

2019-2020

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

# ZERBITZU-KARTA

# ARRETA

# GOIZTIARRA

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**Ebaluazio eta Orientazio Zerbitzua /  
Autonomia Pertsonala Sustatzeko  
Zuzendaritza Nagusia**



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

# ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK



1. DETEKZIOA ETA DERIBAZIOA
2. BALORAZIOA
3. ESKU-HARTZEA

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

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

## 1. ZERBITZUA: Detekzioa eta deribazioa ☑

### DETEKZIOA ETA DERIBAZIOA:

Esku-hartzea egiteko beharra detektatzea eta deribatzea.

## 2. ZERBITZUA: Balorazioa ☑

### ESKAERAREN KUDEAKETA ETA BALORAZIOA:

Arreta goiztiarreko eskaera eta haurraren beharrianen ebaluazioa kudeatzea, osasuneko (Osakidetza) zein hezkuntza-arloko profesionalekin koordinatuta, haiek osatzen baitute Arreta Goiztiarreko Balorazio Taldea (AGBT).

## 3. ZERBITZUA: Esku-hartzea ☑

### ESKU-HARTZEAREN KOORDINAZIOA ETA IKUSKARITZA:

Haurraren bilakaeraren jarraipena, haurrari arreta eskaintzen dioten haurren garapenerako zentroko zein Osakidetza edo Hezkuntzako profesionalekin koordinaturik.

# GURE KONPROMISOAK



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

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke kexak eta iradokizunak: Inprimaki bat aurkeztu (EAU) Gizarte Ekintza Sailaren bulegoetan edo BFAren web-orriko kexen atalean (<http://web.bizkaia.eus/eu/herritarrentzako-arreta>). Kexa eta iradokizun guztiak erantzungo dira, gehienez ere 30 egun baliadunen epean.

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

## KONPROMISO OROKORRAK

### GURE KONPROMISOAK

- 1.** Arreta goiztiarreko langileek arreta adeitsua eta pertsonalizatua eskaintzea erabiltzaileei, erabakitzailea eta profesionala, beharrezko ezagutza administratibo eta teknikoez hornitua, eta, batez beste, 8 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.
- 2.** Familiekin egin beharreko izapide eta gestio garrantzitsuak aparteko bulegoetan egingo dira, haien konfidentziasun bermatzeko.
- 3.** Arreta goiztiarreko zerbitzuan, umeei egokitutako instalazioak eskaintzea, eta, batez beste, 8 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

- 1.** Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, hau da, alderdi honi buruzkoa: arreta goiztiarreko langileen arreta adeitsua eta pertsonalizatua izatea, erabakitzailea eta profesionala, beharrezko ezagutza administratibo eta teknikoez hornitua.
- 2.** Aparteko bulegoak izatea.
- 3.** Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, arreta goiztiarreko zerbitzuko instalazioak umeei egokiturik egoteari dagokionez.

# GURE KONPROMISOAK



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

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke kexak eta iradokizunak: Inprimaki bat aurkeztu (EAU) Gizarte Ekintza Sailaren bulegoetan edo BFAren web-orriko kexen atalean (<http://web.bizkaia.eus/herritarrentzako-arreta>). Kexa eta iradokizun guztiak erantzungo dira, gehienez ere 30 egun baliodunen epean.

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

## KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

#### 1. ZERBITZUA: Balorazioa

##### 1.1.

Informazioa eta aholkularitza eskaintzea arreta goiztiarreko zerbitzuko ebaluazio-taldearen bitartez, eta, batez beste, 7,5 puntu lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

##### 1.2.

Arreta Goiztiarreko Zerbitzuak 50 egun baino lehen deituko dio umeari ebaluazioa egin diezaioten.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

##### 1.1.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, zerbitzuko langileen informazioari eta aholkularitzari dagokionez.

##### 1.2.

Plazo desde la solicitud del servicio hasta la citación del niño o niña para su valoración.

#### 2. ZERBITZUA: Esku-hartzea

##### 2.1.

Gutxienez %75 Bileratan jakinaraztea familiei planaren eboluzioa eta beren seme-alabarekin egiten diren esku-hartze orduen berri.

##### 2.1.

Zenbat bileratan jakinarazten zaien familiei beren seme-alabarekin egiten diren esku-hartze orduen berri (ehunekoetan adierazia).

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**Ebaluazio eta Orientazio Zerbitzua /  
Autonomia Pertsonala Sustatzeko  
Zuzendaritza Nagusia**

—  
Ugaskobidea 3 bis.  
48014-BILBAO  
Tel.: 94 406 60 00  
<http://web.bizkaia.eus/eu/arreta-goiztiarra>

