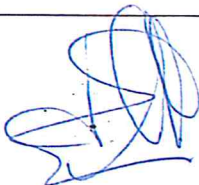

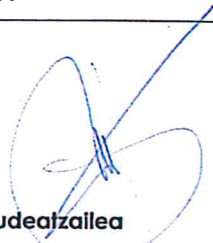


## DOKUMENTU TEKNIKOA – BEKOETXE EGUNEKO ZENTROA ZERBITZU-KARTA

Edizio zenbakia: 00

Data: 2022/01/01

PRESTAKETA	BERRIKUSKETA	ONARPENA
		
Laguntza zerbitzuen zuzendaritza	Zentroko Zuzendaritza	GUFeko kudeatzailea

### ÍNDICE

1	ATARIKOA – ADIERAZPEN INSTITUZIONALA.....	2
2	XEDEA.....	3
3	ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA.....	4
4	ESKAINTZEN DIREN ZERBITZUAK.....	5
5	HELBIDEAK, ORDUTEGIAK ETA ZERBITZUAK ESKURATZEKO MODUA.....	8
6	ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK.....	10
7	ARAUTEGI ERREGULATZAILEA.....	12
8	KONPROMISIOAK BETE DIRELA ETA INDARREAN DIRAUTELA JAKINARAZTEKO MODUAK.....	13
9	ZERBITZUA HOBETZEN PARTE HARTZEKO MODUAK.....	14
10	NOLA AURKEZTU KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA IRADOKIZUNAK.....	15
11	ZERBITZU-KARTAKO KONPROMISIOAK.....	16
12	NEURRI ZUZENTZAILE ETA KONPENSATZAILEAK.....	20
13	ALDAKETEN HISTORIKOA.....	21

## 1 ATARIKOA – ADIERAZPEN INSTITUZIONALA

Bizkaiko Foru Aldundiak —Bizkaiko Gardentasunari buruzko 2016ko otsailaren 17ko 1/2016 Foru Arauaren eta 2017-2019 Gardentasun Planaren bitartez bitartez— zerbitzu-karta identifikatua du gardentasunerako tresna giltzarri modura, eta, hala, ezarria du nahitaezkoa dela informazioa modu eskuragarri eta ulerterraz batean argitaratzea, herritarrek eta zerbitzu publikoen erabiltzaileek modua izan dezaten zerbitzuon betetze-maila eta kalitatea ebaluatzeko.

Zerbitzu-karta honek agerian jartzen du Bizkaiko Foru Aldundiak bizkaitarrekin duen konpromisoa, eta apustu irmoa egiten du zerbitzuaren kalitatearen alde eta hobekuntza etengabearen alde. Hori guztia, kudeaketa-eredu aurreratu baten esparruan kokatzen da, zeinaren bidez lortu nahi baita herritarren eskaerei erantzutea edo are aurre hartzea, prozesu eta zerbitzu bikainak baliatuz horretarako

Helburu hori erdiesteko, beharrezkoa da eginiko zerbitzuak ezagutaraztea, Bizkaiko Foru Aldundiak bere gain harturiko konpromisoa kuantifikatzea eta publiko egitea, horrela izango baitute horren guztiorren berri hala herritarrek nola erabiltzaileek.

Bizkaiko Foru Aldundia

Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea (GUF) Bizkaiko Foru Aldundiaren erakunde autonomo bat da, gizarte-zerbitzuak eta -baliabideak eskaintzen dituen, herritarren bizitza eta ongizatea hobetzen laguntzeko. Erakunde horrixek atxikita dago, hain zuzen ere, Bekoetxe Eguneko Zentroa.

Zerbitzu eta baliabideok etengabe hobetzea da GUFeren helburu nagusietariko bat, eta zerbitzu-gutunak dira, hain zuzen ere, hori gauzatzeko bideetako bat.

Zerbitzu-karta honen bitartez, Bekoetxe Eguneko Zentroan ematen diren zerbitzu guztien berri ematen zaie herritarrei, bai eta zentroaren erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak zein diren ere.

Horrez gainera, karta honetan bildu ditugu kalitate handiagoko kudeaketa lortzeko geure egiten ditugun konpromisoak, eta orobat jaso ditugu konpromiso horien betetze-maila egiaztatzeko modua ematen duten kudeaketa-helburuak eta -adierazleak.

IFAS-GUFeren zuzendari nagusia

## **2 XEDEA**

Bekoetxe Eguneko Zentroan, desgaitasuna duten pertsonak zaintzen ditugu; zehazki, hartutako kalte zerebral baten edo nerbio-sistema zentraleko gaixotasunen ondoriozko desgaitasuna dutenak.

Halako pertsonen eta haien familien bizi-kalitatea hobetzea da zentroaren azken xedea. Horretarako, pertsonen arabera egokitutako programak, programa sozialak eta normalizaziora bideratutako jarduerak egiten ditugu, eta, ahal den neurrian, egoerak okerrera egin ez dezan saiatzen gara.

Arreta integrala eta pertsonalizatua eskaintzen dugu. Autonomia funtzionala eta soziala sustatzen dugu, pertsonak komunitatean diskriminaziorik gabe parte hartzea errazteko.

### **3 ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA**

Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea da, Bizkaiko Foru Aldundiaren erakunde autonomo gisa, Bekoetxe eguneko zentroaren eta zerbitzu-karta hau onartzearen arduraduna.

## 4 ESKAINTZEN DIREN ZERBITZUAK

### 4.1. ZERBITZUAREN JASOTZAILEAK:

Zentroan sartzean 18 urtetik 60ra bitartean duten pertsonak, Bizkaian erroldatuak eta honako egoeratariko batean daudenak:

- Hartutako kalte zerebrala, baldin eta fase akutuko errehabilitazioa bukatutakoan, gizartean, familian edo lanean berriro sartzeko arazoak badituzte. Garuneko kaltea agertu zenetik, gutxienez, urtebeteko epeak igaro behar izan du.
- Nerbio-sistema zentralerako gaixotasunak, narriadura kognitiboa edo funtzio intelektualen narriadura eragiten dituztenak.

Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailak zehaztuko du zein den plazak betetzeko sistema eta eskatzaileen egokitasuna.

### 4.2. PLAZA MOTA:

- Egun osoko plazak, jantoki-zerbitzuarekin.
- Egun erdiko plazak, goizeko ordutegian.

### ESKAINTZEN DIREN ZERBITZUAK:

ZERBITZUAK	BEHARRIZANEN DIAGNOSTIKOA ETA LAGUNTZEKO PLAN INDIBIDUALA PRESTATZEA
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erabiltzailearen beharren diagnosi integrala egiten dugu. Ondoren, pertsonaren arabera, laguntza-plana egiten da, zentroaren zerbitzuak emateko.</li></ul>	

ZERBITZUAK	AUTONOMIA PERTSONALERAKO LAGUNTZA ETA SUSTAPENA
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eguneroko oinarrizko jarduerak (garbitzea, elikatzea, janzteia eta oinarrizko zaintzak) egiten laguntzen diegu. Tratu egokia jasotzea eta norberaren autonomia garatzea bermatuta daude.</li><li>• Erabiltzaileen gaitasunak zaintzeko eta sendotzeko jarduerak egiten dira. Taldeko jarduerak dira, eta gela batean egiten dituzte. Hona hemen gaiak: kultura orokorra, kirola, artea, jolasak, etab.</li></ul>	

ZERBITZUAK	TERAPIA OKUPAZIONALA
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Banakako eta taldeko saioak dira. Saioen helburua pertsona sendatzea eta eguneroko jarduerak (oinarizkoak zein instrumentalak) egitea da. Horrez gain, beharrezko moldaketak egiten dira jarduera horiek erabiltzailearen etxean zein zentroan egiteko.</li></ul>	

ZERBITZUAK	FISIOTERAPIA
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Banakako eta taldeko saioak dira, mugitzeko funtzioen egoera ahalik eta hobereana izan dadin. Horrez gain, garuneko kaltearen ondoriozko arazoei aurrea hartzen saiatzen gara; mugikortasunaren eta autonomia fisikoko maila handienak lortzeko.</li></ul>	

ZERBITZUAK	LOGOPEDIA
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Banakako eta taldeko saioetan hizkuntza- eta komunikazio-asaldurak lantzen dira, egoera hobetzeko. Aukerako sistemak edo sistema handigarriak proposatzen dira, hizkuntzaren funtzionaltasuna lortzeko.</li></ul>	

ZERBITZUAK	NEUROPSIKOLOGIA
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Banakako eta taldeko esku-hartzeak egiten dira, erabiltzaileen asaldura kognitiboak, harremani lotutako asaldurak eta asaldurek eguneroko bizitzan dituzten ondorioak lantzeko. Helburua pertsonen autonomia areagotzea da, ongizatea eta buruaren kontrola handituz.</li></ul>	

ZERBITZUAK	GIZARTE-ARRETA
------------	----------------

ZERBITZUAK	GIZARTE-ARRETA
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gizarte-baliabideei, zerbitzuei eta haien kudeaketari buruzko informazioa ematen dugu, erabiltzaileentzat edo familiako kideentzat interesgarriak izan daitezkeela jotzen baldin bada. Horrez gain, beharrezkoa izanez gero, haiek kudeatzeko laguntza ematen dugu.</li></ul>	

ZERBITZUAK	AISIALDIKO ETA ASTIALDIKO JARDUERAK
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Erabiltzaileen aisialdia betetzeko jarduerak antolatzen ditugu, eguneko zentroaren ordutegiaren barruan. Horrez gain, irteerak eta ezohiko jarduerak ere antolatzen</li></ul>	

ZERBITZUAK	ELIKADURA ETA NUTRIZIOA
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Jantoki-zerbitzua eskaintzen diegu, zentroan bazkal dezaten. Erabiltzaile bakoitzaren beharretara moldatzen da menua.</li></ul>	

ZERBITZUAK	GARRAIO EGOKITUA
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ebaluazio eta Orientazio Zerbitzuak (Gizarte Ekintza Sailekoa) egoera bakoitza aztertzen du. Ebaluazio horrek zehazten badu erabiltzaileek mugikortasun-arazoak dituztela, egokitutako garraiobideak eskaintzen zaizkie (A, B, C balorazioa edo 7 puntu edo gehiago lortzea).</li></ul>	

ZERBITZUAK	FAMILIENTZAKO LAGUNTZA
<b>ZERBITZUAK ETA DESKRIPZIO ZEHATZA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Prestakuntza-saiokak eta talde-topaketak antolatzen ditugu, emozioen zama arintzen eta egungo egoera hobeto kudeatzen laguntzeko.</li></ul>	

5 HELBIDEAK, ORDUTEGIAK ETA ZERBITZUAK ESKURATZEKO MODUA

**Nola eskuratu zerbitzuak**

KONTAKTUA*	ORDUTEGIA	GARRAIO BIDEAK
<p>Bekoetxe eguneko zentroa</p> <p>Helbidea:</p> <p>Doctor Ornilla, 1 B - 48004 BILBAO</p> <p>Telefonoa: 94 400 00 66</p> <p>Fax: 94 400 00 77</p> <p>Email: bekoetxe@bizkaia.eus</p> <p>Web-orria: <a href="http://www.ifas.bizkaia.eus">www.ifas.bizkaia.eus</a></p>	<p>9:30-tik 17:30-ra astelehenetik ostiralera.</p> <p>Zentroa abuztu, Gabonak, eta Aste Santuko jaiegunetan eta oparraldietan itxi egiten da.</p>	<p>Metro Bilbao: Santutxu geltokia (850 metrotara)</p> <p>Bilbobus:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Linea 13: San Ignacio-Txurdinaga (geltokia: Artalandio, 3)</li><li>• Linea 30: Txurdinaga-Mirivilla (geltokia: Txomin Garat, 40)</li><li>• Linea 38: Otxarkoaga-Basurto/Termibus (geltokia: Gabriel Aresti, frente al Anbulatorioaren aurrean)</li><li>• Linea 34: Otxarkoaga-Santutxu (geltokia: Doctor Ornilla, Bekoetxeren aurrean)</li><li>• Linea 43: Garaizar-Otxarkoaga (geltokia: Doctor Ornilla, Bekoetxeren aurrean)</li></ul>



**Kokalekuen mapa**



## 6 ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

### Eskubideak

1. Duintasunerako eskubidea; hortaz, ezin da inor baztertu, haien sexu, arraza, erlijioa, ideologia edo edozein egoera pertsonal edo sozial dela eta.
2. Ezberdina izateko eskubidea. Erakundeak aintzat hartuko ditu norberaren ezaugarri bereziak, eta zaintzak norberaren beharren arabera egingo ditu, errespeturik handienaz, gizalegez eta gogo onez.
3. Pribatutasunerako eta konfidentziasunerako eskubidea.
4. Datu pertsonalen konfidentziasunerako eskubidea, indarreko legeekin bat etorrira.
5. Etengabeko laguntza integrala eta pertsonalizatua jasotzeko eskubidea. Baliabide erabilgarrien kudeaketak eraginkorra izan behar du. Erabiltzailearen beharrak ebaluatuko dira, eta erabiltzaileak berak, laguntza-sare naturaleko zaintzaileekin batera, parte hartuko du horretan. Beharrian horiek oinarri hartuta, banakako laguntza plana egingo da.
6. Informazio ulergarria, zehatza eta jarraitua jasotzeko eskubidea; informazio hori erabiltzaileak zentroan duen egoera pertsonalari buruzkoa izango da. Agerikoa baldin bada erabiltzaileak berak ezin duela informazio hori jaso, legezko erantzuleari emango zaio.
7. Bizigarritasun-, higie-, elikadura- eta segurtasun-baldintza egokiak jasotzeko eskubidea.
8. Autonomiarako eskubidea, halakotzat hartuta norberak bere kasa jardun eta pentsatzeko duen aukera, nolabaiteko arrisku-maila kalkulatu hartzeko gogoia ere barne.
9. Erakundearen egoteak erabiltzailearen harreman sozialetan eta pertsonaletan ahalik eta eragin txikiena izateko eskubidea. Horren harira, familiarekin eta ingurunearekin harremana izaten, komunikabide- eta kultura-sistemak eta -baliabideak erabiltzen, harreman sozialak izaten eta aisia sustatzen dituzten harremanak egiten lagunduko zaie.
10. Zentroaren antolaketan eta funtzionamenduan, zuzenean edo ordezkarien bidez, parte hartzeko eskubidea. Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak ohiko bideetatik aurkezteko eskubidea. Erantzuna jasotzeko eskubidea ere bai. Eskubide hori legezko erantzuleek ere badute.
11. Ondo funtzionatzen duten kalitatezko zerbitzuak jasotzeko eskubidea.
12. Zerbitzuak gehiagorik ez erabiltzeko edo, erabiltzaileak erabakita, zentroan egoteko hitzarmena amaitzeko eskubidea.
13. Bere eskubideak ezagutzeko eta defendatzeko eskubidea. Erabiltzaileak berak egin dezake, edo idatziz izendatu duen konfiantzazko pertsona batek. Edonola ere, GUFEn erakundeak ziurtatu eta zaindu behar du hemen jaso diren eskubideak eraginkortasunez betetzen direla.

### Betebeharrak

Honako hauek dira erabiltzailearen, haren familiaren edo legezko erantzulearen betebeharrak:

1. Zentroan ezarritako arauak eta aginduak ezagutzea eta betetzea.
2. Zentroko bizikidetzaren arauak betetzea.

3. Zentroko langileak, gainerako erabiltzaileak eta laguntzaileak errespetu handienaz tratatzea.
4. Azpiegiturak zaintzea, behar bezala erabiltzea eta zentroaren bizigarritasuna zaintzen laguntzea.
5. Egiazko eta beharrezko informazioa ematea, beharrak edo premiak ebaluatzeko, eta, hala dagokionean, banakako arreta-plana egiteko.
6. Banakako arreta-plana garatzen laguntzea.
7. Zerbitzua emateko esandako edota adostutako orduak eta egunak errespetatzea. Hala dagokionean, aurreikusitako hitzorduari eutsi ezin badiote, aurretiaz abisatu behar dute zerbitzuaren funtzionamendua ez oztopatzeko.
8. Indarreko legeekin bat etorrira, zerbitzuen zenbatekoa eta tasak epe barruan ordaintzea.

## **7 ARAUTEGI ERREGULATZAILEA**

- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa. (2006ko 299. BAO, abenduaren 15ekoa).
- 1051/2013, ERREGE DEKRETUA, abenduaren 27koa zeinaren bidez Autonomia eta Mendekotasun Arretarako Sistemaren xedapenak arautzen baitira, abenduaren 14ko 39/2006 Legean ezarritakoaren arabera, Autonomia Pertsonalaren Sustapena eta Zaintza mendekotasun egoeretan.
- EUSKO JAURLARITZAREN 12/2008 LEGEA, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa. (2008ko 246. EHAA, abenduaren 24koa).
- 185/2015ko Dekretua, urriaren 6koa, Euskadiko Gizarte Zerbitzuei buruzko prestazio eta zerbitzu zorroari buruzkoa.
- EUSKO JAURLARITZAREN 64/2004 DEKRETUA, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideen eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea. (2004ko 76. EHAA, apirilaren 23koa).
- BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN 27059/2009 FORU AGINDUA, maiatzaren 29koa, Bizkaiko Foru Aldundiaren beraren zentroetan eta Aldundiak itundutako edo kontratatuetan pertsona ezinduentzat dauden eguneko arretarako zerbitzuetako eguneko zentroetako plazak lortzeko baldintza orokorrak onartzeari buruzkoa. (2009ko 111. BAO, ekainaren 15ekoa).
- BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN 204/2003 FORU DEKRETUA, urriaren 28koa, zeinaren bidez ebazten den ezinduak zaintzako zentro propioetarako, itunpekoetako, hitzarmenpekoetako eta kontratatupekoetako prezio publikoari buruzko arauak aplikatzea eta garatzea. (2003ko 209. BAO, urriaren 31koa).
- 2016/679 (EB) ERREGELAMENDUA, EUROPAKO PARLAMENTUAREN ETA KONTSEILUARENA, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituen eta 95/46/EE Zuzentaraua (Datuak babesteko Erregelamendu Orokorra) indargabetzen duena.
- 3/2018 LEGE ORGANIKOA, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.
- 2/2004 LEGEA, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa. (2004ko 44. BAO, martxoaren 44koa) (indarrean daude erregelamenduaren kontrakoak ez diren artikulua).

## 8 KONPROMISIOAK BETE DIRELA ETA INDARREAN DIRAUTELA JAKINARAZTEKO MODUAK

Urtero ematen da konpromisoak bete izanaren berri, emaitzak web-orrian publikatuta : [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

Zentroan ere izaten da komunikazio horren kopia bat.

Kartaren bertsiorik eguneratua IFAS-GUNE ren web-orrian kontsulta daiteke: [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

Indarraldia: 2022-2023.

## **9 ZERBITZUA HOBETZEN PARTE HARTZEKO MODUAK**

Bekoetxe Eguneko Zentroaren zerbitzuen erabiltzaileek eta familiek zentroan ematen diren zerbitzuak hobetzen lagun dezakete. Horretarako, haien iritzia adieraz dezakete gogobetetsun-inkestetan eta/edo beren kexak nahiz iradokizunak jakinarazi, zerbitzu-karta honen «Nola aurkeztu kexak, erreklamazioak eta iradokizunak» atalean azaltzen denari jarraituz.

**10 NOLA AURKEZTU KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA IRADOKIZUNAK**

GUFeko zentro eta zerbitzu guztietako kexen, erreklamazionen eta iradokizun kudeaketaren arduraduna GUFeko Erabiltzailearentzako Arreta Unitatea da.

Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak aurkezteko, iradokizun-, kexa- eta erreklamazio-orriak daude, eta ikusgai daude Bekoetxe Eguneko Zentroan zein GUFeko bulego nagusietan. Horrez gain, zentroan erreklamazio-liburua ere erabilgarri dago.

Honela aurkez daitezke kexak, erreklamazioak eta iradokizunak:

1. Zentroan dagoen kexen, erreklamazoinen eta iradokizun ontzian. Egunero irekitzen da ontzi hori, eta edukia GUFeko erabiltzailearentzako Arreta Unitatera bidaltzen da.
2. Postaz bidal daitezke, helbide honetara:  
  
Erabiltzailearentzako Arreta Unitatea GUFÉ  
  
Ugaskobidea, 5 (Bis)  
  
48014 - Bilbo
3. Posta elektronikoz, GUFeko Erabiltzailearentzako Arreta Unitateko helbidera (UAPU):  
gufeiradokizunak@bizkaia.eus
4. Telefonoz, honako zenbaki honetara: 944 066 194 (GUFeko Erabiltzailearentzako Arreta Unitatea).

Erabiltzaileari Laguntzeko Unitateak konpromisoa hartzen du, 20 egun balioduneko epean, kexen %80ri erantzuteko, eta, gainontzekoak, Unitatean jaso diren egunetik hasita, gehienez, 30 egun balioduneko epean erantzungo ditu.

11 ZERBITZU-KARTAKO KONPROMISOAK

ZERBITZUA	KONPROMISOA	KONPROMISOAREN BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEA
<b>Zerbitzu guztiak</b>	Zentroko langileek arreta profesionala eta tratu atsegina ematea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arreta profesionalarekin eta tratu atseginarekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> <li>Arreta profesionalarekin eta tratu atseginarekin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.</li> </ul>
	Laguntzeko Plan Indibidualean ezarritako helburuak betetzea, gutxienez erabiltzaileen eta haien familien %85 pozik egon daitezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>LPlan ezarritako helburuak betetzearekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> <li>LPlan ezarritako helburuak betetzearekin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.</li> </ul>
	Instalazio garbi eta zainduak eskaintzea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalazioak garbitzearekin eta zaintzearekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> <li>Instalazioak garbitzearekin eta zaintzearekin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.</li> </ul>
	Ekipamendua eta baliabideak ematea zentro egokian, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zentroko ekipamendua eta baliabideak egokitzearekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> <li>Ikastetxeko ekipamendua eta baliabideak egokitzearekin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.</li> </ul>
<b>Beharrianen diagnostikoa eta laguntzeko plan indibiduala prestatzea</b>	Laguntzeko Plan Indibidualari buruzko informazio egokia ematea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laguntzeko Plan Indibidualari buruz jasotako informazioarekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> <li>Laguntzeko Plan Indibidualari buruz jasotako informazioarekin nahiko edo</li> </ul>



ZERBITZUA	KONPROMISOA	KONPROMISOAREN BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEA
		oso pozik dauden familien ehunekoa.
	Gehienez ere 40 egun balioduneko epean onartzea Laguntzeko Plan Indibidualen %80, erabiltzailea zentroan sartzen denetik aurrera; gainerako kasuetan, 70 baliodunetan, gehienez ere.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 egun balioduneko epean onartu diren LPlen ehunekoa.</li> <li>• 70 egun balioduneko epean onartu diren LPlen ehunekoa.</li> </ul>
<b>Autonomia pertsonalerako laguntza eta sustapena</b>	Erabiltzailearen higiene- eta zaintza-arretan intimitatea errespetatzea, erabiltzaileen %85, gutxienez, pozik egon daitezten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene- eta zaintza-arretan intimitatearekiko errespetuarekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> </ul>
<b>Neuropsikologia</b>	Neuropsikologiako banakako eta/edo taldeko saioak egitea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuropsikologiako saioekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> <li>• Neuropsikologiako saioekin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.</li> </ul>
<b>Logopedia</b>	Logopediako banakako eta/edo taldeko saioak egitea, erabiltzaileen hizkuntza eta komunikazioa hobetzeko, erabiltzaileen eta haien familien %85 gutxienez pozik egon daitezten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hizkuntza eta komunikazioa hobetzeko aukera ematen duten logopedia-saioekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> <li>• Hizkuntza eta komunikazioa hobetzeko aukera ematen duten logopedia-saioekin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.</li> </ul>
<b>Terapia okupazionala</b>	Eguneroko bizitzako jarduerak (terapia okupazionala) berreskuratzeko edo mantentzeko banakako eta/edo taldeko saioak egitea, gutxienez erabiltzaileen eta haien familien %85 pozik egon daitezten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eguneroko bizitzako jarduerak berreskuratzeko edo mantentzeko saioekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa (terapia okupazionala).</li> <li>• Eguneroko bizitzako jarduerak berreskuratzeko edo horiei eusteko saioekin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa (terapia</li> </ul>

ZERBITZUA	KONPROMISOA	KONPROMISOAREN BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEA
		okupazionala).
<b>Aisialdiko eta astialdiko jarduerak</b>	Aisialdia eta astialdiko banakako eta/edo taldeko saiok egitea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aisia eta denbora libre okupatzeko saiokin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> <li>Aisia eta astialdia betetzeko saiokin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.</li> </ul>
<b>Fisioterapia</b>	Fisioterapiako banakako eta/edo taldeko saiok egitea, erabiltzaileen eta haien familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fisioterapia-saiokin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> <li>Fisioterapia saiokin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.</li> </ul>
<b>Garraio egokitua</b>	Garraio egokituko zerbitzu egokia ematea, horrela erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zentrora egokitutako garraio-zerbitzua duten erabiltzaileen ehunekoa.</li> <li>Ikastetxera egokitutako garraio-zerbitzuekin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.</li> </ul>
<b>Elikadura eta nutrizioa</b>	Kalitateko janaria ematea, erabiltzaileen % 85, gutxienez, pozik egon daitezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kalitatezko janariarekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa.</li> </ul>
<b>Gizarte-arreta</b>	Baliabide eta zerbitzu sozial interesgarriekin lotutako informazioa eta aholkularitza ematea, familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gizarte-baliabide eta -zerbitzuekin lotutako informazioarekin eta aholkularitzarekin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.</li> </ul>
<b>Familientzako laguntza</b>	Familientzako prestakuntza-saiok eta talde-topaketak egitea, familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Familientzako prestakuntza-saiokin eta talde-topaketekin nahiko edo oso pozik dauden familien ehunekoa.



**12 NEURRI ZUZENTZAILE ETA KONPENSATZAILEAK**

Erabiltzaileek eta familiek uste badute ez dela bete arestian jasotako konpromisoren bat, horren berri eman ahal izango dute iradokizunak eta erreklamazioak jasotzeko ezarritako bideak erabiliz. Ez-betetzeren bat atzemanaz gero, 20 laneguneko epean idazki bat bidaliko zaie, arrazoiak eta horiek zuzentzeko hartutako neurriak azalduz.

### 13 ALDAKETEN HISTORIKOA

EDIZIOA	DATA	ALDAKETA
0	2022.01.01	Hasierako edizioa