

# CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE SUPORT A  
L'AUTONOMIA A PRÒPIA  
LLAR PER A PERSONES  
AMB DISCAPACITAT  
INTEL·LECTUAL



GRUPDEM, SCCL  
JULIOL 2024

## CARTA DE SERVEIS

### SERVEI DE SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

<b>1. PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT GRUPDEM SCCL .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Dades bàsiques de l'entitat, principis i model de funcionament .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Dades dels responsables de la gestió .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Relació de serveis que presta l'entitat .....</b>	<b>5</b>
<b>2. OBJECTIUS GENERAL I ESPECÍFICS DEL SERVEI SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL.....</b>	<b>8</b>
<b>3. DESTINATARIS DEL SERVEI I CONDICIONS D'ACCÉS.....</b>	<b>10</b>
<b>4. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS QUE S'INCOMPLEIXIN ELS ESTANDARTS DE QUALITAT .....</b>	<b>10</b>
<b>5. DRETS I DEURES DELS USUARIS DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA .....</b>	<b>11</b>
<b>6. REGIM ECONÒMIC APLICABLE .....</b>	<b>11</b>
<b>7. SISTEMA DE RECEPCIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS .....</b>	<b>12</b>
<b>8. CANALS PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI.....</b>	<b>12</b>

## 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. Atenem 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. El nostre número de registre del Servei de Suport a la Autonomia en la pròpia Llar per a persones amb Discapacitat és S05222.

La nostra seu social està a la ciutat de Barcelona, al barri d'Horta. Tenim el nostre Centre Ocupacional entre els districtes d'Horta-Guinardó i Nou barris, donat que també som proveïdors del Servei Teràpia Ocupacional i Servei d'Ocupació i Inserció. Però, el nostre àmbit d'actuació s'estén al territori del Vallès Occidental i Oriental, on a més de gestionar un altre Centre Ocupacional, El Trencadís (Montmeló), tenim els nostres Centres Especials de Treball.

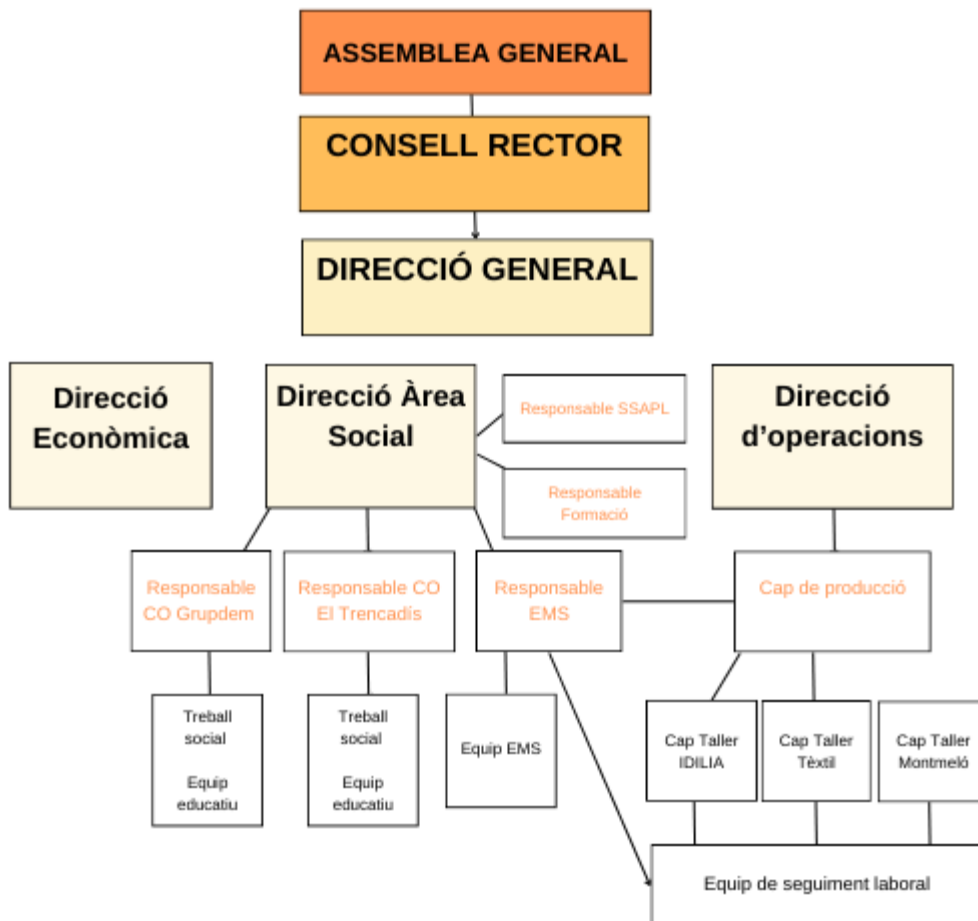
La nostra missió és afavorir la integració social de les persones amb discapacitat intel·lectual. Per arribar a la nostra missió, ens plantegem uns objectius generals, que son:

- 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. Actuem amb coherència i prioritant les necessitats de les persones que atenem i reivindicant el 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. Portem 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](mailto:toni.martinez@grupdem.com).

D'altra banda, la direcció àrea econòmica està en mans del Sr. Pere Solduga Salse, amb correu electrònic [pere.solduga@grupdem.com](mailto: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](mailto: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](mailto: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, són 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'altra 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.

La definició d'aquest servei que trobem a la DSO/1890/2024 és que es un servei *“adreçat a facilitar a les persones destinatàries una atenció diürna de tipus rehabilitador perquè puguin assolir, dins de les possibilitats de cada persona usuària i mitjançant un pla d'atenció individual, la integració social i laboral”*.

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 al voltant de 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 persones vinculades a l'entitat.

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'estableix l'horari orientatiu del servei.

Darrerament, hem incorporat al nostre CET alguns treballadors amb problemàtiques derivades de trastorns de salut mental que amb l'actual tipus de registre de servei no podem atendre, és per això que properament presentarem la documentació necessària per a acreditar aquest servei però adreçat a persones amb problemàtica derivada de trastorns de Salut Mental.

#### **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 l'ocupabilitat 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%.

Recentment ens hem acreditat com a proveïdors de formació del Servei d'Ocupació de Catalunya en l'especialitat d' Operacions auxiliars de muntatge i manipulació. Entre els objectius que tenim a curt termini, ens marquem presentar-nos a les convocatòries de Treball i Formació per obtenir finançament i 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 que hem pogut 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 aconseguir 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 GENERAL I ESPECÍFICS DEL SERVEI SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

La funció del SSAPL és ajudar a les persones usuàries en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com en la comunitat, i possibilitar-ne l'autonomia. Amb aquesta finalitat, es dona suport a la persona en les activitats quotidianes (vestimenta, la higiene i l'alimentació), domèstiques i comunitàries que requereixi, donant-li ajut i suport per planificar i gestionar la seva llar, els seus assumptes administratius i financers, la seva salut i la utilització dels recursos de la comunitat, entre d'altres. El SSAPL pretén ser 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 possibilita la integració social de les persones, per exemple, donant el suport necessari per incloure-les en activitats comunitàries que siguin del seu interès o procurant un temps de lleure actiu i saludable (potenciar que la persona surti a caminar, per exemple, con comptes de passar les tardes mirant la televisió).

L'objectiu general del servei és contribuir al desenvolupament integral de la persona i possibilitar la millora de la seva qualitat de vida.

Per tal de aconseguir-ho, ens proposem objectius que ens permetran incidir diferents dimensions de la QdV i que estan relacionats amb els temes que es mostren a la taula següent:

Benestar físic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donar suport a les activitats de la vida diària i de cura de la pròpia persona (higiene, alimentació, vestit).</li> <li>• Donar suport en temes relacionats amb la salut.</li> <li>• Ajudar-los a identificar situacions de risc o perill.</li> </ul>
Benestar material	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajudar-los a mantenir una llar segura, neta i saludable que pugui cobrir les seves necessitats.</li> <li>• Oferir suport per a la gestió de l'economia personal i domèstica.</li> </ul>



Benestar emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afavorir la seva autoestima i autoconcepte.</li> <li>• Procurar un ambient estable, acollidor i previsible.</li> </ul>
Relacions interpersonals	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanyar-los per al manteniment de relacions interpersonals amb les persones del seu entorn proper.</li> <li>• Facilitar la seva participació en activitats d'oci durant les seves hores lliures.</li> <li>• Ajudar-los en la resolució de conflictes.</li> </ul>
Inclusió comunitària	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afavorir la participació activa en la vida comunitària dels usuaris i usuàries, com a ciutadans de ple dret.</li> <li>• Situar-los en situacions amb valor social reconegut.</li> <li>• Possibilitar l'accés de les persones en entorns integrats i recursos comunitaris.</li> </ul>
Autodeterminació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fer-los responsables de les decisions que els afecten i de les conseqüències que impliquen.</li> <li>• Possibilitar eleccions entorn de la seva pròpia vida.</li> </ul>
Desenvolupament personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilitar l'accés al coneixement i la cultura tenint en compte els seus interessos i capacitats.</li> <li>• Afavorir l'aprenentatge durant tota la vida i la vivència d'experiències que els enriqueixin com a persones.</li> </ul>
Drets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vetllar pel seu dret a les condicions de vida dignes, a la intimitat i la privacitat.</li> <li>• Donar suport a les persones per tal que compleixen els drets que tenen com a ciutadans.</li> </ul>

Per a acomplir a aquests objectius, les principals dimensions de la persona que s'abordaran des del SSAPL per a persones amb discapacitat intel·lectual seran les següents:

- Vida a la llar. Habilitats relacionades amb el funcionament a la llar: cura de roba, tasques domèstiques, manteniment de bens personals, preparació de menús i àpats, seguretat a la llar, compres, comportament i relacions amb el veïnat.
- Cura de la pròpia persona. Hàbits d'higiene, vestit, cura de la pròpia salut, imatge personal.
- Salut i seguretat. Habilitats relacionades amb el manteniment de la pròpia salut en aspectes tals com: alimentació, la identificació de símptomes de malaltia, la prevenció i tractament d'infermetats, el manteniment d'un estat físic saludable. En qüestions relacionades amb la seguretat estan aspectes com protegir-se de conductes criminals, cuidar la relació amb desconeguts, reconèixer situacions de perill, mantenir un comportament adequat a la comunitat.
- Oci i temps de lleure. Fa referència al desenvolupament d'interessos diversos relacionats amb l'oci i l'ocupació positiva del temps lliure, aprofitant-lo en activitats que els permetin desenvolupar-se i enriquir-se com a persones.

- Utilització de la comunitat. Habilitats relacionades amb l'adequada utilització dels recursos comunitaris: utilitzar biblioteques, parcs i zones recreatives, assistir a activitats a centres cívics.
- Habilitats socials, relacions interpersonals. Habilitats relatives als intercanvis socials, a ajudar als demés, a mantenir relacions d'amistat de manera adequada, mantenir contacte normalitzat amb persones del seu entorn com familiars, companys de feina.

### 3. DESTINATARIS DEL SERVEI I CONDICIONS D'ACCÉS

El Servei de Suport per a l'autonomia a la pròpia llar és un servei de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública que es regula per la RESOLUCIÓ DSO/1057/2022, de 9 d'abril. Aquesta resolució estableix quines persones son susceptibles de rebre aquest Servei.

En el nostre cas, el SSAPL té per objecte afavorir l'autonomia en el seu propi entorn de persones amb discapacitat intel·lectual que viuen soles, en parella o amb altres persones, ja sigui a casa seva o en llars que pugui posar a la seva disposició l'entitat Grupdem SCCL.

Les persones destinatàries, pel seu perfil, necessiten suport per a la seva autodeterminació, benestar físic o material, relacions interpersonals, desenvolupament personal i inclusió social. 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 requisits que han d'acomplir les persones per a ser susceptibles de rebre el Servei, segons la RESOLUCIÓ DSO/1057/2022, de 9 d'abril, son:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%.
- Tenir valorada la situació de dependència, sense haver obtingut una valoració de grau II ni grau III.
- Poder desenvolupar les activitats de la vida diària amb el suport previst i adequat a les seves necessitats.
- Acreditar la idoneïtat del servei de suport personal, que serà valorada per l'equip del Centre d'Atenció al Discapacitat (CAD).

Un cop rebem la demanda d'una persona interessada en rebre el servei, el nostre equip de treball social analitzarà la situació de partida i assessorarà a la persona i la seva família, si escau, sobre requisits d'accés, donant-li suport en els tràmits amb d'administració que siguin necessaris, tals com la valoració de la dependència i la sol·licitud de prestació del servei.

### 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".

L'anàlisi dels indicadors de la qualitat permetrà establir mesures que correctives per reparar allò que sigui necessari per a la qualitat del servei.

## 5. DRETS I DEURES DELS USUARIS DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA

La RESOLUCIÓ DSO/1057/2022, de 9 d'abril, en la seva disposició tercera estableix quins son els drets i deures de les persones destinatàries del servei.

Per informar-los, l'entitat Grupdem SCCL inclourà en l'apartat 6 del contracte de servei aquests drets i deures, que es signarà amb la persona atesa i, si escau, pel seu representant legal.

El text que constarà al contracte és el següent:

*“L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones beneficiàries reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:*

- a) Dret a rebre voluntàriament el servei social.*
- b) Dret a rebre a informació sobre els aspectes que l'afectin.*
- c) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que siguin estudiats i contestats.*
- d) Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials, a mantenir la privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies.*
- e) Dret a gaudir d'una atenció personalitzada i continuada.*
- f) Dret a continuar mantenint amb la major fluïdesa possible la seva relació amb l'entorn familiar, afectiu i social, propiciant la comunicació.*
- g) Dret a la continuïtat en la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes, d'acord amb el contingut del contracte assistencial.*
- h) Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.*
- i) Dret a ser tractat o tractada amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques, a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.*
- j) Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.*
- k) Dret a conèixer la persona usuària i la seva família, aquests drets, que siguin àmpliament divulgats i que siguin respectats”.*

*Les persones beneficiàries del Programa i, si escau, els seus representats legals, estan obligats a facilitar la percepció del servei i a complir el reglament de règim interior”.*

## 6. REGIM ECONÒMIC APLICABLE

El Servei de Suport a l'autonomia a la pròpia llar no comporta cap cost per a la persona beneficiària. L'import de l'ajut econòmic del Servei s'abonarà mensualment a l'entitat des del Servei de Prestacions del Departament de Drets Socials.

Ara bé, quan sigui l'entitat qui posi a l'abast un pis per compartir amb altres usuaris i usuàries susceptibles de rebre el servei, aquests satisfaran les despeses de lloguer i subministraments, sense que Grupdem SCCL obtingui cap benefici per gestionar l'habitatge.

## **7. SISTEMA DE RECEPCIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS**

La RESOLUCIÓ DSO/1057/2022, de 9 d'abril, 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**

Per obtenir informació del Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar per a persones amb discapacitat intel·lectual Grupdem SCCL, les persones interessades poden adreçar-se a [grupdem@grupdem.com](mailto:grupdem@grupdem.com) o trucar per telèfon al 93.352.80.04 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](http://www.grupdem.com) i de comptes en les principals xarxes socials. IG: @grupdem X: grupdemsccl