

2021-2022

EDICIÓN: 00 / NOVIEMBRE 2021

CARTA DE SERVICIOS ATENCIÓN TEMPRANA

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:
**Servicio de Valoración y Orientación /
Dirección General de Promoción
de la Autonomía Personal**

 **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:

- <http://web.bizkaia.eus/es/atencion-temprana>
- <https://gardentasuna.bizkaia.eus/es/inicio>

DETECCIÓN Y DERIVACIÓN



Cualquier profesional de Osakidetza, Educación o Servicios Sociales que conoce el caso, valora que puede necesitar apoyo y lo deriva al Equipo de valoración de atención temprana (EVAT).

VALORACIÓN



El Equipo de valoración de atención temprana gestiona la solicitud de atención temprana y valora las necesidades del niño o niña.

El EVAT está formado por profesionales de Osakidetza, Educación y de la Diputación.

INTERVENCIÓN



Los profesionales de Diputación en coordinación con el equipo del centro de desarrollo infantil, Osakidetza y Educación, hacen un seguimiento de la evolución del niño o niña.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- <http://web.bizkaia.eus/es/atencion-temprana>
- <https://gardentasuna.bizkaia.eus/es/inicio>

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario (UAPU) en el registro de Acción Social, en las oficinas de atención o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

DETECCIÓN Y DERIVACIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer a las personas usuarias un servicio ágil de detección de la situación, con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la agilidad en la detección de la situación.

VALORACIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer por parte del personal del servicio una atención amable, personalizada y dialogante, dispuesta a resolver problemas y dudas de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la capacidad de diálogo y comunicación, la atención amable y personalizada, y con la disposición a resolver sus dudas problemas, dudas y necesidades.

Ofrecer por parte del personal del servicio una atención profesional a las personas usuarias, con los conocimientos necesarios, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención profesional con los conocimientos necesarios.

Ofrecer a las personas usuarias asesoramiento e información concreta sobre el servicio (requisitos de acceso, atención que se presta, listado de centros, ...) con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la información concreta recibida acerca del servicio (requisitos de acceso, atención que se presta, listado de centros, ...) y el asesoramiento.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- <http://web.bizkaia.eus/es/atencion-temprana>
- <https://gardentasuna.bizkaia.eus/es/inicio>

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario (UAPU) en el registro de Acción Social, en las oficinas de atención o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

VALORACIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

- Citar al niño o niña para su valoración en un plazo inferior a 50 días.
- Garantizar en Uribitarte unas instalaciones accesibles y cómodas, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Reunirse con las familias en despachos independientes para garantizar la confidencialidad a la hora de tratar gestiones importantes.

CÓMO LO MEDIMOS

- Plazo desde la solicitud del servicio hasta la citación del niño o niña para su valoración.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la accesibilidad y comodidad de las instalaciones en Uribitarte.
- Disponer de despachos independientes.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- <http://web.bizkaia.eus/es/atencion-temprana>
- <https://gardentasuna.bizkaia.eus/es/inicio>

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario (UAPU) en el registro de Acción Social, en las oficinas de atención o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

INTERVENCIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer por parte del personal del servicio una atención amable, personalizada y dialogante, predispuesta a resolver problemas y dudas de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer por parte del personal del servicio una atención profesional a las personas usuarias, con los conocimientos necesarios, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las personas usuarias centros próximos y accesibles físicamente, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Enviar por correo postal a todas las familias que hayan comenzado la intervención, un informe cada año con el resumen de la intervención social en atención temprana.

Ofrecer unas instalaciones adaptadas a las necesidades de los niños y niñas, con una puntuación superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la capacidad de diálogo y comunicación, la atención amable y personalizada, y con la disposición a resolver sus dudas problemas, dudas y necesidades.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con una atención profesional con los conocimientos necesarios.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la proximidad y accesibilidad física de los centros.

Porcentaje de familias a las que se les envía por correo postal el informe resumen de la intervención social en atención temprana.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la adaptación de las instalaciones a las necesidades de niños y niñas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Servicio de Valoración y Orientación /
Dirección General de Promoción
de la Autonomía Personal**

—
Camino de Ugasko 3 bis.
48014-BILBAO
Tel.: 94 406 60 00
<http://web.bizkaia.eus/es/atencion-temprana>

