

2022-2023

EDICIÓN 00 / ENERO 2022

# CARTA DE SERVICIOS GUFÉ-IFAS CENTRO DE DÍA BEKOETXE

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:  
**Instituto Foral de Asistencia Social - IFAS**

 **Bizkaia**  
*foru aldundia  
diputación foral*



# NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

## DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y ELABORACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUAL (PAI)

Vemos y analizamos cuáles son las necesidades de la persona usuaria. Después, hacemos un plan personalizado para atenderla teniendo en cuenta los servicios que el centro ofrece.

## APOYO Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

Asistencia y apoyo en la higiene, vestido, comida, cuidados personales... mediante un trato adecuado y fomentando la autonomía de la persona. Actividades en grupo de tipo cultural, deportivo, artístico, lúdico, etc... para mantener y mejorar las capacidades de la persona.

## SESIONES DE TERAPIA OCUPACIONAL

Las sesiones pueden ser individuales o en grupo, trabajando actividades de la vida diaria. El objetivo es no perder las habilidades para llevarlas a cabo. Para ello también se orienta sobre cambios en su casa que le ayuden a tener más autonomía.

## SESIONES DE FISIOTERAPIA

Las sesiones pueden ser individuales o en grupo, trabajando las funciones motoras del cuerpo. El objetivo es conseguir una mayor autonomía en los movimientos y prevenir complicaciones.

# NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

## SESIONES DE LOGOPEDIA



Las sesiones pueden ser individuales o en grupo, trabajando en la mejora del habla y la comunicación. Se entrena el uso de sistemas de comunicación, como tableros alfabéticos o pictogramas.

## SESIONES DE NEUROPSICOLOGÍA



Las sesiones pueden ser individuales o en grupo, trabajando las dificultades cognitivas, relacionales y de ajuste a su situación que las personas usuarias tienen en su vida diaria. El objetivo es aumentar su bienestar personal y su autonomía.

## ATENCIÓN SOCIAL



Información de interés para las personas usuarias o su familia, sobre recursos y servicios sociales y ayuda sobre cómo tramitarlos.

## ACTIVIDADES DE OCIO



Actividades lúdicas dentro del horario del centro: fiestas, eventos, excursiones, salidas culturales...

## SERVICIO DE COMEDOR



Comida de mediodía, adaptada a las necesidades de cada persona usuaria, para aquellas que acuden al centro durante toda la jornada.

# NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

## SERVICIO DE TRANSPORTE ADAPTADO

Las personas con problemas de movilidad podrán hacer uso de transporte adaptado. Para ello deberán tener A, B, C o 7 puntos o más en la valoración que realiza el Equipo de Valoración y Orientación del Departamento de Acción Social de la DFB.

## APOYO A LAS FAMILIAS

Sesiones de formación y encuentros en grupo para familiares de las personas usuarias. El objetivo es afrontar mejor su situación y aliviar su carga emocional.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

• [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en los propios centros, en el siguiente mail: [gufeiradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufeiradokizunak@bizkaia.eus), en el teléfono: **94 406 61 94** o a través de los distintos canales de la DFB. El 80% se responderán en un plazo de 20 días hábiles y el resto en 30 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de Carta de Servicios.

## COMPROMISOS GENERALES

### NOS COMPROMETEMOS A

- Atender de forma profesional y amable, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.
- Cumplir con los objetivos establecidos en el PAI, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.
- Ofrecer unas instalaciones limpias y cuidadas, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias esté satisfechas.
- Ofrecer en el centro un equipamiento y medios adecuado, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias esté satisfecha.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con la atención profesional y amable.
- Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con el cumplimiento de los objetivos establecidos en el PAI.
- Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con la limpieza y el cuidado de las instalaciones.
- Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con el equipamiento y los medios disponibles en el centro.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

• [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en los propios centros, en el siguiente mail: [gufeiradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufeiradokizunak@bizkaia.eus), en el teléfono: **94 406 61 94** o a través de los distintos canales de la DFB. El 80% se responderán en un plazo de 20 días hábiles y el resto en 30 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de Carta de Servicios.

## COMPROMISOS ESPECÍFICOS DE CADA SERVICIO

### NOS COMPROMETEMOS A

### CÓMO LO MEDIMOS

#### DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y ELABORACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUAL (PAI)

Aprobar el 85% de los PAI en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir del ingreso de la persona usuaria y el resto en un máximo de 70 días hábiles.

Porcentaje (%) de PAIs aprobados en 40 días y 70 días hábiles.

Ofrecer información adecuada sobre el Plan de Atención Individual, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias esté satisfecha.

Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con la información recibida sobre el Plan de Atención Individual.

#### APOYO Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

Respetar la intimidad en la atención de la higiene y cuidado de la persona usuaria de manera que al menos el 85% de las personas usuarias estén satisfechas.

Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el respeto a la intimidad en la atención de la higiene y cuidado.

#### SESIONES DE TERAPIA OCUPACIONAL

Realizar sesiones individuales y/o grupales de terapia ocupacional que permitan recuperar o mantener las actividades de la vida diaria, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.

Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con las sesiones terapia ocupacional.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

• [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en los propios centros, en el siguiente mail: [gufeiradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufeiradokizunak@bizkaia.eus), en el teléfono: **94 406 6194** o a través de los distintos canales de la DFB. El 80% se responderán en un plazo de 20 días hábiles y el resto en 30 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de Carta de Servicios.

## COMPROMISOS ESPECÍFICOS DE CADA SERVICIO

### NOS COMPROMETEMOS A

### CÓMO LO MEDIMOS

#### SESIONES DE FISIOTERAPIA

Realizar sesiones individuales y/o grupales de fisioterapia, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.

Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con las sesiones de fisioterapia.

#### SESIONES DE LOGOPEDIA

Realizar sesiones individuales y/o grupales de logopedia que permitan mejorar el habla y la comunicación de las personas usuarias, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.

Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con las sesiones de logopedia.

#### SESIONES DE NEUROPSICOLOGÍA

Realizar sesiones individuales y/o grupales de neuropsicología, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.

Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con las sesiones de neuropsicología.

#### ATENCIÓN SOCIAL

Ofrecer información y asesoramiento relacionado con recursos y servicios sociales de interés, de manera que al menos el 85% de las familias estén satisfechas.

Porcentaje (%) de familias satisfechas con la información y el asesoramiento relacionado con recursos y servicios sociales de interés.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

• [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en los propios centros, en el siguiente mail: [gufeiradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufeiradokizunak@bizkaia.eus), en el teléfono: **94 406 61 94** o a través de los distintos canales de la DFB. El 80% se responderán en un plazo de 20 días hábiles y el resto en 30 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de Carta de Servicios.

## COMPROMISOS ESPECÍFICOS DE CADA SERVICIO

### NOS COMPROMETEMOS A

### CÓMO LO MEDIMOS

#### ACTIVIDADES DE OCIO

Realizar sesiones individuales y/o grupales para la ocupación del ocio y tiempo libre, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.

Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con las sesiones para la ocupación del ocio y tiempo libre.

#### SERVICIO DE COMEDOR

Ofrecer una comida de calidad, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias estén satisfechas.

Porcentaje (%) de personas usuarias satisfechas con la comida.

#### SERVICIO DE TRANSPORTE ADAPTADO

Proporcionar un adecuado servicio de transporte adaptado, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.

Porcentaje (%) de personas usuarias y sus familias satisfechas con el servicio de transporte adaptado.

#### APOYO A LAS FAMILIAS

Realizar sesiones de formación y encuentros grupales para las familias, de manera que al menos el 85% de las familias estén satisfechas.

Realizar sesiones de formación y encuentros grupales para las familias, de manera que al menos el 85% de las familias estén satisfechas.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Instituto Foral de Asistencia Social - IFAS**

—  
Camino de Ugasko, 5 -bis  
48014-Bilbao  
Tel.: 94 406 61 94  
gufeiradokizunak@bizkaia.eus  
www.ifas.bizkaia.eus

