

2025-2026

EDICIÓN 00 / ENERO 2025

# CARTA DE SERVICIOS 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.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus)
- [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

## DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y ELABORACIÓN DEL PLAN DE VIDA Y APOYOS



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



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

## SESIONES DE TERAPIA OCUPACIONAL



Ofrecemos sesiones individuales o en grupo, trabajando actividades de la vida diaria. El objetivo es no perder las habilidades para hacer esas actividades. Para ello, también orientamos sobre qué cambios se pueden hacer en casa, para ayudarle a tener más autonomía.

## SESIONES DE FISIOTERAPIA



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

## SESIONES DE LOGOPEDIA



Ofrecemos sesiones 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



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

## ATENCIÓN SOCIAL



Informamos a las personas usuarias o su familia, sobre recursos y servicios sociales y ayuda sobre cómo tramitarlos.

## ACTIVIDADES DE OCIO



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

## SERVICIO DE COMEDOR



Servimos comida de mediodía, adaptada a las necesidades de cada persona usuaria, para quienes 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.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus)
- [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

## SERVICIO DE TRANSPORTE ADAPTADO

Ofrecemos servicio de transporte adaptado a personas con problemas de movilidad.

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 Diputación Foral de Bizkaia.

## APOYO A LAS FAMILIAS

Ofrecemos 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 indicadores de compromisos se publica cada año en:

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

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en el centro, en el mail [gufe.iradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufe.iradokizunak@bizkaia.eus), en el teléfono: **94 406 6194** o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia. 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.

## TODOS LOS SERVICIOS

### 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 Plan de vida y apoyos, 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 estén satisfechas.
- Ofrecer en el centro un equipamiento y medios adecuados, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.

### 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 Plan de vida y apoyos.
- 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 indicadores de compromisos se publica cada año en:

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

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en el centro, en el mail [gufe.iradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufe.iradokizunak@bizkaia.eus), en el teléfono: **94 406 6194** o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia. 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.

## DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y ELABORACIÓN DEL PLAN DE VIDA Y APOYOS

### NOS COMPROMETEMOS A

- Aprobar el 80% de los Planes de vida y apoyos en un plazo máximo de 50 días hábiles a partir del ingreso de la persona usuaria y el resto en un máximo de 70 días hábiles.

- Ofrecer información adecuada sobre el Plan de vida y apoyos, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.

### CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje de Planes de vida y apoyos aprobados en 40 días y 70 días hábiles.

Porcentaje de personas usuarias y sus familias satisfechas con la información recibida sobre el Plan de vida y apoyos.

## APOYO Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

### NOS COMPROMETEMOS A

- 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.

### CÓMO LO MEDIMOS

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

## SESIONES DE TERAPIA OCUPACIONAL

### NOS COMPROMETEMOS A

- 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.

### CÓMO LO MEDIMOS

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

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

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

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en el centro, en el mail [gufe.iradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufe.iradokizunak@bizkaia.eus), en el teléfono: **94 406 6194** o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia. 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.

## SESIONES DE FISIOTERAPIA

### NOS COMPROMETEMOS A

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

### CÓMO LO MEDIMOS

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

## SESIONES DE LOGOPEDIA

### NOS COMPROMETEMOS A

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.

### CÓMO LO MEDIMOS

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

## SESIONES DE NEUROPSICOLOGÍA

### NOS COMPROMETEMOS A

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

### CÓMO LO MEDIMOS

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

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

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

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en el centro, en el mail [gufe.iradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufe.iradokizunak@bizkaia.eus), en el teléfono: **94 406 6194** o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia. 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.

## ATENCIÓN SOCIAL

### NOS COMPROMETEMOS A

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

### CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje de familias satisfechas con la información y el asesoramiento sobre recursos y servicios sociales de interés.

## ACTIVIDADES DE OCIO

### NOS COMPROMETEMOS A

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

### CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje de personas usuarias y sus familias satisfechas con las sesiones de ocio y tiempo libre.

## SERVICIO DE COMEDOR

### NOS COMPROMETEMOS A

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

### CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la comida.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

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

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en el centro, en el mail [gufe.iradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufe.iradokizunak@bizkaia.eus), en el teléfono: **94 406 6194** o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia. 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.

## SERVICIO DE TRANSPORTE ADAPTADO

### NOS COMPROMETEMOS A

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

### CÓMO LO MEDIMOS

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

## APOYO A LAS FAMILIAS

### NOS COMPROMETEMOS A

Realizar encuentros grupales para las familias, de manera que al menos el 75% de las familias estén satisfechas.

### CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje de familias satisfechas con los encuentros grupales.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Instituto Foral de Asistencia Social - IFAS**

—  
Camino de Ugasko, 5 bis  
48014 Bilbao  
Tel.: 94 400 00 66  
gufe.iradokizunak@bizkaia.eus  
www.ifas.bizkaia.eus

