2022-2023

EDIZIOA: 00 / 2022ko URTARRILA

ZERBITZU-KARTA
GUFE-IFAS
BEKOETXE EGUNEKO ZENTROA

ZERBITZU-KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea - GUFE

Bizkaia
foru aldundia
diputación foral

Irakurketa Erraza

AENOR
Ziurtatutako Zerbitzua
Zerbitzu Kartak

GURE ZERBITZUAK

Zerbitzuei buruzko araudia eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak kontsulta daitezke Zerbitzu Karta osoan:

- **www.ifas.bizkaia.eus**

BEHARRIZANEN DIAGNOSTIKOA ETA LAGUNTZEKO PLAN INDIBIDUALA (LPI) PRESTATZEA

Erabiltzailearen beharrak zeintzuk diren ikusi eta aztertzen dugu. Ondoren, pertsonaren arabera, arreta emateko plana egiten da, zentroak eskaintzen dituen zerbitzuak kontuan izanik.

AUTONOMIA PERTSONALERAKO LAGUNTZA ETA SUSTAPENA

Laguntza ematen da garbitzean, elikatzean, janztean, oinarrizko zaintzetan... Tratu egokia jasotzea eta norberaren autonomia garatzea bermatuta daude.

Erabiltzaileen gaitasunak zaintzeko eta sendotzeko taldeko jarduerak egiten dira. Hona hemen gaiak: kultura, kirola, artea, jolasak, etab.

TERAPIA OKUPAZIONALEKO SAIOAK

Banakako eta taldeko saioak dira. Eguneroko bizitzako ekintzak lantzen dira. Helburua gaitasunak ez galtzea da ekintza hauek egiteko.

Horretarako etxean aldaketak egiteko informazioa ematen da autonomia gehiago edukitzen laguntzeko.

FISIOTERAPIA SAIOAK

Banakako eta taldeko saioak dira. Gorputzeko mugitzeko funtzioak lantzen dira. Helburua mugikortasunean autonomia handiagoa lortzea da eta konplikazioak aurreikustea.

GURE ZERBITZUAK

Zerbitzuei buruzko araudia eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak kontsulta daitezke Zerbitzu Karta osoan:

- **www.ifas.bizkaia.eus**

LOGOPEDIA-SAIOAK

Banakako eta taldeko saioetan hizkuntza eta komunikazioa lantzen dira hobetzeko.
Komunikazio sistemak erabiltzeko entrenatzen da, adibidez taula alfabetikoak edo piktogramak.

NEUROPSIKOLOGIAKO SAIOAK

Banakako eta taldeko saioak dira. Lantzen dira erabiltzaileek eguneroko bizitzan dituzten egoeren zailtasun kognitibo, erlaziozkoak eta adostekoak.
Helburua pertsonen autonomia eta ongizatea handitzea da.

GIZARTE-ARRETA

Erabiltzaileentzat edo familientzat interesgarriak izan daitezkeen informazioa, gizarte-baliabide eta zerbitzuei buruz eta haien kudeaketari buruzko laguntza.

AISIALDIKO JARDUERAK

Jarduera ludikoak zentroaren ordutegiaren barruan:
jaiak, ekitaldiak, ibilaldiak, irteera kulturalak...

JANTOKI-ZERBITZUA

Eguerdiko bazkaria, erabiltzale bakoitzaren beharretara egokitua, zentroan egun osoan egoten diren pertsonentzako.

GURE ZERBITZUAK

Zerbitzuei buruzko araudia eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak kontsulta daitezke Zerbitzu Karta osoan:

- **www.ifas.bizkaia.eus**

GARRAIO EGOKITUKO ZERBITZUA

Mugikortasun-arazoak dituzten pertsonek egokitutako garraioa erabili ahal izango dute. Hartarako BFAren Gizarte Ekintza Saileko Ebaluazio eta Orientazio Zerbitzuak egiten duen balorazioan A, B, C edo 7 puntu edo gehiago lortu behar izango dituzte.

FAMILIENTZAKO LAGUNTZA

Prestakuntza-saioak eta talde-topaketak antolatzen dira erabiltzaileen familientzako. Helburua da egungo egoera hobeto kudeatzen laguntzea eta emozioen zama arintzea.

GURE KONPROMISOAK

Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:
• **www.ifas.bizkaia.eus**

Konpromisoak ez betetzeagatiko edozein kexa, erreklamazio edo iradokizun zentroetan bertan aurkeztu ahal izango da, helbide elektroniko honetan: **gufeiradokizunak@bizkaia.eus**, **94 406 61 94** telefonoan edo BFAren kanalen bidez.

Horien %80ri 20 egun baliodunеko epean erantzungo zaie, eta gainerakoei, 30 egun baliodunetan.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

KONPROMISO OROKORRAK

GURE KONPROMISOAK	NOLA NEURTZEN DITUGU
Arreta profesionala eta tratu atsegina ematea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Arreta profesionalarekin eta adeitsuarekin pozik dauden erabiltzaileen eta haien familien ehunekoa (%).
Laguntzeko Plan Indibidualean ezarritako helburuak betetzea, gutxienez erabiltzaileen eta haien familien %85 pozik egon daitezen.	LPlan ezarritako helburuak betetzearekin pozik dauden erabiltzaileen eta haien familien ehunekoa (%) ehunekoa (%).
Instalazio garbi eta zainduak eskaintzea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Instalazioak garbitzearekin eta zaintzearekin pozik dauden erabiltzaileen eta haien familien ehunekoa (%).
Zentroan ekipamendu eta baliabide egokiak eskaintzea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Zentroan eskuragarri dauden ekipamendu eta baliabideekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa (%).

GURE KONPROMISOAK

Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:

- **www.ifas.bizkaia.eus**

Konpromisoak ez betetzeagatiko edozein kexa, erreklamazio edo iradokizun zentroetan bertan aurkeztu ahal izango da, helbide elektroniko honetan: **gufeiradokizunak@bizkaia.eus**, **94 406 61 94** telefonoan edo BFAren kanalen bidez.

Horien %80ri 20 egun balioduneko epean erantzungo zaie, eta gainerakoei, 30 egun baliodunetan.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

GURE KONPROMISOAK	NOLA NEURTZEN DITUGU
BEHARRIZANEN DIAGNOSTIKOA ETA LAGUNTZEKO PLAN INDIBIDUALA (LPI) PRESTATZEA	
Gehienez ere 40 egun balioduneko epean onartzea LPIen %85a, erabiltzailea zentroan sartzen denetik aurrera. Gainerako kasuetan, 70 baliodunetan gehienez ere.	40 eta 70 egun baliodunetan onartu diren LPIen ehunekoa.
Plan Indibidualari buruzko informazio egokia ematea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Laguntzeko Plan Indibidualari buruz jasotako informazioarekin pozik dauden erabiltzaileen eta haien familien ehunekoa (%).
AUTONOMIA PERTSONALERAKO LAGUNTZA ETA SUSTAPENA	
Erabiltzailearen higiene- eta zaintza-arretan intimitatea errespetatzea, erabiltzaileen %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Higiene- eta zaintza-arretan intimitatearekiko errespetuarekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa (%).
TERAPIA OKUPAZIONALEKO SAIOAK	
Terapia okupazionaleko banakako eta/edo taldeko saioak egitea, eguneroko bizitzako jarduerak berreskuratu edo mantendu ahal izateko, erabiltzaileen eta haien familien %85 gutxienez pozik egon daitezen.	Terapia okupazionaleko saioekin pozik dauden erabiltzaileen eta haien familien ehunekoa (%).

GURE KONPROMISOAK

Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:
- **www.ifas.bizkaia.eus**

Konpromisoak ez betetzeagatiko edozein kexa, erreklamazio edo iradokizun zentroetan bertan aurkeztu ahal izango da, helbide elektroniko honetan: **gufeiradokizunak@bizkaia.eus**, **94 406 61 94** telefonoan edo BFAren kanalen bidez.

Horien %80ri 20 egun baliodunneko epean erantzungo zaie, eta gainerakoei, 30 egun baliodunetan.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

GURE KONPROMISOAK	NOLA NEURTZEN DITUGU
FISIOTERAPIAKO JARDUERAK	
Fisioterapiako banakako eta/edo taldeko saioak egitea, erabiltzaileen eta haien familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Fisioterapia-saioekin pozik dauden erabiltzaileen eta haien familien ehunekoa (%).
LOGOPEDIAKO SAIOAK	
Logopediako banakako eta/edo taldeko saioak egitea, erabiltzaileen mintzamena eta komunikazioa hobetzeko, erabiltzaileen eta haien familien %85 gutxienez pozik egon daitezen.	Logopedia-saioekin pozik dauden erabiltzaileen eta haien familien ehunekoa (%).
NEUROPSIKOLOGIAKO SAIOAK	
Neuropsikologiako banakako eta/edo taldeko saioak egitea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Neuropsikologiako saioekin pozik dauden erabiltzaileen eta haien familien ehunekoa (%).
GIZARTE-ARRETA	
Gizarte-baliabide eta -zerbitzu interesgarriekin lotutako informazioa eta aholkularitza eskaintzea, familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Gizarte-baliabide eta -zerbitzuekin lotutako informazioarekin eta aholkularitzarekin pozik dauden familien ehunekoa (%).

GURE KONPROMISOAK

Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:
- **www.ifas.bizkaia.eus**

Konpromisoak ez betetzeagatiko edozein kexa, erreklamazio edo iradokizun zentroetan bertan aurkeztu ahal izango da, helbide elektroniko honetan: **gufeiradokizunak@bizkaia.eus**, **94 406 61 94** telefonoan edo BFAren kanalen bidez.

Horien %80ri 20 egun baliodunеko epean erantzungo zaie, eta gainerakoei, 30 egun baliodunetan.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

GURE KONPROMISOAK	NOLA NEURTZEN DITUGU
AISIALDIKO JARDUERAK	
Aisialdia eta astialdia betetzeko banakako eta/edo taldeko saioak egitea, erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Aisia eta astialdia okupatzeko saioekin pozik dauden erabiltzaileen eta haien familien ehunekoa (%).
JANTOKI-ZERBITZUA	
Kalitateko janaria ematea, erabiltzaileen % 85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Janariarekin pozik dauden erabiltzaileen ehunekoa (%).
GARRAIO EGOKITUKO ZERBITZUA	
Garraio egokituko zerbitzu egokia ematea, horrela erabiltzaileen eta haien familien %85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Garraio egokituko zerbitzuarekin pozik dauden erabiltzaileen eta haien familien ehunekoa (%).
FAMILIENTZAKO LAGUNTZA	
Familientzako prestakuntza-saioak eta talde-topaketak egitea, familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezen.	Prestakuntza-saioekin eta talde-topaketekin pozik dauden familien ehunekoa (%).

ZERBITZU-KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea - GUFE

—

Ugasko Bidea, 5–bis
48014—Bilbao
Tel.: 94 406 61 94
gufeiradokizunak@bizkaia.eus
www.ifas.bizkaia.eus

Bizkaia
foru aldundia
diputación foral

Irakurketa Erraza