

---

# DOCUMENTO TÉCNICO CARTA DE SERVICIOS

## CENTRO DE DÍA BEKOETXE

---

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Personal técnico en el departamento de organización y mejora	Coordinación del Centro	Gerencia del IFAS

### ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN – DECLARACIÓN INSTITUCIONAL.....	2
2	MISIÓN.....	3
3	UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	4
4	SERVICIOS OFERTADOS.....	5
5	DIRECCIONES, ACCESOS Y HORARIOS DE LOS SERVICIOS .....	8
6	DERECHOS Y DEBERES.....	10
7	NORMATIVA REGULADORA.....	12
8	FORMAS DE COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS Y VIGENCIA.....	13
9	FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DEL SERVICIO .....	14
10	FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	15
11	COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	16
12	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y COMPENSACIÓN.....	20
13	HISTÓRICO DE MODIFICACIONES .....	21

**1 INTRODUCCIÓN – DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

La Diputación Foral de Bizkaia a través de su Norma Foral 1/2016, de 17 de febrero, de Transparencia de Bizkaia y del Plan Foral de Transparencia y Datos Abiertos 2023-2025, identifica las cartas de servicio como un instrumento clave de transparencia, estableciendo la necesidad de publicar de manera accesible y comprensible la información para que ciudadanos y personas usuarias de los servicios públicos puedan valorar el grado de cumplimiento y la calidad de los mismos.

Esta Carta de Servicios manifiesta el compromiso de la Diputación Foral de Bizkaia con la ciudadanía de Bizkaia, apostando decididamente por la calidad de servicio y la búsqueda de la mejora continua, todo ello en el marco de un modelo de gestión avanzada, que a través de procesos y servicios excelentes permita cubrir o incluso anticiparse a las demandas ciudadanas.

Para alcanzar este reto, es necesario dar a conocer los servicios prestados, cuantificar el compromiso asumido por la Diputación Foral de Bizkaia y hacerlo público, de forma que tanto la ciudadanía, como las personas usuarias los conozcan.

Diputación Foral de Bizkaia

El Instituto Foral de Asistencia Social (IFAS), Organismo Autónomo de la Diputación Foral de Bizkaia al que está adscrito el Centro de Día Bekoetxe, contribuye a mejorar la calidad de vida y bienestar de la ciudadanía de Bizkaia mediante la prestación de servicios y recursos sociales especializados.

Uno de los compromisos prioritarios del IFAS es la mejora continua de dichos servicios y recursos, siendo las Cartas de Servicios uno de los medios para hacerlo efectivo.

Esta Carta de Servicios del Centro de Día Bekoetxe informa a la ciudadanía sobre todos los Servicios que se prestan en él, así como sobre los derechos y obligaciones que asisten a las personas usuarias del mismo.

La Carta contiene, asimismo, los compromisos que asumimos para alcanzar una gestión de mayor calidad y los indicadores y objetivos de gestión que permitan verificar el grado de cumplimiento de dichos compromisos.

Gerente del IFAS

## **2 MISIÓN**

El Centro de Día Bekoetxe atiende a personas con discapacidad secundaria a daño cerebral adquirido o a enfermedades del sistema nervioso central.

Su fin último es mejorar la calidad de vida y bienestar de estas personas y sus familias, mediante programas de ajuste personal o social y actividades orientadas a la normalización, evitando en la medida de lo posible el deterioro progresivo.

La atención es integral y personalizada, potenciando la autonomía funcional y social de manera que se facilite a la persona usuaria un acceso no discriminado a la comunidad.

**3 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**

El Organismo responsable del Centro de Día Bekoetxe y de aprobar la presente Carta de Servicios es el Instituto Foral de Asistencia Social, Organismo Autónomo de la Diputación Foral de Bizkaia.

## 4 SERVICIOS OFERTADOS

### 4.1. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO:

Personas que en el momento del ingreso tengan edad igual o superior a 18 años e inferior a 64 años, estén empadronadas en Bizkaia y presenten:

- Daño cerebral adquirido que, acabada la fase de rehabilitación post-aguda, presenten problemas de inserción social, familiar y/o profesional, debiendo haber transcurrido un año desde que se produjo el daño cerebral.
- Enfermedades del sistema nervioso central que ocasionen deterioro cognitivo o de las funciones intelectuales.

El Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia determinará el sistema de ocupación de las plazas y la idoneidad de las personas demandantes.

### 4.2. TIPOS DE PLAZAS

- Plazas de jornada completa con servicio de comedor.
- Plazas de media jornada en horario de mañana.

### 4.3. SERVICIOS OFERTADOS:

Servicios	DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y ELABORACIÓN DEL PLAN DE VIDA Y APOYOS
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• A través de un diagnóstico integral de las necesidades de la persona usuaria se establece de manera personalizada su Plan de Vida y Apoyos respecto a los servicios prestados por el centro.</li></ul>	

Servicios	APOYO Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prestación de asistencia o apoyo en actividades básicas de la vida diaria (higiene, alimentación, vestido y cuidados básicos), garantizando el trato adecuado y el desarrollo de la autonomía personal.</li><li>• Actividades grupales encaminadas a la preservación de las capacidades adquiridas y potenciación de las mismas: cultura general, actividades deportivas, artísticas, lúdicas, etc....</li></ul>	

Servicios	TERAPIA OCUPACIONAL
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sesiones individuales y grupales que facilitan la recuperación o mantenimiento de las actividades de la vida diaria (básicas e instrumentales) y las adaptaciones necesarias para realizarlas, tanto en el centro como en el domicilio habitual de la persona usuaria.</li></ul>	

Servicios	FISIOTERAPIA
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sesiones individuales y grupales dirigidas al mantenimiento del nivel óptimo de las funciones motoras y a la prevención de las complicaciones derivadas de la lesión cerebral, con el fin de alcanzar el mayor grado de movilidad y autonomía física.</li></ul>	

Servicios	LOGOPEDIA
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sesiones individuales y grupales orientadas hacia el mantenimiento o mejora de las alteraciones del lenguaje y la comunicación, y la facilitación de sistemas alternativos o aumentativos con el fin de lograr la funcionalidad del lenguaje.</li></ul>	

Servicios	NEUROPSICOLOGÍA
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Intervenciones individualizadas y grupales encaminadas a trabajar las alteraciones cognitivas y relacionales de las personas usuarias y las consecuencias de las mismas para la vida diaria, aumentando su autonomía y facilitando el bienestar y ajuste personal.</li></ul>	

Servicios	ATENCIÓN SOCIAL
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Información sobre recursos o servicios sociales que sean de interés para la persona usuaria o su familia, así como sobre las gestiones para su tramitación y apoyo en las mismas si fuese necesario.</li></ul>	

Servicios	ACTIVIDADES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades para la ocupación del ocio y tiempo libre de las personas usuarias, dentro del horario del Centro de Día. Eventos y actividades extraordinarias como salidas y fiestas.</li></ul>	

Servicios	ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para aquellas personas que acuden al centro en jornada completa, este Servicio incluye el proporcionar la comida de mediodía adaptada a las necesidades nutricionales de cada persona usuaria.</li></ul>	

Servicios	TRANSPORTE ADAPTADO
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se garantiza el transporte a aquellas personas que, según la valoración realizada por el Equipo de Valoración y Orientación (Departamento de Acción Social) tienen problemas de movilidad (obtener valoración A, B, C o 7 o más puntos).</li></ul>	

Servicios	APOYO A LAS FAMILIAS
<b>SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DETALLADA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sesiones de formación y encuentros grupales que contribuyen a disminuir la carga emocional de las familias y a lograr un mayor ajuste a su situación actual.</li></ul>	

## 5 DIRECCIONES, ACCESOS Y HORARIOS DE LOS SERVICIOS

### Acceso a los servicios

CONTACTO*	HORARIO	MEDIOS DE TRANSPORTE
<p>Centro de día Bekoetxe</p> <p>Dirección:</p> <p>Doctor Ornilla, 1 B - 48004 BILBAO</p> <p>Teléfono: 94 400 00 66</p> <p>Email: <a href="mailto:bekoetxe@bizkaia.eus">bekoetxe@bizkaia.eus</a></p> <p>Página web: <a href="http://www.ifas.bizkaia.eus">www.ifas.bizkaia.eus</a></p>	<p>Abierto de 9:30 a 17:30 de lunes a viernes.</p> <p>El centro cierra los días festivos y los periodos de vacaciones en agosto, navidad y semana santa.</p>	<p>Metro Bilbao:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Parada Txurdinaga (a 400 metros)</li></ul> <p>Bilbobus:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Línea 13: San Ignacio-Txurdinaga (parada Artalandio, 3)</li><li>Línea 30: Txurdinaga-Mirivilla (parada Txomin Garat, 40)</li><li>Línea 38: Otxarkoaga-Basurto/Termibus (parada Gabriel Aresti, frente al Ambulatorio)</li><li>Línea 34: Otxarkoaga-Santutxu (parada Doctor Ornilla, frente a Bekoetxe)</li><li>Línea 43: Garaizar-Otxarkoaga (parada Doctor Ornilla, frente a Bekoetxe)</li></ul>

**Mapa de ubicaciones**



## 6 DERECHOS Y DEBERES

### Derechos

1. Al respeto a su dignidad, sin que puedan ser discriminadas por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.
2. A la diferencia, debiendo asumir la institución sus características singulares y atender sus necesidades personales, con el máximo respeto, corrección y comprensión.
3. A la privacidad e intimidad.
4. A la confidencialidad de los datos de carácter personal, de conformidad con la legislación vigente.
5. A ser atendidas de una manera integral, continuada y personalizada, dentro de una gestión eficiente de los recursos disponibles. Para ello se evaluarán sus necesidades, contando con su participación y de las personas cuidadoras de la red natural de apoyo. En base a esas necesidades se elaborará el Plan de Vida y Apoyos.
6. A recibir información comprensible, completa y continuada, verbal y escrita, de todo lo relativo a su situación personal en el centro. En caso de que la persona usuaria no pueda manifiestamente recibir dicha información, ésta deberá proporcionarse a quien sea legalmente responsable de ella.
7. A que se le proporcione unas condiciones aceptables de habitabilidad, higiene, alimentación y seguridad.
8. A la autonomía, entendiéndose por tal la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.
9. A que su institucionalización incida lo menos posible en sus relaciones sociales y personales. Para ello se facilitará la relación con su familia y entorno, el acceso a los medios y sistemas de comunicación y de cultura y la posibilidad de actividades que fomenten las relaciones sociales y el entretenimiento del ocio.
10. A participar en la organización y el funcionamiento del centro, directamente o por medio de representantes, y a conocer y utilizar los cauces normales para presentar reclamaciones, quejas y sugerencias. Tienen derecho, asimismo, a recibir respuesta. Este derecho se hace extensible a las personas legalmente responsables.
11. A unos servicios de calidad y al correcto funcionamiento de estos.
12. A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.
13. Al conocimiento y a la defensa de sus derechos, bien por sí mismas, bien designando por escrito a una persona de su confianza que lo haga. En todo caso el IFAS deberá ejercer la protección y tutela del cumplimiento efectivo de los derechos aquí recogidos.

### Deberes

Serán obligaciones de las personas usuarias, de sus familiares y de la persona que les representen legalmente:

1. Conocer y cumplir las normas e instrucciones establecidas en el Centro.

2. Guardar las normas de convivencia dentro del Centro.
3. Tratar con el máximo respeto a las y los profesionales del Centro, a las otras personas usuarias, así como a sus acompañantes.
4. Cuidar las instalaciones, utilizarlas adecuadamente y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad del Centro.
5. Transmitir la información necesaria y veraz para proceder a la evaluación de sus necesidades y, en su caso, a la elaboración del Plan de Vida y Apoyos correspondiente.
6. Colaborar en el desarrollo de su Plan de Vida y Apoyos.
7. Respetar las fechas y las horas establecidas o acordadas para prestarles un servicio, debiendo, en su caso, avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista con objeto de no causar disfunciones en el mismo.
8. Abonar puntualmente el importe de los servicios y tasas, según la normativa vigente.

**7 NORMATIVA REGULADORA**

- LEY 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. (BOE núm. 299 de 15 de diciembre de 2006).
- REAL DECRETO 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia establecidas en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia
- LEY DE GOBIERNO VASCO 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. (BOPV núm. 246 de 24 de diciembre de 2008).
- DECRETO 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- DECRETO DE GOBIERNO VASCO 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas. (BOPV núm. 76 de 23 de abril de 2004).
- ORDEN FORAL DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA 27059/2009, de 29 de mayo, relativa a la aprobación de los requisitos generales de acceso a las plazas de los servicios de atención diurna-centros de día, destinados a las personas con discapacidad en los centros propios de la Diputación Foral de Bizkaia, convenidos o contratados por esta institución. (BOB núm. 111 de 15 de junio de 2009).
- DECRETO FORAL DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA 204/2003, de 28 de octubre, por el que se acuerda la aplicación y se desarrolla la regulación de los precios públicos en Centros de Atención a Personas con Discapacidad propios, concertados, convenidos y contratados. (BOB núm. 209 de 31 de octubre de 2003).
- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- LEY ORGÁNICA 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- LEY 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos. (BOPV núm. 44 de 4 de Marzo de 2004) (vigente aquellos artículos que no contradigan al Reglamento).

**8 FORMAS DE COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS Y VIGENCIA**

La comunicación del cumplimiento de los compromisos se realiza con carácter anual mediante la publicación de dichos resultados tanto en la web de [www.ifas.bizkaia.eus/cartadeservicios\\_Bekoetxe](http://www.ifas.bizkaia.eus/cartadeservicios_Bekoetxe) como en el apartado de servicios y políticas sectoriales del Portal de Transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia [www.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus).

Así mismo, la versión más actualizada de la carta puede consultarse en la web de la Biblioteca Foral de Bizkaia [www.ifas.bizkaia.eus/cartadeservicios\\_Bekoetxe](http://www.ifas.bizkaia.eus/cartadeservicios_Bekoetxe) y en el apartado de servicios y políticas sectoriales del Portal de Transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia [www.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus)

Vigencia: 2024-2025.

## **9 FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DEL SERVICIO**

Las personas usuarias de los servicios del Centro de Día Bekoetxe y sus familias pueden colaborar en la mejora de los servicios prestados manifestando su opinión en las encuestas de satisfacción y/o comunicando sus quejas, reclamaciones y sugerencias, conforme a lo descrito en el apartado "Formas de presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias" de esta carta de servicios.

**10 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

La Unidad de Atención a la Persona Usuaría del IFAS es responsable de gestionar las quejas, reclamaciones y sugerencias de todos los centros y servicios de IFAS.

Para la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias existen Hojas de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones en lugar visible en el Centro de Día Bekoetxe y en las oficinas centrales del IFAS, así como un Libro de reclamaciones en el centro.

Las quejas, reclamaciones y sugerencias pueden presentarse:

1. En el buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias del centro. El buzón es abierto diariamente y su contenido enviado a la Unidad de Atención a la Persona Usuaría del IFAS.

2. Por correo postal, dirigidas a:

INSTITUTO FORAL DE ASISTENCIA SOCIAL - IFAS

Unidad de Atención a la Persona Usuaría del IFAS

Camino de Ugasko, 5 -bis

48014 - Bilbao

3. Por correo electrónico, dirigidas a la Unidad de Atención a la Persona Usuaría del IFAS (UAPU):  
[gufe.iradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufe.iradokizunak@bizkaia.eus)
4. Por teléfono, llamando al 94 406 61 94 (Unidad de Atención a la Persona Usuaría)
5. Laguntzaile.

La Unidad de Atención a la Persona Usuaría se compromete a responder al menos al 80% de las quejas en un plazo de 20 días hábiles y el resto en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su recepción en dicha Unidad.

**11 COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS**

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
<b>Todos los servicios</b>	Proporcionar por parte del personal del centro una atención profesional y un trato amable, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias satisfechas con una atención profesional y un trato amable.</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con una atención profesional y un trato amable.</li> </ul>
	Cumplir con los objetivos establecidos en el Plan de Vida y Apoyos de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Vida y Apoyos.</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Vida y Apoyos</li> </ul>
	Proporcionar unas instalaciones limpias y cuidadas de forma que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias esté satisfecha.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la limpieza y el cuidado de las instalaciones.</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con la limpieza y el cuidado de las instalaciones</li> </ul>
	Proporcionar equipamiento y medios en el centro adecuado de forma que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias esté satisfecha.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la adecuación del equipamiento y medios en el centro.</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con la adecuación del equipamiento y medios en el centro.</li> </ul>

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
<b>Diagnóstico de necesidades y elaboración del Plan de Vida y Apoyos</b>	Proporcionar información adecuada sobre el Plan de Vida y Apoyos de forma que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias esté satisfecha.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información recibida sobre el Plan de Vida y Apoyos.</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con la información recibida sobre el Plan de Vida y Apoyos.</li> </ul>
	Aprobar el 80% de los Plan de Vida y Apoyos en un plazo máximo de 50 días hábiles a partir del día del ingreso y el resto en un máximo de 70 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de aprobación de los Plan de Vida y Apoyos en 50 días hábiles a partir del ingreso.</li> <li>• Porcentaje de aprobación de los Plan de Vida y Apoyos en 70 días hábiles a partir del ingreso.</li> </ul>
<b>Apoyo y promoción de la autonomía personal</b>	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.
<b>Neuropsicología</b>	Llevar a cabo sesiones individuales y/o grupales de neuropsicología de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias satisfechas con las sesiones de neuropsicología.</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con las sesiones de neuropsicología.</li> </ul>
<b>Logopedia</b>	Llevar a cabo sesiones individuales y/o grupales de logopedia, que permitan mejorar el lenguaje y la comunicación de las personas usuarias, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias satisfechas con las sesiones de logopedia, que permitan mejorar el lenguaje y la comunicación.</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con las sesiones de logopedia, que permitan mejorar el lenguaje y la comunicación.</li> </ul>

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
<b>Terapia ocupacional</b>	Llevar a cabo sesiones individuales y/o grupales de recuperación o mantenimiento de las actividades de la vida diaria (terapia ocupacional) de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias satisfechas con las sesiones de recuperación o mantenimiento de las actividades de la vida diaria (terapia ocupacional).</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con las sesiones que permitan la recuperación o mantenimiento de las actividades de la vida diaria (terapia ocupacional).</li> </ul>
<b>Actividades de ocio y tiempo libre</b>	Llevar a cabo 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias satisfechas con las sesiones para la ocupación del ocio y tiempo libre.</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con las sesiones para la ocupación del ocio y tiempo libre.</li> </ul>
<b>Fisioterapia</b>	Llevar a cabo sesiones individuales y/o grupales de fisioterapia de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias satisfechas con las sesiones de fisioterapia.</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con las sesiones de fisioterapia.</li> </ul>
<b>Transporte adaptado</b>	Proporcionar un adecuado servicio de transporte adaptado de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas usuarias con el servicio de transporte adaptado hasta el centro.</li> <li>• Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con el servicio de transporte adaptado hasta el centro.</li> </ul>
<b>Alimentación y nutrición</b>	Proporcionar una comida de calidad de forma que al menos el 85% de las personas usuarias estén satisfechas	Porcentaje de personas usuarias satisfechas con una comida de calidad.
<b>Atención social</b>	Proporcionar información y asesoramiento relacionado con recursos y servicios sociales de interés de forma que al menos el 85% de las familias estén satisfechas	Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con la información y el asesoramiento relacionado con recursos y servicios sociales de interés.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
<b>Apoyo a las familias</b>	Llevar a cabo eventos grupales para las familias de manera que al menos el 75% de las familias estén satisfechas.	Porcentaje de familias bastante o muy satisfechas con los encuentros grupales para las familias.

## **12 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y COMPENSACIÓN**

Las personas usuarias y familias que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través de los canales establecidos para la recogida de sugerencias y reclamaciones. En caso de constatarse algún incumplimiento, en el plazo de 20 días laborales se les enviará un escrito informando de las causas, así como de las medidas adoptadas para su corrección.

**13 HISTÓRICO DE MODIFICACIONES**

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
0	12.11.2024	Edición inicial