupacional necessaris a fi que puguin assolir, dins les possibilitats de cadascú i a través d'un programa individual de rehabilitació, la seva màxima integració social".

Partint d'aquest marc normatiu i en consonància amb el nostre ferm compromís de millorar la qualitat de vida de les persones ateses, anualment elaborem un programa general d'activitats de centre, en el que incloem activitats d'ocupació terapèutica i d'ajustament personal i social. Així mateix, elaborem per a cada persona un pla d'atenció individual, on es reflexiona al voltant dels objectius a treballar, la metodologia i els recursos necessaris.

Des de Grupdem SCCL gestionem els nostres centres partint d'una sèrie de principis que detallem a continuació:

- La participació activa de la persona amb discapacitat intel·lectual, que esdevé protagonista en el seu projecte de vida.
- El foment de la qualitat de vida de les persones ateses, incidint en totes les dimensions que la conformen.
- La planificació centrada en la persona i en els seus interessos com a metodologia coherent amb el dret a l'autodeterminació.
- La intervenció basada en els suports que la persona necessita per aconseguir el seu màxim desenvolupament personal i social.
- La inclusió social de les persones usuàries, tenint en compte que aquesta té una doble vessant i que ha de procurar paral·lelament la seva participació en l'entorn comunitari de manera efectiva i promoure la sensibilització de la societat vers les persones amb discapacitat.
- L'acompanyament, suport i orientació a les famílies dels usuaris i usuàries, propiciant la participació d'aquestes a la dinàmica del centre.
- La professionalitat de l'equip de treball, que estarà integrat per persones compromeses i implicades en la seva feina.

b. El Centre Especial de Treball Grupdem

El CET Grupdem està inscrit al registre de Centres Especials de Treball des de 1995, amb el número T00128. En aquests moments donem feina a 65 treballadors amb discapacitat reconeguda de tipus intel·lectual o per problemàtiques derivades de trastorns de salut mental, considerats d'especial dificultat d'inserció laboral.

Tradicionalment ens hem dedicat als manipulats industrials i actualment, disposem d'una nau industrial a Montmeló on atenem les comandes dels nostres clients i d'un implant a l'empresa Idilia Foods (Parets del Vallès).

Però, a més, des de l'any 2022, partint del desig de diversificar l'activitat de l'empresa, comptem amb una nau a Barberà del Vallès, on ens dediquem a fer manipulats relacionats amb la indústria tèxtil, com poden ser brodats, etiquetats, *transfers* i estampacions per personalitzacions i arranjament de peces de roba. Per últim, i també responent aquest desig d'explorar noves línies de negoci, a 2021 vam adquirir part d'un obrador ecològic, a Sant Pere de Ribes, on elaborem cremes de verdures, melmelades, confitats i preparacions de quarta gama.

c. El Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar per a persones amb discapacitat

Tenim acreditat aquest servei des de 2002 amb el número de registre S05222. En aquest moment, tenim concertades cinc places per oferir-lo, amb les que atenem a cinc treballadors o treballadores del nostre centre especial de treball.

El SSAPL té per objecte afavorir l'autonomia en el seu propi entorn de persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn de salut mental que viuen soles, en parella o amb altres persones i necessiten suport per a la seva autodeterminació, benestar físic o material, relacions interpersonals, desenvolupament personal i inclusió social. És un servei que millora la qualitat de vida de les persones destinatàries des d'una perspectiva social i educativa i no pas assistencial. El servei pretén que les persones destinatàries puguin viure de manera autogestionada i independent, donant-los el suport necessari per promoure'n la integració social.

Els professionals implicats en el SSAPL son psicopedagoga, treballadora social i educadora social. Aquesta darrera és qui fa la intervenció directa al domicili de la persona.

La intervenció que es fa amb cada usuari/usuària és personalitzada i, per cadascuna de les persones ateses, l'equip de professionals elaborarà un pla d'atenció personal, reflectint els aspectes en que es vol incidir. Aquest pla serà fruit d'una valoració de la persona tenint en compte la informació aportada per persones del seu entorn. El pla d'atenció personal necessita del consens entre la persona atesa, l'equip professional i els familiars referents. Els objectius marcats s'aniran treballant amb la persona i es farà un seguiment semestral dels avenços observats. Anualment aquest pla es revisarà per incloure nous objectius en funció de l'evolució de la persona i de les noves necessitats detectades.

La relació entre l'entitat que presta el servei (Grupdem SCCL) i les persones destinatàries es regula mitjançant un contracte on s'establirà l'horari orientatiu del servei.

d. Programa de formació en competències per a l'ocupació: "Aprèn i treballa".

Amb el finançament de la Obra Social de la Fundació La Caixa i el suport de l'Ajuntament de Montmeló, hem aconseguit que aquest programa de formació sigui un programa amb continuïtat dintre de la nostra entitat, del que n'hem pogut desenvolupar quatre edicions, des de 2020.

Està adreçat a persones amb discapacitat intel·lectual i/o trastorn de salut mental que es trobin en situació d'atur. És requisit necessari aportar el certificat de discapacitat amb un grau igual o superior al 33% i tenir diagnòstic de discapacitat intel·lectual o trastorn de salut mental.

El programa té per objectiu la millora de la empleabilitat dels participants, amb una sèrie d'activitats formatives en competències bàsiques, transversals i tècniques (operari de manipulats d'indústria) i un període de pràctiques no laborals en CET.

Es treballen les continguts de diferents mòduls:

- Mòdul 0. Orientació i requisits previs. El projecte professional.
- Mòdul 1. Competències bàsiques. L'accés al mercat laboral.
- Mòdul 2. Competències transversals. Habilitats per al manteniment del lloc de treball.
- Mòdul 3. Competències tècniques. L'operari de manipulats en indústria manufacturera.
- Mòdul 4. Pràctiques no laborals al lloc de treball.

Paral·lelament, al treball d'aquests mòduls, es contempen una sèrie de sessions individuals d'orientació i recolzament al procés d'inserció laboral.

En les quatre edicions del programa hem pogut atendre al voltant de 50 persones del territori del Vallès Oriental, aconseguint un percentatge de inserció del 40%.

Entre els objectius que tenim a curt termini ens marquem el poder acreditar-nos com a entitat col·laboradora del SOC per continuar creixent en aquest àmbit de la formació.

e. SAFE Grupdem Vallès

Aquest programa es va posar en marxa en 2023 a Montmeló amb la subvenció de la COSPE i continua en funcionament a compte de la CONVO de 2024, gràcies a la qual volem poder estendre el programa al Vallès Occidental.

El SAFE promou, des d'una perspectiva integral, sistèmica i inclusiva una atenció especialitzada a famílies i persones usuàries, molt orientada a atendre les necessitats derivades de la situació de discapacitat

Els objectius generals del servei son els següents:

- Proporcionar orientació i acompanyament especialitzat a les famílies de persones amb discapacitat en funció de les seves necessitats i demandes.
- Promoure la inclusió social, la connexió i la participació activa a la comunitat, possibilitant l'accés als seus recursos.
- Proporcionar atenció educativa a les famílies de persones amb discapacitat intel·lectual per a fomentar relacions familiars saludables.

Per a acomplir aquests objectius, posem a l'abast professionals de l'àmbit del treball social i la psicologia amb gran experiència amb el col·lectiu.

En el SAFE, proposem:

- a. Un espai d'informació i recursos on s'oferirà informació concreta respecte els recursos per les persones amb discapacitat. Tanmateix, es un espai de suport i facilitació per conèixer el circuit públic d'atenció a les persones amb discapacitat i realitzar tràmits administratius vinculats a la sol·licitud de recursos, ajuts, subvencions...
- b. Tallers grupals i xarxa de suport. Es promou una proposta de tallers, xerrades i monogràfics al voltant de qüestions relacionades amb la discapacitat. D'altra banda, hi ha la intenció de la creació d'un grup de suport mutu entre iguals que posi en contacte famílies que es troben en la mateixa situació.
- c. Espai d'orientació, acompanyament i atenció personalitzada. Es centra en oferir assessorament a les famílies i atenció personalitzada, en aquells casos necessaris, per atendre les dificultats concretes, les problemàtiques i necessitats detectades.

2. OBJECTIUS DEL SERVEI OCUPACIONAL D'INSERCIÓ

D'acord amb DSO/2883/2021 *"el servei de centre de dia ocupacional d'inserció es configura com un servei propi dins de les diferents tipologies de serveis de centre ocupacionals."* L'objectiu del Servei Ocupacional d'Inserció és assolir, dins les possibilitats de cada persona usuària, i a través d'un Pla d'atenció individual, la seva integració social i laboral, facilitant el pas, sempre que sigui possible, cap a fórmules més integradores a la comunitat.

Les funcions pròpies del Servei Ocupacional d'Inserció són:

- a) Ajustament personal i social, consistent en el conjunt d'activitats destinades a millorar la relació amb l'entorn
- b) Activitats prelaborals, enteses com totes aquelles tasques destinades a afavorir l'adquisició o manteniment d'hàbits laborals i coneixements professionals que puguin facilitar la seva integració futura dins l'àmbit laboral.

Partint d'aquest marc normatiu i en línia amb el nostre ferm compromís de millorar la qualitat de vida dels nostres usuaris, ens proposem com a Centre uns objectius individuals per a cada persona usuària, reflectits en cada Programa d'Atenció Individual i objectius generals en consonància amb aquests i amb les dimensions de la Qualitat de Vida de Shalock i Verdugo que són els següents:

Dimensió de benestar emocional
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar un entorn estable i predecible als nostres usuaris/es. • Donar suport a la gestió de les seves emocions i acompanyar els estats d'ànim. • Promoure la mediació i la resolució dels conflictes.
Dimensió de benestar físic
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar estils de vida saludables promovent la nutrició adequada i potenciant l'activitat física i la mobilitat. • Garantir el suport necessari per al desenvolupament de activitats de la vida diària.

Dimensió de relacions interpersonals
<ul style="list-style-type: none"> • Propiciar espais de relació natural entre companys i professionals del centre per tal que aflorin relacions d'amistat entre usuaris. • Recolzar les relacions afectives entre els usuaris. • Potenciar les habilitats socials dels usuaris i usuàries. • Millorar o mantenir les seves competències comunicatives a nivell verbal i no verbal, propiciant l'ús de sistemes alternatius i augmentatius de la comunicació, si escau. • Establir mecanismes per a la comunicació amb les famílies i la participació al centre.
Dimensió desenvolupament personal
<ul style="list-style-type: none"> • Treballar per a la millora o el manteniment d'hàbits d'autonomia i cura personal. • Afavorir habilitats funcionals que els permetin ser més autònoms. • Millorar aspectes relacionats l'activitat prelaboral com son: hàbits, aptituds i habilitats manipulatives. • Dotar als usuaris de coneixements prelaborals teòrics i pràctics. • Potenciar les seves competències transversals a fi de facilitar-los en el futur la integració a l'àmbit laboral. • Oferir als usuaris noves experiències i activitats que els enriqueixin com a persones. • Acostar els nostres usuaris al mon de la cultura i l'art. • Potenciar l'aprenentatge durant tota l'etapa vital.
Dimensió de Inclusió Social
<ul style="list-style-type: none"> • Promoure activitats que impliquin la participació activa en la vida comunitària dels usuaris i usuàries, com a ciutadans de ple dret. • Acompanyar el pas d'usuaris del SOI cap al Centre Especial de Treball o l'empresa ordinària. • Situar a les persones amb discapacitat en situacions amb valor social reconegut. • Normalitzar l'accés de les persones amb discapacitat en entorns integrats, malgrat les barreres arquitectòniques i cognitives.
Dimensió de benestar material
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir, tant com sigui possible, a la inserció laboral dels nostres usuaris, creant hàbits de treball i potenciant capacitats relacionades amb l'activitat prelaboral. • Procurar-los unes gratificacions per la seva feina que els permetin entendre el valor del diners i veure's recompensats per la feina ben feta. • Donar assessorament a les famílies sobre prestacions econòmiques, avantatges fiscals, provisió de serveis.
Dimensió autodeterminació
<ul style="list-style-type: none"> • Generar una dinàmica de centre on les persones ateses puguin participar de les decisions que els afecten. • Possibilitar l'elecció per part de les persones ateses d'aspectes que tenen a veure amb la seva pròpia vida.

Dimensió drets

- Vetllar pels drets de les persones amb discapacitat, parant especial atenció en la intervenció al respecte, la confidencialitat, la privacitat i la intimitat.
- Informar-los i fer-los conscients dels seus drets i deures com a ciutadans.
- Sensibilitzar a l'entorn proper sobre els drets i els deures del col·lectiu que atenem.

El seguiment i avaluació d'aquests objectius generals es fa a través del quadre de comandament.

3. DESTINATARIS DEL SERVEI I CONDICIONS D'ACCÉS

El servei ocupacional d'inserció està destinat a persones amb discapacitat més grans de 16 anys que han acabat el període de formació escolar, tenen capacitat productiva adequada per integrar-se en un centre especial de treball, però no estan integrades laboralment en aquest tipus d'empresa; i també està destinat a les persones amb discapacitat que reuneixen els requisits establerts a l'article 3 del Decret 27/187, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a persones amb discapacitat, i l'Ordre de 28 de juliol de 1992, de desplegament del Decret.

Per tal d'accedir al Servei, a més de la valoració corresponent, és necessari tenir la resolució de la valoració del grau de Dependència així com la Sol·licitud d'accés als serveis d'atenció diürna i sociolaborals per a persones amb discapacitat.

4. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS QUE S'INCOMPLEIXIN ELS ESTANDARTS DE QUALITAT

Per avaluar la qualitat del Servei prestat, disposem d'un quadre de comandament, que mitjançant diferents indicadors vinculats als processos, ens permet fer un anàlisi de la qualitat del Servei prestat i prendre mesures correctives en cas de detectar desviacions en els objectius. Aquest quadre de comandament s'explicita al document "Memòria dels estàndards de qualitat".

5. DRETS I DEURES DELS USUARIS DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA

Segons recull la Llei 12/2007, de serveis socials les persones destinatàries del servei tenen un seguit de drets i deures. Per tal d'informar-los, l'entitat Grupdem SCCL inclourà aquests drets i deures en el contracte de servei que es signarà amb la persona atesa i, si escau, pel seu representant legal.

"L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones beneficiàries reconeguts a la legislació i, especialment, els següents:

a) Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.

b) Dret a ser respectat pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana

c) Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.

d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen.

e) Dret a mantenir la privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no calgui que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.

f) Dret que se li tingui en compte la situació personal i familiar.

g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.

h) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.

i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.

j) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seva seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades ha de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.

k) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

l) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció a totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

Garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes establerts per la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser atesos oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn en llur condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva pròpia salut, en els termes previstos en el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures recollits a l'article 13 de la Llei 12/27, de serveis socials, com ara

a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació

b) Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.

c) Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

d) Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.

e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.

f) Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.

g) Complir els altres deures que estableixi la normativa.

h) Complir les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

Els drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries estaran exposats als corresponents taulers d'anuncis.

6. REGIM ECONÒMIC APLICABLE

El preu, segons la tipologia de servei, és el cost de referència que estableixen la Cartera de serveis socials o les disposicions que s'han dictat a aquest efecte. En el cas del Servei Ocupacional d'Inserció s'estableix la gratuïtat per a aquest servei i per tant l'entitat no percebrà cap import en aquest concepte. Tot i això, és pot donar el cas de que hi hagin serveis opcionals, menjador i transport que les persones beneficiàries hauran d'abonar si en fan ús.

Donat el cas, l'entitat emetrà la corresponent factura per la prestació d'aquest servei.

7. SISTEMA DE RECEPCIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Segons recull la Llei 12/2007, de serveis socials, es reconeix el dret dels usuaris del servei a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que siguin estudiats i contestats.

Grupdem SCCL té sistematitzada la recollida i el tractament de les queixes i suggeriments que ens arriben entenent que, aquestes, constitueixen una oportunitat per a millorar el servei. La manera de procedir s'especifica en el document "Memòria dels estàndards de qualitat".

8. CANALS PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC

Per obtenir informació del Servei de Teràpia Ocupacional, les persones interessades poden adreçar-se a co@grupdem.com o trucar per telèfon al 93.420.73.64 de dilluns a divendres en horari de 9.00 a 17.00 hores.

Grupdem SCCL disposa d'una pàgina web on difon els seus serveis www.grupdem.com i de comptes en les principals xarxes socials. IG: @grupdem X: grupdemsccl