

2019-2020

Zerbitzu-karta osoa: [www.web.bizkaia.eus](http://www.web.bizkaia.eus) - [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus)

# ZERBITZU-KARTA

# **GUFE-IFAS**

# **LURGORRI**

# **EGUNEKO**

# **ZENTROA**

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea - GUFE**

 **Bizkaia**  
*foru aldundia*  
*diputación foral*



# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



Zerbitzuei dagokion arautegia eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak kontsulta ditzakezu zerbitzu-karta osoan:

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

## 1. ZERBITZUA: Beharrianen diagnostikoa eta laguntzeko plan indibiduala prestatzea

### BEHARRIZANEN DIAGNOSTIKOA ETA LAGUNTZEKO PLAN INDIBIDUALA PRESTATZEA:

Erabiltzailearen beharren diagnosi integrala egiten dugu. Ondoren, pertsonaren arabera, laguntza-plana egiten da, zentroaren zerbitzuak emateko.

## 2. ZERBITZUA: Fisioterapia jarduerak

### FISIOTERAPIA:

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.

## 3. ZERBITZUA: Neuropsikologiako jarduerak

### NEUROPSIKOLOGIA:

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.

## 4. ZERBITZUA: Terapia okupazionalako saioak

### TERAPIA OKUPAZIONALA:

Banakako eta taldeko saioak dira. Saioen helburua pertsona sendatzea eta eguneroko jarduerak (oinarrizkoak zein instrumentalak) egitea da. Horrez gain, beharrezko moldaketak egiten dira jarduera horiek erabiltzailearen etxean zein zentroan egiteko.

# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



Zerbitzuei dagokion arautegia eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak kontsulta ditzakezu zerbitzu-karta osoan:

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

## 5. ZERBITZUA: Logopedia-saioak

### LOGOPEDIA:

Banakako eta taldeko saioetan hizkuntza- eta komunikazio-asaldurak lantzen dira, egoera hobetzeko. Aukerako sistemak edo sistema handigarriak proposatzen dira, hizkuntzaren funtzionaltasuna lortzeko.

## 6. ZERBITZUA: Aisialdiko eta astialdiko jarduerak

### AISIALDIKO ETA ASTIALDIKO JARDUERAK:

Erabiltzaileen aisialdia betetzeko jarduerak antolatzen ditugu, eguneko zentroaren ordutegiaren barruan. Horrez gain, irteerak eta ezohiko jarduerak ere antolatzen ditugu.

## 7. ZERBITZUA: Birlaneratzea

### BIRLANERATZEKO ORIENTAZIOA ETA ENTRENAMENDUA:

Lanpostu babestuetan birlaneratzeko prozesuan laguntza emateko eta prozesua gainbegiratzeko esku-hartzeak egiten ditugu.

## 8. ZERBITZUA: Garraio egokituko zerbitzua

### GARRAIO EGOKITUA:

Ebaluazio eta Orientazio Zerbitzuak (Gizarte Ekintza Sailekoa) egoera bakoitza aztertzen du. Ebaluazio horrek zehazten badu erabiltzaileek mugikortasun-arazoak dituztela, egokitutako garraiobi-deak eskaintzen zaizkie (A, B, C balorazioa edo 7 puntu edo gehiago lortzea).

# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



Zerbitzuei dagokion arautegia eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak kontsulta ditzakezu zerbitzu-karta osoan:

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

## 9. ZERBITZUA: Familientzako laguntza



### FAMILIENTZAKO LAGUNTZA:

Prestakuntza-saioak eta talde-topaketak antolatzen ditugu, emozioen zama arintzen eta egungo egoera hobeto kudeatzen laguntzeko.

## 10. ZERBITZUA: Elikadura eta nutrizioa



### ELIKADURA ETA NUTRIZIOA:

Egun osoko egonaldia egiten duten pertsoneri jantoki-zerbitzua eskaintzen diegu, zentroan bazkal dezaten. Erabiltzaile bakoitzaren beharretara moldatzen da menua.

## 11. ZERBITZUA: Gizarte-arreta



### GIZARTE-ARRETA:

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.

## 12. ZERBITZUA: Autonomia pertsonalerako laguntza



### NORBERAREN HIGIENA ETA ZAINKETA / AUTONOMIA PERTSONALERAKO LAGUNTZA:

Eguneroko oinarrizko jarduerak (garbitzea, elikatzea, janztea eta oinarrizko zaintzak) egiten laguntzen diegu. Tratu egokia jasotzea eta norberaren autonomia garatzea bermatuta daude.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus) web-orrian publikatzen dira urtero.

Honela aurkez daitezke iradokizunak eta kexak: Zentroan dagoen iradokizunen eta kexen ontzian, posta elektronikoz [gufeiradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufeiradokizunak@bizkaia.eus), edo telefonoz, honako zenbaki honetara: **944 066 194**

Kexa eta iradokizun guztiak erantzungo dira, gehienez ere 25 egun baliodunen epean.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatsaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO OROKORRAK

### GURE KONPROMISOAK

1. Instalazio garbiak eta zainduak eskaintzea, ekipamendu egokiarekin, horrela erabiltzaileen eta haien familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezen.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

1. Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden instalazio garbiak eta zainduak eta ekipamendu egokiarekin (%-tan adierazia).

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus) web-orrian publikatzen dira urtero.

Honela aurkez daitezke iradokizunak eta kexak: Zentroan dagoen iradokizunen eta kexen ontzian, posta elektronikoz [gufeiradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufeiradokizunak@bizkaia.eus), edo telefonoz, honako zenbaki honetara: **944 066 194**

Kexa eta iradokizun guztiak erantzungo dira, gehienez ere 25 egun baliodunen epean.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatsaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

### NOLA NEURTZEN DITUGU

#### 1. ZERBITZUA: Beharriaren diagnostikoa eta laguntzeko plan indibiduala prestatzea

##### 1.1.

Gehienez ere 40 egun balioduneko epean onartzea laguntzeko plan indibidualen % 85, erabiltzailea zentroan sartzen denetik aurrera; gainerako kasuetan, 70 baliodunetan, gehienez ere.

##### 1.1.

Zenbat laguntzeko plan indibidual onartu diren 40 eta 70 egun baliodunetan, %-tan adierazia.

#### 2. ZERBITZUA: Fisioterapiako jarduerak

##### 2.1.

Fisioterapiako jarduerak egitea, banaka eta/edo taldean, horrela erabiltzaileen eta haien familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezten.

##### 2.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden fisioterapiako saioekin (%-tan adierazia).

#### 3. ZERBITZUA: Neuropsikologiako jarduerak

##### 3.1.

Neuropsikologiako jarduerak egitea, banaka eta/edo taldean, horrela erabiltzaileen eta haien familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezten.

##### 3.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden neuropsikologiako saioekin (%-tan adierazia).

#### 4. ZERBITZUA: Terapia okupazionalerako saioak

##### 4.1.

Terapia okupazionalerako jarduerak egitea, banaka eta/edo taldean, horrela erabiltzaileen eta haien familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezten.

##### 4.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden terapia okupazionalerako saioekin (%-tan adierazia).

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus) web-orrian publikatzen dira urtero.

Honela aurkez daitezke iradokizunak eta kexak: Zentroan dagoen iradokizunen eta kexen ontzian, posta elektronikoz [gufeiradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufeiradokizunak@bizkaia.eus), edo telefonoz, honako zenbaki honetara: **944 066 194**

Kexa eta iradokizun guztiak erantzungo dira, gehie-  
nez ere 25 egun baliodunen epean.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatzaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

#### 5. ZERBITZUA: Logopediako jarduerak

##### 5.1.

Logopediako jarduerak egitea, banaka eta/edo taldean, horrela erabiltzaileen eta haien familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezzen.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

##### 5.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden logopediako saioekin (%-tan adierazia).

#### 6. ZERBITZUA: Aisialdiko eta astialdiko jarduerak

##### 6.1.

Aisialdiko eta astialdiko jarduerak egitea, banaka eta/edo taldean, horrela erabiltzaileen eta haien familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezzen.

##### 6.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden logopediako saioekin (%-tan adierazia).

#### 7. ZERBITZUA: Birlaneratzea

##### 7.1.

Birlaneratzeko saiok egitea, banaka eta/edo taldean, horrela erabiltzaileen eta haien familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezzen.

##### 7.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden birlaneratzeko saioekin (%-tan adierazia).

#### 8. ZERBITZUA: Garraio egokituko zerbitzua

##### 8.1.

Garraio egokituko zerbitzu on bat ematea, horrela erabiltzaileen eta haien familien % 80, gutxienez, pozik egon daitezzen.

##### 8.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden garraio egokituko zerbitzuarekin (%-tan adierazia).

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila [www.ifas.bizkaia.eus](http://www.ifas.bizkaia.eus) web-orrian publikatzen dira urtero.

Honela aurkez daitezke iradokizunak eta kexak: Zentroan dagoen iradokizunen eta kexen ontzian, posta elektronikoz [gufeiradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufeiradokizunak@bizkaia.eus), edo telefonoz, honako zenbaki honetara: **944 066 194**

Kexa eta iradokizun guztiak erantzungo dira, gehienez ere 25 egun baliodunen epean.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatsaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

#### 9. ZERBITZUA: Familientzako laguntza

##### 9.1.

Familiarentzako prestakuntza-saio kopuru egoki bat ematea, horrela erabiltzaileen familien % 75, gutxienez, pozik egon daitezen.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

##### 9.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden familiarentzako prestakuntza saioekin (%-tan adierazia).

#### 10. ZERBITZUA: Jantoki-zerbitzua

##### 10.1.

Jantoki-zerbitzu egoki bat ematea, horrela erabiltzaileen eta haien familien % 85, gutxienez, pozik egon daitezen.

##### 10.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden jantoki-zerbitzuarekin (%-tan adierazia).

#### 11. ZERBITZUA: Gizarte-arreta

##### 11.1.

Informazio eta aholkularitza zerbitzu bat ematea zerikusia duena intereseko gizarte-baliabide eta zerbitzuarekin, horrela erabiltzaileen familien % 85, gutxienez, pozik egon dadin.

##### 11.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden informazio eta aholkularitza zerbitzuarekin(%-tan adierazia).

#### 12. ZERBITZUA: Autonomia pertsonalerako laguntza

##### 12.1.

Adeitasunez, profesionaltasunez eta intimitatea errespetatuz jardutea, horrela erabiltzaileen eta haien familien % 90, gutxienez, pozik edo nahiko pozik egon daitezen.

##### 12.1.

Zenbat erabiltzaile eta haien familia oso edo nahiko gustura dauden adeitasunez, profesionaltasunez eta intimitatea errespetatuz jardutearekin(%-tan adierazia).



ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea - GUFÉ**

—

Camino de Ugasko, 5-bis

48014-Bilbao

Tel.: 94 406 61 94

[gufeiradokizunak@bizkaia.eus](mailto:gufeiradokizunak@bizkaia.eus)

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

