

betiON

Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoa
Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGUKO ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES

2018ko memoria

**AURKIBIDEA**

AURKIBIDEA.....	2
SARRERA.....	3
BIZTANLERIAREN DESKRIKAPENA.....	4
ERABILTZAILIEN KOPURUAREN BILAKAERA.....	4
ZERBITZUAK KUDEATUTAKO ALTA-ESKAERAK.....	4
ESTALDURA.....	5
ERABILTZAILIEN PROFILA.....	6
JARDUERA.....	8
AHOTS-DEIAK.....	8
ARRETA-ZENTROAN JASOTAKO AHOTS-DEIAK.....	8
ARRETA-ZENTROTIK EGINDAKO AHOTS-DEIAK.....	9
JASOTAKO ETA EGINDAKO DEIEN ARRAZIOAK.....	12
ERANTZUN ZAIEN LAGUNTZA-ESKAERAK ETA BIDERATZEAK.....	13
LAGUNTZA-ESKAERA.....	13
BALIABIDEETARA EGINDAKO BIDERATZEAK.....	13
ETXEKO ESKU-HARTZEAK.....	14
KOORDINAZIO-BISITAK.....	14
ESKU-HARTZE TEKNIKOAK EGITEKO BISITAK.....	15
UNITATE HIGIKORRA MUGIARAZTEA.....	16
ETXE-ALDAKETAK.....	16
ARRETA PERTSONALIZATUAREN EREDUA.....	17
BALORAZIO-SISTEMA.....	17
ERABILTZAILIEN EMATEN ZAIZKIEN PRESTAZIO OSAGARRIAK.....	17
ZAINZAILIEN LAGUNTZA.....	17
NARRIADURA KOGNITIBOAREN ARRISKUA.....	18
TELELAGUNTZA EGOKITUA.....	18
KALITATEA.....	19
ZERBITZU-MAILAK.....	19
ERABILTZAILIEN GOGOBEETASUNA.....	19
ZERBITZU BERRIEI BURUZKO GOGOBEETASUN-INKESTAK.....	19
ETXEEN DIGITALIZAZIOA.....	20
ARIKETA KOGNITIBOEN PROGRAMA.....	20
ERREKLAMAZIOAK.....	20
KALITATE-ZIURTAGIRIAK.....	21
EZARPEN-MAILA.....	22
TELELAGUNTZAREN PENETRAZIO-MAILA LURRALDEAN.....	22
ETXEAN LOTUTAKO GAILUAK/TEKNOLOGIA.....	22
ETXEEN DIGITALIZAZIOA.....	23
KOORDINAZIO SOZIOSANITARIOA.....	25
OSASUN AHOLKUA.....	25
ORDUA ESKATZEKO ZERBITZUA.....	26
GRIPEAREN AURKAKO TXERTAKETA-KANPAINA.....	27
KOMUNIKAZIOA.....	29
TELELAGUNTZA-TOPAKETAK.....	29
IKASTETXEEN ARRETA-ZENTRORA EGINDAKO BISITAK.....	29
SARE SOZIALAK.....	30
KOMUNIKABIDEAK.....	30
EKITALDI ESPEZIALIZATUAK.....	31



SARRERA

Gizarte-laguntzarako eta gizartean esku hartzeko zerbitzu teknikoak da, lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuetako bat, hain zuzen, telefono bidez eta berariaz instalatutako komunikazio-ekipamendu informatiko baten bidez ematen dena, eta erabiltzaileei aukera ematen die arreta jarraituko zerbitzua izateko, urteko 365 egunetan eta eguneko 24 orduetan, gizarte-beharreko nahiz -larrialdietako egoeretan behar bezala erantzuteko berariaz prestatutako pertsona-talde batek kudeatua, berez edo beste baliabide komunitario batzuk mugiarazita.

Gizarte-zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak Teleguntza Zerbitzu Publikoa sartzeko du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak emango dituen Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoan, eta ezartzen du haren ezaugarriak, helburuak, modalitateak eta baldintzak Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroan zehaztuko direla, zeina 185/2015 Dekretuak, urriaren 6koak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoak, arautzen duen. Halaber, Legeak zerbitzuaren titulartasuna Eusko Jaurlaritzari esleitzen dio, haren zuzeneko ekintza-zerbitzuen artean sartzeko duela. Ekainaren 28ko 144/2011 Dekretuak Teleguntza Zerbitzu Publikoari buruzko alderdiak arautzen ditu, eta Eusko Jaurlaritzak 2011ko uztailaren 1etik aurrera hasi zen, zerbitzuaren titulartza den egungo Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren bidez, hori ematen. Lehen, zerbitzua autonomia-erkidegoko hiru lurralde historikoetako foru-aldundiek eta Gasteizko Udalak ematen zuten.

Zerbitzua bakarrik bizi diren 75 urtetik gorakoei eta gizarte-zerbitzuek aitortutako mendekotasun-egoeran edo ahultasun-egoeran bizi diren 65 urtetik gorakoei zuzentzen zaie. Halaber, adimen-desgaitasuna, desgaitasun fisikoa edo sentsoriala eta mendekotasun aitortua duten pertsonen zuzentzen zaie, maila edozein dela ere, baita buruko gaixotasuna diagnostikatuta duten eta mendekotasun-egoera aitortua edo gizarte-bazterketako arriskua dutenei ere.

Eusko Jaurlaritzaren teleguntzak hiru oinarri ditu:

- Zerbitzuaren homogeneizazioa, prestazioei eta prezio publikoari dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurralde historikoetako biztanleentzat.
- Baliabideen arrazionalizazioa.
- Lankidetzaren soziosanitarioa.

Hori guztia lortzeko, beharrezkoa da erabiltzaile bakoitzaren beharretan oinarritutako Teleguntza, eta, hain zuzen, pertsonarekin adosten da zerbitzuak zer prestazio mota emango duen, jarraipen-deien aldizkakotasun zehatza, laguntzeko teknologia mota, haren beharrak berriz baloratzeko modua, programa espezializatuetan sartzea eta abar.

Gaur egun, finkatutako zerbitzua da, erabiltzaileek oso positibotzat jotzen dutena, eta etengabeko hobekuntzaren aldeko apustua egiten du, zehazki, ildo estrategiko hauen bidez:

- Lankidetzaren soziosanitarioaren jarraitutasuna, pertsonen oinarritutako ereduaren eta gizarte-zerbitzuen eta osasun-zerbitzuen arteko koordinazio eraginkorraren bidez, baina ahaztu gabe, eta lehenetsi ere eginda, lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuekiko koordinazioa.
- Zerbitzuaren erdigunean, zalantzarik gabe, adineko pertsonen gizataldea dagoen arren, estaldura hedatzea desgaitasuna duten eta gaixotasun mentala duten pertsonen gizataldeetara, horiek normalizatzeko helburuarekin.
- Arreta-eredu pertsonalizatua garatzea, bakartasunarekin, erorikoekin eta segurtasunarekin lotutako prebentzio-jarduerarako eta ingurune soziofamiliarri laguntzeko.

Erakusten diren datu guztiak 2018. urtekoak dira eta urte horren amaieran zerbitzuak zuen egoerarekin daude lotuta.



BIZTANLERIAREN DESKRIBAPENA

2018. urtearen amaieran, 50.236 erabiltzaile zeuden. Generoaren arabera, % 78,08 emakumeak dira eta % 21,92 gizonak. Adinaren arabera, % 80,20 dira 80 urtetik gorakoak eta % 97,78 dira 65 urte edo gehiago dituztenak. Bizikidetz-unitatearen arabera, pertsonen % 57,17 bakarrik bizi dira.

Hauexek dira erabiltzaileen datuak lurralde historikoen arabera:

	emakumeak	gizonak	guztira	%
Araba	4.622	1.460	6.082	12,11
Bizkaia	21.786	5.999	27.785	55,31
Gipuzkoa	12.814	3.555	16.369	32,58
GUZTIRA	39.222	11.014	50.236	100

ERABILTZAILEEN KOPURUAREN BILAKAERA

Erabiltzaileen kopurua % 6 handitu da 2017arekin alderatuta, eta, zerbitzua ematen hasi zenetik, 2011ko uztailetik, % 40 handitu da.

2018. URTEKO BILAKAERA

	2017	Altak	Bajak	2018	HAZKUNDEA
Araba	5.767	1.112	798	6.081	314
Bizkaia	26.347	5.214	3.777	27.784	1.437
Gipuzkoa	15.215	3.348	2.192	16.371	1.156
GUZTIRA	47.329	9.674	6.767	50.236	2.907

2.907 erabiltzailekoa izan da hazkunde garbia.

URTEKIK URTERAKO BILAKAERA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	3.491	3.795	4.093	4.317	4.712	5.179	5.767	6.081
Bizkaia	13.937	15.933	17.592	19.695	21.953	24.348	26.347	27.785
Gipuzkoa	6.610	7.559	8.708	10.120	11.847	13.517	15.215	16.370
GUZTIRA	24.038	27.287	30.393	34.132	38.512	43.044	47.329	50.236

ZERBITZUAK KUDEATUTAKO ALTA-ESKAERAK

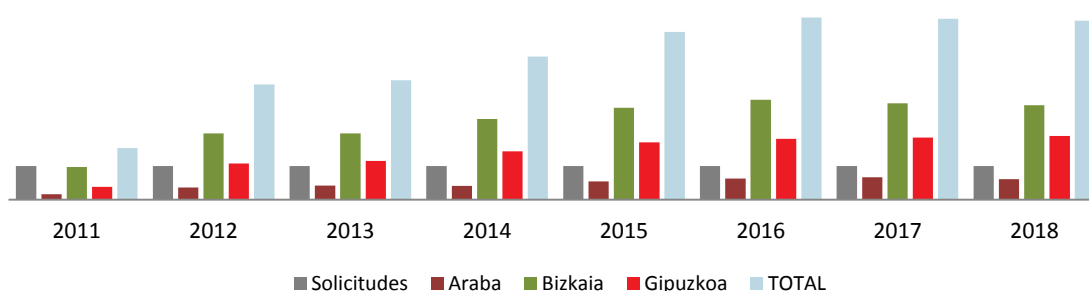
Euskadi, auzolana, bien común



Honako hau da, zerbitzua ematen hasi ginenetik, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak izapidetutako alta-eskaeren bilakaera:

Eskaerak	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	341	741	853	823	1.090	1.265	1.334	1.225
Bizkaia	1.953	3.957	3.953	4.806	5.474	5.954	5.733	5.633
Gipuzkoa	777	2.162	2.315	2.884	3.426	3.635	3.701	3.793
GUZTIRA	3.071	6.860	7.121	8.513	9.990	10.854	10.768	10.651

Kudeatutako eskaerak

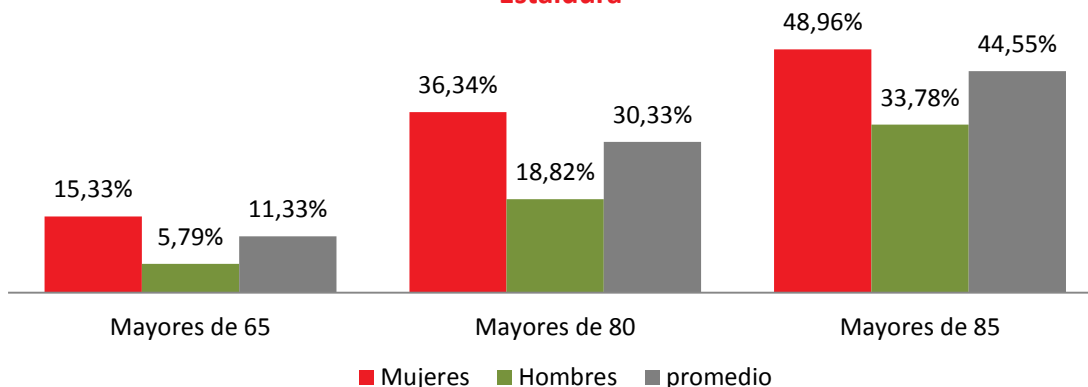


2018an, eskaeren kopurua handitu egin zen Gipuzkoan, apur bat txikitu zen Bizkaian eta are gehiago txikiagotu zen Araban.

ESTALDURA

Euskadiko teleguntza-zerbitzu publikoaren estaldura % 11,33koa da 65 urtetik gorako pertsonen kasuan, % 30,33koa 80 urtetik gorakoen kasuan eta % 44,55koa 85 urtetik gorakoenean. Euskadiko biztanleriaren datuak INETik atera dira.

Estaldura



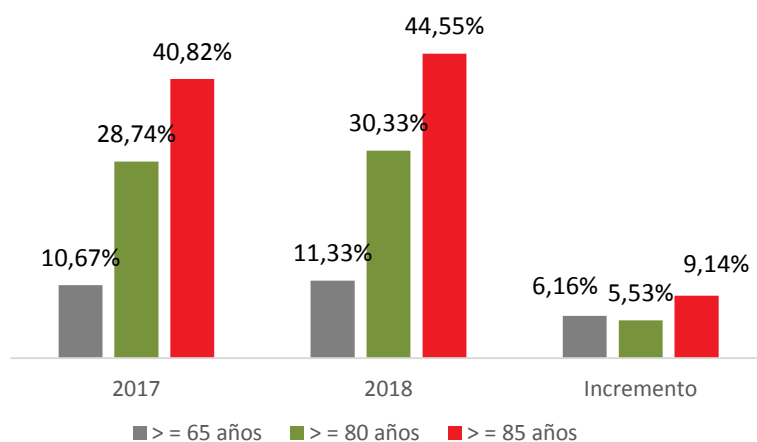
Ikusi da estaldurak emakume gehiago hartzen dituela adin-tarte guztietan. Era berean, ikusi da, adina handitu ahala, teleguntza-zerbitzuaren estaldura-maila handiagoa dela biztanleen artean, eta % 44,55era heltzen da 85 urte baino gehiagoko pertsonen kasuan.



2017. urtearekin alderatuta, estaldura adin-tarte guztietan handitu da, eta nabarmentzeko modukoa da gehikuntza % 9,14 izan dela 85 urtetik gorako biztanleen segmentuan.

	2017	2018	Gehikuntza
> = 65 urte	% 10,67	% 11,33	% 6,16
80 urte > =	% 28,74	% 30,33	% 5,53
85 urte > =	% 40,82	% 44,55	% 9,14

2017-2018ko estaldura-gehikuntza



ERABILTZAIILEEN PROFILA

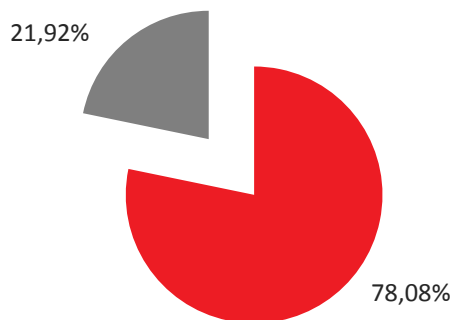
2018.urtea bukatzean, hauxe zen Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoaren erabiltzaileen profil hedatuena:

- % 78,08 emakumeak dira.
- % 80,20 dira 80 urte baino gehiagoko pertsonak.
- Erabiltzaileen % 57,17 bakarrik bizi dira.



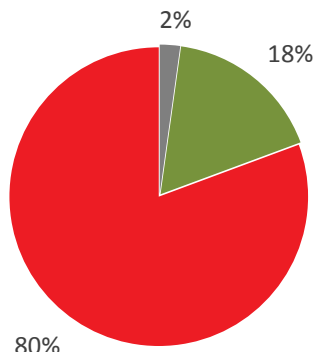
Banaketa generoaren arabera

■ Mujeres ■ Hombres



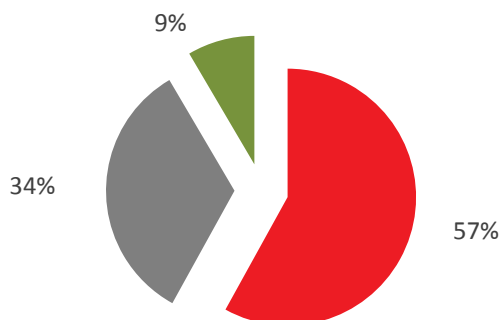
Banaketa adinaren arabera

■ 0 a 64 años ■ 65 a 79 años ■ > 80 años



Banaketa bizikidetzaren arabera

■ Vive solo/a ■ Vive con 1 persona ■ Vive con + de 1 persona



JARDUERA

80ko hamarkadan telealarma-zerbitzua sortu zenetik gaur egunera arte, Telelaguntza Zerbitzu Publikoak bilakaera izan du; hasieran, batez ere urruneko kontroleko unitatea sakatuz eskatutako larrialdi-egoerei erantzutera bideratutako zerbitzu erreaktiboa zen, eta, orain, **pertsonan oinarritutako laguntza- eta jarraipen-zerbitzu proaktiboa da.**

Pertsonan oinarritutako sistema hori elkarrekintzan aritzen da harekin: telefono-deiak egin eta jasotzen dira, baita alerta teknologikoak ere, laguntzak ematen eta bideratzeak egiten dira baliabideetara, eta etxez etxeko bisita-zerbitzua ere badago, pertsonak ohiko familia- eta gizarte-ingurunean mantentzen daitezten.

AHOTS-DEIAK**ARRETA-ZENTROAN JASOTAKO AHOTS-DEIAK**

2018an, arreta-zentroan telelaguntza-terminalen edo sakagailuaren bidez jasotako ahots-deiak, guztira, 321.408 izan dira; honako hau da banaketa hilabetearen arabera:

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	GUZTIRA
Araba	3.768	2.794	3.429	3.259	3.007	3.515	3.871	3.921	3.491	3.609	3.337	3.540	41.541
Bizkaia	16.355	13.477	16.021	15.366	14.837	15.204	17.213	16.378	16.851	16.033	14.685	16.045	188.465
Gipuzkoa	8.195	6.876	7.643	7.545	7.248	7.130	7.977	8.221	7.605	7.744	7.333	7.885	91.402
GUZTIRA	28.318	23.147	27.093	26.170	25.092	25.849	29.061	28.520	27.947	27.386	25.355	27.470	321.408

HILEAN JASOTAKO AHOTS-DEIEN BATEZBESTEKOA

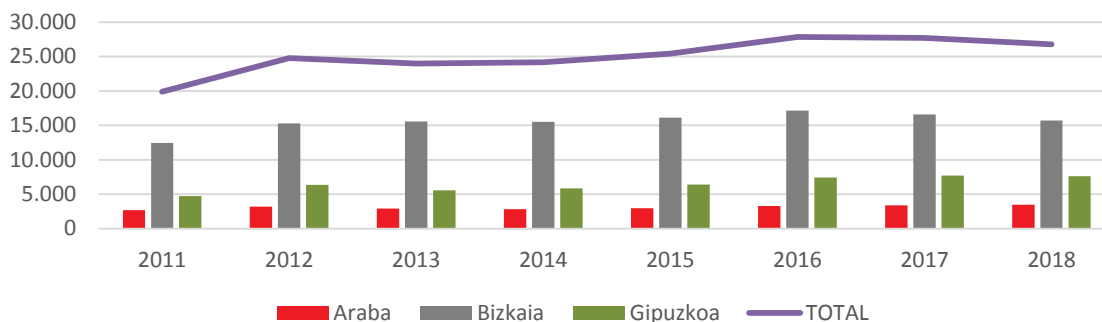
	2018ko deiak, guztira	Hileko batezbestekoa
Araba	41.541	3.462
Bizkaia	188.465	15.705
Gipuzkoa	91.402	7.617
GUZTIRA	321.408	26.784

HILEAN JASOTAKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN BILAKAERA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	2.696	3.179	2.896	2.796	2.957	3.281	3.381	3.462
Bizkaia	12.462	15.280	15.552	15.527	16.117	17.147	16.609	15.705
Gipuzkoa	4.746	6.348	5.569	5.847	6.390	7.432	7.721	7.617
GUZTIRA	19.904	24.807	24.017	24.170	25.464	27.860	27.712	26.784



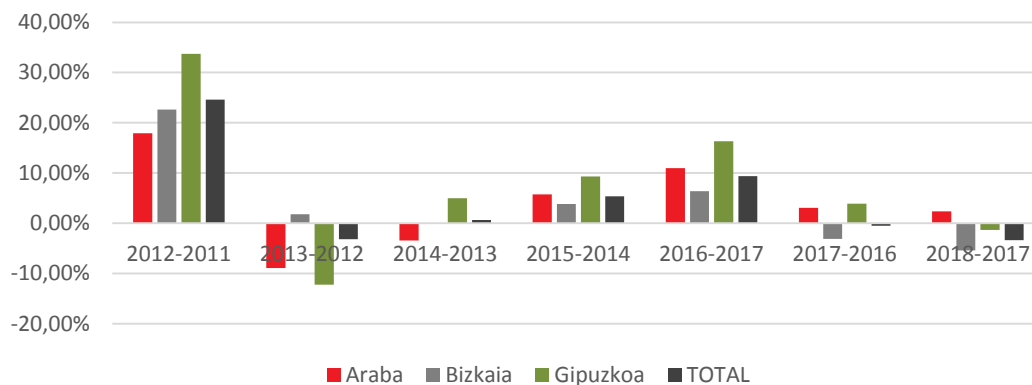
Hilean jasotako deien batezbestekoaren bilakaera



HILEAN JASOTAKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN ALDAKETA URTETIK URTERA

	2012-2011	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2017	2017-2016	2018-2017
Araba	% 17,91	-% 8,90	-% 3,45	% 5,76	% 10,95	% 3,05	% 2,39
Bizkaia	% 22,61	% 1,78	-% 0,16	% 3,80	% 6,39	-% 3,14	-% 5,44
Gipuzkoa	% 33,75	-% 12,27	% 4,99	% 9,29	% 16,30	% 3,89	-% 1,35
GUZTIRA	% 24,63	-% 3,18	% 0,64	% 5,35	% 9,40	-% 0,53	-% 3,35

Hilean jasotako deien batezbestekoaren aldaketa urtetik urtera



ARRETA-ZENTROTIK EGINDAKO AHOTS-DEIAK

2018an, arreta-zentrotik egindako ahots-deiak, guztira, 969.664 izan dira; honako hau da banaketa hilabetearen arabera:



18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	GUZTIRA
9.756	9.313	9.113	9.172	9.968	9.526	9.832	9.860	10.401	11.042	10.516	10.564	119.063
47.348	44.735	43.111	42.469	44.019	42.472	42.486	42.870	48.891	49.157	48.066	47.901	543.525
26.478	25.497	23.711	23.981	25.166	24.085	24.644	25.791	26.981	27.325	26.445	26.972	307.076
83.582	79.545	75.935	75.622	79.153	76.083	76.962	78.521	86.273	87.524	85.027	85.437	969.664

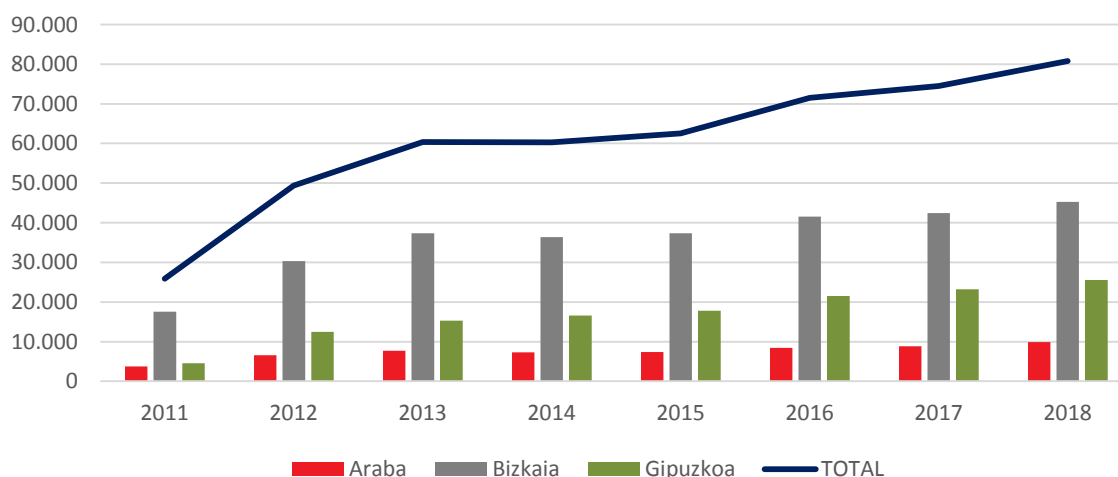
2018an HILEAN EGINDAKO DEIEN BATEZBESTEKOA

	Dei kopurua	Hileko batezbestekoa
Araba	119.063	9.922
Bizkaia	543.525	45.294
Gipuzkoa	307.076	25.590
GUZTIRA	969.664	80.805

HILEAN EGINDAKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN BILAKAERA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	3.763	6.615	7.714	7.298	7.370	8.404	8.820	9.922
Bizkaia	17.551	30.285	37.303	36.365	37.328	41.502	42.420	45.294
Gipuzkoa	4.545	12.492	15.315	16.596	17.804	21.555	23.240	25.590
GUZTIRA	25.859	49.392	60.332	60.259	62.502	71.461	74.480	80.805

Hilean egindako deien batezbestekoaren bilakaera

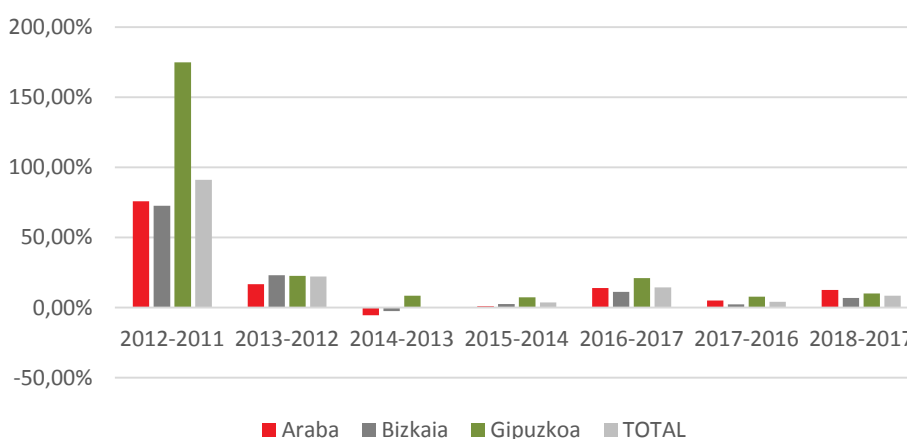




HILEAN EGINDAKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN ALDAKETA URTETIK URTERA

	2012-2011	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2017	2017-2016	2018-2017
Araba	% 75,79	% 16,61	-% 5,39	% 0,99	% 14,03	% 4,95	% 12,49
Bizkaia	% 72,55	% 23,17	-% 2,51	% 2,65	% 11,18	% 2,21	% 6,77
Gipuzkoa	% 174,85	% 22,60	% 8,36	% 7,28	% 21,06	% 7,82	% 10,11
GUZTIRA	% 91,01	% 22,15	-% 0,12	% 3,72	% 14,33	% 4,22	% 8,49

Hilean egindako deien batezbestekoaren aldaketa urtetik urtera



Nabarmendu behar da hilean 1.072 dei gutxiago jaso direla 2017tik 2018ra; bestalde, hilean 6.325 dei gehiago egin dira denbora-tarte horretan.

Horren arrazoa da telelaguntza-eredu berrian erabiltzaileen jarraipena pertsonalizatzen dela (bisita presentzialean nahiz telefono bidezko jarraipenean), eta hori handiagoa da gehien behar dutenen kasuan. Gainera, pertsona horiek arreta-zentroarekin harremanetan jartzeko duten beharra txikitzen da.

Erabiltzaile bakoitzaren laguntza-mailaren araberako aldizkako birbalorazioak ezartzeak ekarri du haiekin harremanetan jartzeko maiztasuna handitzea eta, hortaz, guztira egindako deien kopurua ere handitzea.

JASOTAKO ETA EGINDAKO DEIEN ARRAZOIAK

Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoak 50.000 erabiltzaile baino gehiago ditu eta egunero 880 dei inguru jaso eta 2.656 inguru egiten ditu, hau da, batez beste, urteko egun bakoitzean 3.536 komunikazio.

Erantzun zaien deien tipologiaren barruan, arrazoi hauek nabarmentzen dira: % 32,75 informazioa eskatzeko edo emateko dira, absentiarekin eta etxera itzultzearekin lotutakoak barne; % 18,83 kudeaketa teknikorako dira, hala nola ekipamenduaren funtzionamendua egiaztatzeko edo horri buruzko zalantzak argitzeko; eta % 13,98 larrialdi-egoera baten aurrean edo osasun- edo gizarte-arazo baten aurrean laguntza eskatzeko. Erantzuten zaien deien gainerako % 19,66aren arrazoiak botoia nahi gabe sakatzea da. Jasotako dei guztien artean, nabarmentzekoa da laguntza-eskaeren kopurua handitu dela eta botoia gutxiagotan sakatu dela nahi gabe; hori guztia lotuta dago teknologia ondo erabiltzeko egin diren kanpainekin.

ARRETA-ZENTROAN ERANTZUN ZAIEN DEIEN ARRAZOIEN BILAKAERA

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Gizarte- eta laguntza-arreta	Laguntza-eskaera	% 0,78	% 7,37	% 8,75	% 7,40	% 9,75	% 12,22	% 13,98
	Informazioa eskatzea/ematea	% 37,25	% 27,35	% 31,64	% 33,96	% 34,46	% 34,97	% 32,75
	Nahi gabe sakatzea	% 24,67	% 25,61	% 25,73	% 25,03	% 23,17	% 21,30	% 19,66
	Kudeaketa teknikoa	% 27,82	% 19,40	% 15,86	% 14,90	% 16,53	% 16,53	% 18,83
	Gainerako tipologiak	% 9,48	% 20,27	% 18,02	% 18,71	% 16,09	% 14,98	% 14,78

Egindako deien tipologiari dagokionez, arreta-zentrotik egindako deien % 89,92 erabiltzaileei jarraipena egiteko deiak dira eta % 4,32 haien senideei eta/edo harremanetarako pertsonari deitzeko.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Erabiltzailearen jarraipena	% 88,92	% 87,34	% 82,24	% 89,05	% 88,36	% 87,15	% 89,92
Erabiltzailearen harremanetarako pertsonari egindako deia	% 6,96	% 10,51	% 8,91	% 8,87	% 9,89	% 7,19	% 4,32
Baliabideak mugiarazteko	% 0,43	% 1,00	% 1,01	% 1,11	% 1,14	% 0,97	% 0,77
Gainerako tipologiak	% 3,69	% 1,15	% 7,84	% 0,97	% 0,61	% 4,69	% 4,99

ERANTZUN ZAIEN LAGUNTZA-ESKAERAK ETA BIDERATZEAK

Telelaguntza Zerbitzu Publikoaren arreta-zentroan jasotako deiei zentroko baliabideen bidez eman dakieke irtenbidea, telefonoz eta teleoperadoreen bidez, edo beharrezkoa izan daiteke beste baliabide batzuekin koordinazio-lana egitea, eta horri deritzo bideratzea. Bideratzeen helmuga hiru motatakoa izan daiteke: Eusko Jaurlaritzaren beste zerbitzu publiko batzuk, hala nola SOS-Deiak eta Osakidetza, erabiltzailearen harreman pertsonalak (senideak, lagunak edo auzokideak) eta Telelaguntza Zerbitzu Publikoaren unitate higikorreko teknikariak (UHT).

LAGUNTZA-ESKAERA

2018an, telelaguntza-zerbitzuan 43.439 laguntza-eskaera jaso dira, 2017an baino % 10,7 gehiago; hilean batez beste 3.620 jaso dira, eta urtarrilean nahiz abenduan egon da eskari handiena.

Hauxe izan da erantzun zaien laguntza-eskaeren banaketa hilabetearen arabera:

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	GUZTIRA
Araba	485	432	482	430	391	444	417	373	364	440	437	518	5.213
Bizkaia	2.473	2.152	2.210	1.932	1.990	1.988	1.975	1.827	2.039	2.208	2.182	2.365	25.341
Gipuzkoa	1.269	1.025	1.150	1.052	1.034	984	1.021	963	973	1.034	1.114	1.266	12.885
GUZTIRA	4.227	3.609	3.842	3.414	3.415	3.416	3.413	3.163	3.376	3.682	3.733	4.149	43.439

BALIABIDEETARA EGINDAKO BIDERATZEAK

Hau izan da bideratzeen kopurua 2018an:

	Osasun Aholkua	Ordua eskatzeko zerbitzua	Sos Deiak	UHT	Harremanetarako pertsonak
Araba	3.733	823	282	305	1.111
Bizkaia	17.845	4.102	1.331	1.878	5.570
Gipuzkoa	8.842	1.506	806	898	2.962
GUZTIRA	30.420	6.431	2.419	3.171	9.643

Tauletan aipatutako elementuak honako hauek dira:

- Osasun Aholkua Osakidetzaren larrialdi-zerbitzuaren erizain-talde batek osatzen du.
- Ordua eskatzeko zerbitzua Osakidetzaren webgunean dago erabilgarri, eta lehen mailako arretako mediku edo erizainarekin hitzordua kudeatzeko balio du.
- Harremanetarako pertsonak erabiltzailearen baliabide gisa ageri diren senideak, lagunak edo auzokideak dira.
- SOS-Deiak (Larrialdiak Koordinatzeko Zentroak) suhiltzaileek eta/edo poliziak esku hartzen duten bideratzeekin lotuta dago.
- Zerbitzuaren unitate higikorreko teknikariak (UHT) etxeetara joaten dira laguntza ematera eta erori diren pertsonak altxatzera, betiere horrek osasun-gorabeherarik eragin ez badio, kasu horretan, Osasun Aholkuarekin koordinatuko litzatekeelako.

ETXEKO ESKU-HARTZEAK

Telefono bidezko harremanaz gain, Teleguntza Zerbitzu Publikoak esku-hartze presentzialak egiten ditu erabiltzaileen etxeetan. Bisita horiek, zerbitzuaren unitate higikorren esku-hartzeak bezala, hainbat profesionalak egiten dituzte eta askotarikoak dira horien arrazoiak.

KOORDINAZIO-BISITAK

Integrazio-koordinaziorako langileek teleguntza-zerbitzua eskatzen duten pertsonen bitak egiten dizkiete. Bisita horrek aukera ematen du eskatzailearen eta haren bizitegi-ingurunearen egoera ezagutzeko, haren ezaugarriekin bat datozen prestazioen mota eta maila esleitu ahal izateko. Alta-bisitez gain, bitak egiten dira erabiltzaileen etxera bestelako arrazoiengatik. Horien artean daude arrisku handia identifikatu zaien pertsonen aldizkako jarraipena eta etxean esku hartzea eskatzen duen gizarte-arazo edo -arrisku motaren bat antzeman zaien jarraipena, baita erabiltzailearen eta ingurunearen egoeraren informazioa eguneratzeko beharrezkoak diren bitak ere.

Ondoren, egokitzat jotzen bada, gorabehera-txostena prestatzen da eta Eusko Jaurlaritzaren Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzari igortzen zaio. 2018an, 11.469 bisita egin dira etxeetara, 2017an baino % 10,65 gehiago. Honako hau da bisita horien banaketa hilabetearen arabera:

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	GUZTIRA
Araba	155	128	119	113	143	109	89	75	76	104	111	127	1.349
Bizkaia	609	565	529	511	658	465	496	358	339	553	711	513	6.307
Gipuzkoa	353	385	344	281	333	273	269	247	224	324	416	364	3.813
GUZTIRA	1.117	1.078	992	905	1.134	847	854	680	639	981	1.238	1.004	11.469

Hau da azken urteetan etxeetara egindako bisiten kopurua:

Bisitak	2016	2017	2018
Araba	838	1.134	1.349
Bizkaia	4.601	5.508	6.307
Gipuzkoa	2.683	3.723	3.813
GUZTIRA	8.122	10.365	11.469



Urtetik urterako bilakaera	2017-2016	2018-2017
Araba	% 35,32	% 18,96
Bizkaia	% 19,71	% 14,51
Gipuzkoa	% 38,76	% 2,42
GUZTIRA	% 27,62	% 10,65

Bisiten kopurua % 41 handitu da azken bi urteen artean, eta horren arrazoia da pertsonan oinarritutako telelaguntza-zerbitzuaren eredia ezarri dela. Horretan, funtsezkoa da erabiltzaileen etengabeko balorazioa izatea, eta, horretarako, zerbitzuan alta emateko bisitak nahiz, hala badagokio, egoera berriz baloratzeko bisitak egiten dira.

Horrela, tipologiaren arabera, honako hau izan da 2018an integrazio-koordinazioko langileek egindako etxeko bisiten kopurua:

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	GUZTIRA
Hasierako balioespina	863	946	847	790	786	588	440	391	504	964	1.173	890	9.182
Aldizkako balorazioa	243	112	130	66	307	199	326	208	99	7	6	107	1.810
Jarraipena	11	20	15	49	41	60	88	81	36	10	59	7	477
GUZTIRA	1.117	1.078	992	905	1.134	847	854	680	639	981	1.238	1.004	11.469

ESKU-HARTZE TEKNIKOAK EGITEKO BISITAK

Sail teknikoko langileak etxetara joaten dira horietan instalatutako teknologiak izan dezakeen edozein gorabehera konpontzeko, arreta-zentrotik emandako laguntzaren bidez konpondu ezin bada.

2018an, 36.233 esku-hartze tekniko egin ziren, 2017an baino % 66,8 gehiago. Kopurua handitzearen arrazoiak, nagusiki, teknologia berritzeko kanpaina eta gailu berriak instalatu izana dira, pertsona bakoitzaren beharretan oinarritutako telelaguntza-eredua aplikatzearen ondorioz.

Honako hau izan da esku-hartze teknikoko bisiten banaketa hilabetearen arabera:

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	GUZTIRA
Araba	660	461	398	350	301	335	219	332	370	344	313	226	4.309
Bizkaia	2.399	2.333	1.944	1.818	1.607	1.873	1.446	1.540	1.834	1.740	1.763	1.254	21.551
Gipuzkoa	1.236	1.165	857	842	890	907	713	704	766	885	842	566	10.373
GUZTIRA	4.295	3.959	3.199	3.010	2.798	3.115	2.378	2.576	2.970	2.969	2.918	2.046	36.233



UNITATE HIGIKORRA MUGIARAZTEA

Unitate higikorreko teknikariak (UHT) mugiarazten dituzte beharrezkoa bada etxe batera joatea pertsona bat erori ondoren altxatzera, lesiorik ez badu.

2018an, guztira, 3.171 aldiz mugiarazi dira, 2017an baino % 26,4 gehiago, eta honako hau da banaketa hilabetearen arabera:

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	GUZTIRA
Araba	29	28	28	20	26	34	29	18	23	18	30	29	312
Bizkaia	205	175	148	152	145	116	141	143	163	171	195	173	1.927
Gipuzkoa	62	68	89	62	81	76	84	79	67	66	106	92	932
GUZTIRA	296	271	265	234	252	226	254	240	253	255	331	294	3.171

ETXE-ALDAKETAK

Sail teknikoa erabiltzaileek eskatutako eta Eusko Jaurlaritzaren Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak onartutako etxe-aldaketez arduratzen da.

2018an, guztira 594 etxe-aldaketa egin dira, 2017an baino % 15,8 gehiago, eta apirilean eta ekainean egin dira aldaketa gehien.

Hau izan da urteko banaketa hilabetearen arabera:

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	GUZTIRA
Araba	8	2	5	7	3	9	2	2	3	6	5	4	56
Bizkaia	26	32	18	33	18	26	23	23	29	24	38	26	316
Gipuzkoa	11	14	13	22	17	27	20	20	20	19	17	22	222
GUZTIRA	45	48	36	62	38	62	45	45	52	49	60	52	594



ARRETA PERTSONALIZATUAREN EREDUA

Pertsonan arreta jartzen duen telelaguntza-zerbitzuaren eredua erabiltzaileen etengabeko balorazio-sisteman oinarritzen da. Horren bidez, bizi-ereduak aztertzen dira eta une bakoitzean erabiltzaileek behar duten laguntza-maila zehaztu daiteke.

Pertsona bakoitzak behar duen laguntza-maila adostu eta, azkenik, pertsona bakoitzarentzako telelaguntza-plan pertsonalizatu eta banakako baten bidez aplikatzen da.

BALORAZIO-SISTEMA

2018an, erabiltzaileen beharren etengabeko balorazio-prozesuarekin jarraitu zen, 2017an hasi zena. Beharren balorazio horren ondorioz, laguntza-maila zehatza finkatzen da, eta honako hau da:

Laguntza-maila	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	%
Txikia	4.165	17.818	11.555	33.538	% 66,76
Handia	1.789	9.195	4.555	15.539	% 30,93
Bizia	124	734	247	1.105	% 2,20
Arrisku handia	2	30	8	40	% 0,08
Baloratu gabe	2	8	4	14	% 0,03
GUZTIRA	6.082	27.785	16.369	50.236	% 100

Hala, betiOn - Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoaren erabiltzaile bakoitzari Telelaguntza Plan Pertsonalizatu (TPP) bat dagokio.

ERABILTZAILEEI EMATEN ZAIZKIEN PRESTAZIO OSAGARRIAK

Arreta pertsonalizatuaren ereduari, erabiltzaileei prestazio osagarri batzuk ematen zaizkie.

ZAINTZAILEENTZAKO LAGUNTZA

Zaintzaileei laguntzeko programa (ZLP) askotariko laguntzeko esku-hartzeen, informazioaren eta baliabide teknologikoen inguruan dago antolatuta, eta horiek bideratuta daude zaintzaileari baliabideak ematera, zaintzarekin lotutako askotariko arazoei aurre egiteko eta autozainketa sustatzeko.

2018an, honako hau da ZLP programan identifikatutako zaintzaileen kopurua:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
12	145	46	203

Gainera, 2018an, gailu funtzionalak instalatzeari ekin zitzaion; horien onura nagusia da zainzaileei laguntza emateko balio dutela, mendetasuna duen haien zaintzapeko pertsonari buruzko informazioa ematen baitiete.

Hasteko, oheko 2 okupazio-detektagailu instalatu dira, biak Bizkaiko lurralde historikoan.

NARRIADURA KOGNITIBOAREN ARRISKUA

Plataforma birtualaren bidezko ariketa kognitiboen programak aukera ematen dio erabiltzaileari hainbat funtzio kognitibo entrenatzeko askotariko ariketen bidez. Gainera, tresna informatiko horrek ariketetan izandako bilakaeraren azterketa errazten du, eta, horrela, narriadura kognitibo hasiberriarekin lotutako arrisku-adierazleak antzeman daitezke.

2018an, bakarrik dauden pertsonen artean narriadura-arriskua prebenitzeko ariketa kognitiboen programa abiarazi da, eta egun 36 pertsona biltzen ditu:

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
Pertsonak AKetan	4	11	21	36
GUZTIRA	4	11	21	36

TELELAGUNTZA EGOKITUA

Telelaguntza-zerbitzuaren sarbidea eta erabilera errazteko, erabiltzailearen egoerara edo ingurunera egokitutako hainbat elementu erabiltzen dira.

Telelaguntza mugikorra etxetik kanpo dauden pertsonak geolokalizatzeko eta haiekin komunikatzeko aukera ematen duen gailua da. GPSa duen terminal mugikorra da, eta, horren bidez, alarma-deia aktiba daiteke, arreta-zentroarekin deia ezartzen duen aldi berean, edozein laguntza mota emateko edo edozein baliabide mugiarazteko prozesua bizkortzeko helburuarekin.

CareSOS gailuaren bidez, bermatzen da telelaguntza-zerbitzua emango zaiela, bai entzuteko desgaitasunagatik bai hitz egiteko zailtasunengatik, komunikatzeko arazo handiak dituzten pertsonen. Gailu horri esker, erabiltzailea eguneko 24 orduetan egongo da konektatuta arreta-zentroko profesionalen talde batekin, beharra izanez gero edo larrialdien kasuan abisatu ahal izateko.

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
Telelaguntza mugikorra	2	41	11	54
Telelaguntza egokitua	2	7	10	19
GUZTIRA	4	48	17	73

KALITATEA

Zerbitzuaren kalitateak, besteak beste, bi kontrol-iturri ditu. Alde batetik, prestazio egokirako ezarritako zerbitzu-mailen jarraipena eta, bestetik, erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta.

ZERBITZU-MAILAK

Arreta-zentrorako ezarritako zerbitzu-maila da, urtarriletik irailera, deien % 90i erantzutea 15 segundo baino gutxiagoko denboran. Urrian hasitako lehiaketaren eskakizunek ezartzen zuten zerbitzu-maila zela deien % 90i erantzutea 10 segundo baino gutxiagoko denboran. Zerbitzuak bermatzen du teleoperadoreek jasotako deien % 100i erantzuten dietela.

2018an, honako hauek izan dira hileko zerbitzu-mailak eta erantzuteko batez besteko denborak deien arretan:

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	Batezbeste koa
ZM (%) 15''	% 96, 81	% 96, 33	% 95, 70	% 94, 55	% 94, 46	% 92, 95	% 91, 91,02	% 91, 21	% 92, 96	% 95, 87	% 95, 97	% 96, 70	% 94,54
EbbD (seg)	5,96	5,47	5,01	5,72	5,9	6,27	6,7	6,71	6,29	5,19	5,44	4,86	5,79
ZM (%) 10''	--	--	--	--	--	--	--	--	--	% 90, 20	% 90, 18	% 91, 65	% 90,68

Arreta-zentroan jasotako deien % 94,54ri 15 segundo baino gutxiagoko denboran erantzun zaie, eta erantzuteko denbora, batez beste, 5,79 segundo izan da. Urritik abendura, arreta-zentroan jasotako deien % 90,68ri erantzun zaie 10 segundo baino gutxiagoko denboran.

ERABILTZAILEEN GOGOBETETASUNA

Urtero, Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoak erabiltzaileei gogobetetasun-inkesta egiteko zerbitzua kontratatzen du. Inkesta hori derrigorrezkoa da eta kanpo-enpresa batek egin behar du. Helburua da erabiltzaileen iritzia biltzea enpresa esleipendunak emandako zerbitzua osatzen duten alderdiei buruz.

Honako hauek dira alderdi bakoitzarekin lotuta lortutako emaitzak, 1etik 5erako balorazio-escalan (1 gogobetetasun-balio txikiena da, eta 5 handiena):



2018an, gogobetetasun-indize orokorra 5etik 4,46 puntukoa izan da, eta puntu guztiak daude gogobetetasun-tarte handian edo oso handian.

ZERBITZU BERRIEI BURUZKO GOGOBETETASUN-INKESTAK

Euskadi, auzolana, bien común



2018an, etheen digitalizazioari eta ariketa kognitiboei buruzkoa hainbat programa pilotu egin dira. Horietan guztietan, parte-hartzaileen gogobetetasun-maila altua izan da.

ETXEEN DIGITALIZAZIOA

Telelaguntzaren digitalizazioari buruzko programa pilotuko parte-hartzaile guztiei (erabiltzaileei nahiz profesionalei) inkesta egin zitzaion, programa horretako hainbat alderdiri buruz duten gogobetetze-maila ezagutzeko helburuarekin. Lortutako batez besteko balorazioaren indizea 4,4 izan da 1etik 5erako eskalan; horretan, 5 oso gogobetegarria da eta 1 ez da bat ere gogobetegarria.

Digitalizazio-programaren esparruan aurrekoa ordeztuko terminal digitala instalatu zitzaion erabiltzaileen kasuan, % 87 dago gogobeteago edo askoz gogobeteago terminal berriarekin aurrekoarekin baino.

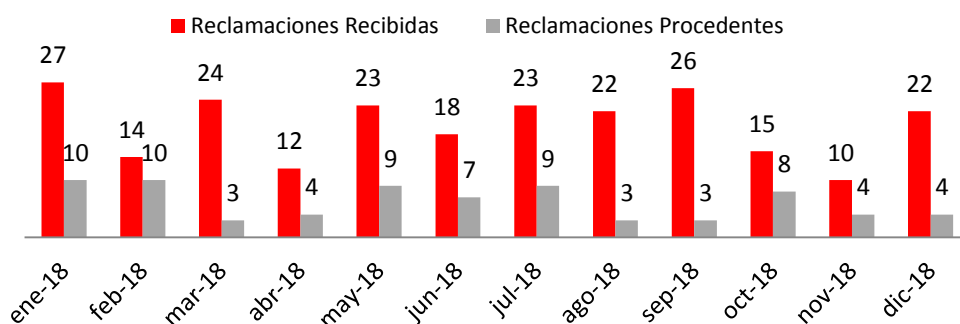
ARIKETA KOGNITIBOEN PROGRAMA

Plataforma digitalaren bidezko ariketa kognitiboen programa pilotuaren kasuan, eta hori erabiltzen hasi zenetik 6 hilabetera, inkesta egin zitzaion parte-hartzaile guztiei, tresnaren erabilgarritasunari buruzko datu subjektiboak biltzeko eta pertsona horiek programaren hainbat alderdiri buruz duten gogobetetze-maila ezagutzeko. Inkesta egin zaien pertsonen % 92k uste du tresna gogobetegarria, gomendagarria eta interesgarria dela.

ERREKLAMAZIOAK

Telelaguntza Zerbitzu Publikoak erreklamazioak hartzeko, izapidetzeko eta komunikatzeko sistema du. 2018an, guztira, 310 erreklamazio jaso dira, eta horietatik 74 (% 23,87) izan dira bidezkoak.

2018an jasotako erreklamazioak





Honako hau izan da erreklamazioen bilakaera:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Bidezkoak	43	29	32	35	27	44	74
Bidegabeak	570	127	89	100	136	204	236
GUZTIRA	613	156	121	135	163	248	310

Hilean onartutako bidezko erreklamazioen kopururako ezarritako muga 1 da 500 erabiltzaileko. Hilabete bakar batean ere ez da adierazle hori gainditu.

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.
Bidezkoak	10	10	3	4	9	7	9	3	3	8	4	4
Bidegabekoak	27	14	24	12	23	18	23	22	26	15	10	22
Errek. %/500 erabiltzaileko	0,106	0,106	0,032	0,042	0,094	0,072	0,092	0,031	0,031	0,082	0,041	0,040

2018an, kexak ebazteko batez besteko denbora 3,75 egun izan da.

Honako hauek dira bidezko erreklamazioen arrazoiak:

BIDEZKO KEXEN ARRAZOTIAK	2018
Atzerapena arretan	16
Hutsegitea zerbitzua ematean	21
Zerbitzu eskasa	7
Informazio eskasa	2
Teknologia akastuna	0
Baldintzak ez betetzea	2
Arreta txarra	23
Beste batzuk	3
GUZTIRA	74

KALITATE-ZIURTAGIRIAK

betiON - Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoaren kalitatezko kudeaketa-zerbitzua egiaztatuta dago ziurtagiri hauen bidez:

- ISO 9001:2008: kalitatezko kudeaketa-zerbitzua
- UNE 158401:2008: telelaguntza-zerbitzuaren kalitate-betekizunak arautzen dituen araua.
- ISO 28001:2013: informazioaren segurtasunari buruzkoa.



EZARPEN-MAILA

TELELAGUNTZAREN PENETRAZIO-MAILA LURRALDEAN

Atal honetan, betiON zerbitzuak Euskal Autonomia Erkidegoan duen penetrazio-maila aurkezten da, lurralde historiko bakoitzeko adineko pertsonen ehunekoa kontuan hartuta.

2018ko ekitaldiaren amaieran, Euskadin, telelaguntzaren estaldura % 10,25ekoa zen 65 urtetik gorako biztanleen artean, eta 0,44 puntu handitu da 2017. urtearekin alderatuta.

Biztanle horiekiko penetrazio-maila 0,49tik 0,47ra txikitu da, eta horren arrazoia da, erabiltzaileen kopurua handitu den arren, 65 urtetik gorako pertsonen kopuruaren ehunekoa are gehiago handitu dela.

Lurralde bakoitzeko adineko pertsonen ehunekoa kontuan hartzen badugu, Bizkaian eta Gipuzkoan penetrazio-maila berbera da, hots, 0,47, eta Araban apur bat txikiagoa da, 0,44.

	EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA			TELELAGUNTZA ZERBITZU PUBLIKOIA			
	Guztira	>65 urte	%	Guztira	>65 urte	%	Maila
Araba	325.518	66.613	% 20,46	6.082	5.932	% 8,91	0,44
Bizkaia	1.140.662	256.276	% 22,47	27.785	27.169	% 10,60	0,47
Gipuzkoa	714.269	156.486	% 21,91	16.369	16.020	% 10,24	0,47
GUZTIRA	2.180.449	479.375	% 21,99	50.236	49.121	% 10,25	0,47

Biztanleguneetako penetrazio-maila biztanle kopuruaren arabera aztertuta, ezarpen-maila handiena 20.000 eta 30.000 biztanle arteko udalerrietakoa da (0,50eko penetrazio-maila), eta txikiena 1.000 biztanle baino gutxiagoko udalerrietakoa (0,31ko penetrazio-maila).

Udalerriak	Kop.	2017		2018		MAILA
		+ 65 urte %	TA %	+ 65 urte %	TA %	
<1.000	99	% 21,28	% 6,52	% 21,51	% 6,57	0,31
1.000-5.000	82	% 19,37	% 7,96	% 19,67	% 8,24	0,42
5.000-10.000	29	% 19,49	% 8,85	% 19,83	% 9,46	0,48
10.000-20.000	23	% 20,71	% 9,16	% 21,03	% 9,67	0,46
20.000-30.000	8	% 21,74	% 10,23	% 22,06	% 10,96	0,5
30.000-50.000	5	% 23,77	% 9,58	% 24,10	% 10,79	0,45
>50.000	6	% 22,47	% 10,44	% 22,77	% 10,80	0,47
GUZTIRA	251	% 21,68	% 9,81	% 21,99	% 10,25	0,47

2018an, informazio-topaketak egin dira hainbat herritan, hain zuzen, oinarritzko gizarte-zerbitzuek Eusko Jaurlaritzaren Telelaguntza Zerbitzu Publikoko zerbitzuen zerrendari buruzko informazio gehiago eskatu dutenetan.

ETXEAN LOTUTAKO GAILUAK/TEKNOLOGIA

Euskadi, auzolana, bien común

Telelaguntzak, oinarrizko zerbitzuaz gain, gailuen instalazioa barne hartzen du (telelaguntza-ekipamenduaz eta sakagailuaz gain). Gailu horiek seinaleak igortzen dituzte zentralera arrisku-egoera bat antzematen dutenean, hala nola kea/sua detektatzen dutenean erabiltzearen etxean. Etxeko segurtasunerako gailu deritze, eta erabiltzaileari proposatzen zaizkio arrisku-balorazioaren ondoren.

2018an, hainbat gailu instalatzen jarraitu da, hala nola ke/su eta gas detektagailua, eroriko detektagailua, mugikortasun/geldotasun detektagailuak, karbono monoxidoaren detektagailua eta abar.

Guztira, 2018an, 3.526 gailu berri instalatu dira, eta guztira instalatutako gailuen parkea 6.803koa da; hala, % 15,14ko gehikuntza garbia egon da 2016. urtearekin alderatuta. 2018. urtearen bukaeran, etxebizitzan % 10ek du, gutxienez, segurtasun-gailu bat instalatuta erabiltzaileentzat.

Honako hau da banaketa gailu motaren eta lurraldearen arabera:

	Sua/kea	Gasa	Mugikortasuna	Erorikoak	CO	CareSOS	TLM	Beste batzuk	GUZTIRA
Araba	532	89	33	65	1	2	2	4	728
Bizkaia	2.662	690	186	426	12	7	41	23	4.047
Gipuzkoa	1.475	315	75	120	11	10	11	11	2.028
GUZTIRA	4.669	1.094	294	611	24	19	54	38	6.803

Honako hau izan da bilakaera 2016tik 2018ra:

	2016		2017		2018	
	Gailuak	TLren estalduraren %	Gailuak	TLren estalduraren %	Gailuak	TLren estalduraren %
Araba	515	% 10,66	565	% 10,78	728	% 11,97
Bizkaia	1.988	% 8,67	2.304	% 9,41	4.047	% 14,57
Gipuzkoa	1.307	% 10,18	1.518	% 10,71	2.028	% 12,39
GUZTIRA	3.810	% 9,39	4.387	% 10,00	6.803	% 13,54

Bi urtean, instalatuta 3.810 gailu izatetik, 6.803 izatera igaro da, eta, 50.236 erabiltzaileetatik, % 13,54k estaldura osoa izatea lortu da.

ETXEEN DIGITALIZAZIOA

Telelaguntza ondo finkatutako teknologia duen eta eraginkortasun handiko zerbitzua izan da. Hala ere, elektronikaren nahiz informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriak (EIKTB) dira oinarria hobekuntza teknikoetarako, eta horiek, agerikoa denez, zainketen eredu tradizionala eraldatzen ari dira. Eta hemen, telelaguntza ezin da berrikuntzatik kanpo utzi.

Horrela, 2018an, telelaguntza digitalizatzeko prozesua hasi zen, telelaguntza-terminaletan teknologia digitala erabiltzeari buruzko proiektu pilotu baten bidez.

2018an, terminal digital hauek instalatu dira:



	GSM	Smart Hub	GUZTIRA
Araba	14	3	17
Bizkaia	31	13	44
Gipuzkoa	49	7	56
GUZTIRA	94	23	117



KOORDINAZIO SOZIOSANITARIOA

Eusko Jaurlaritzak, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren eta Osasun Sailaren bidez, gizarte- eta osasun-zerbitzuen koordinazioaren aldeko apustua egiten du, zahartze demografikoaren erronkari heltzeko eta eredu komunitarioa sendotu eta garatzeko tresna gisa.

Laguntza-ikuspegia da, pertsonetan oinarrituta dagoena eta zerbitzu integralak dituen; azken horietan, etxeak funtsezko papera du zainketa-zentro gisa, eta informazioaren eta komunikazioaren teknologiak pertsonen euren ohiko familia- eta gizarte-ingurunean mantentzen eta integratzen laguntzeko tresna dira.

Teleguntza Zerbitzu Publikoa praktikara eramandako borondatearen erakusgarria da, eta lankidetzak ezartzen ditu hainbat erakunde eta zerbitzu publikoren artean, aukera ematen dutenak arreta integrala emateko erabiltzaileen arlo sozial eta sanitariotik. Horren adibide argiak dira Osasun Aholkuarekiko koordinazioa, ordua eskatzeko kudeaketa eta arreta-zentroa gripearen aurkako txertoa jartzeko kanpainaren informazio-plataforma gisa erabiltzea.

OSASUN AHOLKUA

Osasun Aholkuaren eta betiON zerbitzuaren arteko lankidetzak zazpi urte bete ditu. Osakidetzako larrialdi-zerbitzuekin egindako lan koordinatuaren emaitza da, eta, hain zuzen, horrek kudeatzen du herritar guztiek urteko 365 egunetan eta eguneko 24 orduetan erabil dezaketen zerbitzua. Helburua da biztanle guztientzako erreferentzia-puntua izatea osasun-arazo baten aurrean jarduteko modua kontsultatzeko.

Zerbitzuaren erabiltzaileek osasunari buruzko kontsulta bat egin nahi badute, sakagailuaren bidez arreta-zentroarekin harremanetan jartzearekin nahikoa dute Teleguntza Zerbitzu Publikotik deia Osakidetzaren Osasun Aholkura bideratzeko. Jarraipen-deietan jakinarazte- eta oroitze-lanak egiten dira zerbitzuaren erabiltzaileentzat, edozein osasun-arazoren aurrean osasun-arloko langileek arreta emateko aukerarekin lotuta, eta deia bideratzen da.

2018an, guztira, 30.420 dei bideratu dira Osasun Aholkura, eta iaz 25.970 bideratu ziren. Horrela, bideratzeen kopuruaren goranzko joerak jarraitzen du, eta % 17,14 handitu da aurreko urtearekin alderatuta.

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	GUZTIRA
Araba	344	306	338	317	265	301	305	284	262	311	310	388	3.731
Bizkaia	1.795	1.507	1.564	1.321	1.419	1.296	1.431	1.332	1.423	1.532	1.499	1.729	17.848
Gipuzkoa	893	695	796	741	708	653	697	636	700	697	736	889	8.841
GUZTIRA	3.032	2.508	2.698	2.379	2.392	2.250	2.433	2.252	2.385	2.540	2.545	3.006	30.420

Hauxe izan da Osasun Aholkura egindako bideratzeen bilakaera 2012tik:

Euskadi, auzolana, bien común



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	2.064	2.354	2.587	2.878	3.071	3.276	3.731
Bizkaia	7.532	9.972	11.588	13.044	14.381	15.446	17.848
Gipuzkoa	3.077	4.350	4.901	5.468	6.247	7.248	8.841
GUZTIRA	12.673	16.676	19.076	21.390	23.699	25.970	30.420

Urtetik urterako gehikuntza erabileran:

	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017
Araba	% 14,05	% 9,90	% 11,25	% 6,71	% 6,68	% 13,89
Bizkaia	% 32,39	% 16,21	% 12,56	% 10,25	% 7,41	% 15,55
Gipuzkoa	% 41,37	% 12,67	% 11,56	% 14,25	% 16,02	% 21,98
GUZTIRA	% 31,55	% 14,39	% 12,13	% 10,79	% 9,58	% 17,14

Erabiltzaileen osasunari buruzko kontsultak, Osakidetzaren Osasun Aholkuaren koordinazioarekin kudeatzen direnak, finkatu egin dira urte hauetan eta normalizatuta daude Telelaguntza Zerbitzu Publikoaren erabileran. 2018an, hilean batez beste 2.535 kontsulta baino gehiago egin ziren, eta urtarrilean egin ziren bideratze gehien, 3.032 guztira.

ORDUA ESKATZEKO ZERBITZUA

Osakidetzarekin 2012an hasitako lankidetzaren jarraipen gisa, 2018an, betiON zerbitzuak jarraitu egin du Osakidetzak herritarrei webgunearen bidez ematen dien ordua eskatzeko zerbitzuaren kudeaketan laguntzen.

betiON-ek eskaintzen duen ordua eskatzeko zerbitzuak aukera ematen dio telelaguntzaren erabiltzaileari, sakagailuaren bidez, arreta-zentroko langileek hitzordua kudeatzeko haren Osakidetzako lehen mailako arretako zentroko osasun-arloko profesionalekin:

- Telefono bidezko hitzordua mediku eta/edo erizainekin.
- Aurrez aurreko hitzordua mediku eta/edo erizainekin.

Telelaguntza Zerbitzu Publikoaren arreta-zentroak hilean batez beste 565 hitzordu-eskaera jasotzen ditu, eta Osakidetzaren webgunearen bidez kudeatzen dira.

2018an, betiON zerbitzuak 6.431 hitzordu kudeatzen lagundu zuen; 2017an, aldiz, 5.917 izan ziren, hots, urtetik urtera % 8,69ko gehikuntza egon da. Igoera horrek aurreko urteetako beheranzko joera hausten du eta lotuta dago betiON zerbitzuaren erabiltzaileen artean zerbitzua sustatzeko egiten diren kanpainak bultzatu izanarekin.

	18ko urt.	18ko ots.	18ko mar.	18ko api.	18ko mai.	18ko eka.	18ko uzt.	18ko abu.	18ko ira.	18ko urr.	18ko aza.	18ko abe.	GUZTIRA
Araba	79	55	55	74	77	73	68	53	68	81	74	66	823
Bizkaia	433	305	298	367	383	343	312	268	292	389	391	321	4.102
Gipuzkoa	165	105	108	127	108	130	138	120	121	143	128	113	1.506
GUZTIRA	677	465	461	568	568	546	518	441	481	613	593	500	6.431



Honako hau izan da hitzordua kudeatzeko laguntzaren bilakaera 2012tik:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	945	1.502	1.527	1.043	975	851	823
Bizkaia	3.128	5.407	5.918	5.294	4.610	3.900	4.102
Gipuzkoa	890	1.476	1.682	1.338	1.200	1.166	1.506
GUZTIRA	4.963	8.385	9.127	7.675	6.785	5.917	6.431

Webgunearen bidezko hitzordu-kudeaketaren erabileraren urtetik urterako aldakuntza:

	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017
Araba	% 58,94	% 1,66	-% 31,69	-% 6,52	-% 12,72	-% 3,29
Bizkaia	% 72,85	% 9,45	-% 10,54	-% 12,92	-% 15,40	% 5,18
Gipuzkoa	% 65,84	% 13,96	-% 20,45	-% 10,31	-% 2,83	% 29,16
GUZTIRA	% 68,95	% 8,85	-% 15,91	-% 11,59	-% 12,79	% 8,69

Sistema soziosanitarioarekin, zeinaren barruan sartzen den Osakidetzaren lehen mailako arretan hitzordua eskatzeko zerbitzua, lotutako administrazio-prozesuei emandako laguntza pertsonalizatua aukera da betiON zerbitzuaren erabiltzaileei zerbitzu publikoekiko harremana errazteko, eta hobekuntza dakar Administrazio Publikoaren eskariaren kudeaketaren eraginkortasunean.

GRIPEAREN AURKAKO TXERTAKETA-KANPAINA

Telelaguntza Zerbitzu Publikoa gripearen aurkako txertaketa-kanpainaren informazio-plataforma gisa aritzen da, Osakidetzarekin lankidetzan. Helburua da gaixotasunaren intentsitate-maila murriztea eta arazoak izateko arrisku handiena duten pertsonak babestea, batez ere, 65 urtetik gorako eta gaixotasun kronikoak dituzten pertsonak. Zerbitzuaren erabiltzaileen gizataldea kanpainaren helburuetako bat da.

Telelaguntza Zerbitzu Publikoak lankidetzan horretan duen paperak bi funtzio ditu:

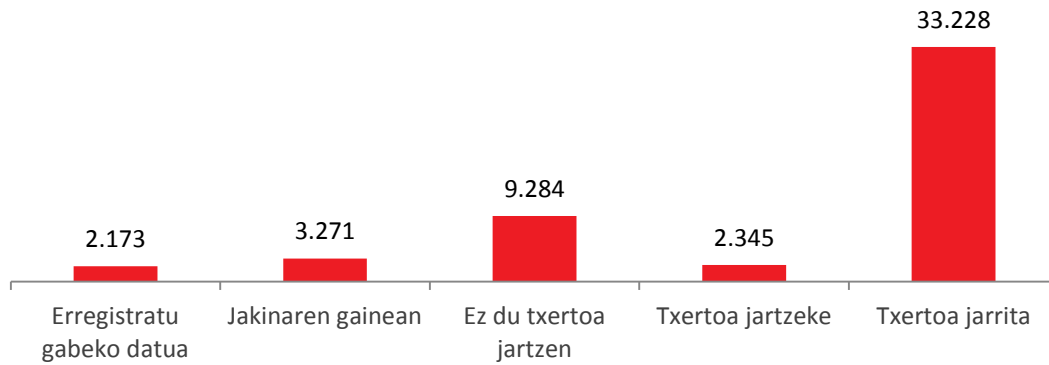
- Txertaketa-aldiaren berri ematea.
- Txertoa jartzeko hitzorduak kudeatzea.

2018an, honako hauek izan dira lortutako emaitzak: erabiltzaileen % 66,1ek adierazi du txertoa jarri duela eta % 18,1ek adierazi du ez duela txertoa jarri. Gainerako pertsonekin ezin izan gara harremanetan jarri edo ez dute adierazi txertoa jartzen duten ala ez.



Txertoa jarri dutela adierazten duten eta jarri ez dutela baieztatzen duten pertsonen ratio horiek 2017koen oso antzekoak dira. Guztira, 33.228 pertsonak adierazten du txertoa jarri duela.

2018ko txertaketa-kanpaina





KOMUNIKAZIOA

Herritarrei zuzendutako zerbitzu publikoa da, eta komunikazio-elementu garrantzitsua da. Hauxe da komunikazioaren jarduera:

TELELAGUNTZA-TOPAKETAK

Zerbitzuaren erabiltzaileei eta oinarrizko gizarte-zerbitzuei zuzendutako ekitaldiak dira.

2018an, pertsonaren ohiko gizarte-ingurunera gerturatzeko jarraitzea erabaki da, eta udal-esparruko gizarte-zerbitzuetako profesionalak lankidetzara indartu da. Kasu batzuetan, informazio-hitzaldiak egin dira udaletako gizarte-langileentzat eta lurraldeko osasun mentalaren sareko langileentzat.

Hala, 2018an, udalerrri/lurralde hauetan egin dira hitzaldiak:

Lurralde historikoa	Udalerrria	Ekitaldia
ARABA	N/A	BetiON zerbitzuaren aurkezpena lurraldeko osasun mentalaren sarearen aurrean
	Gasteiz	BetiOn zerbitzuaren aurkezpena udalerriko OGZren aurrean.
BIZKAIA	N/A	BetiON zerbitzuaren aurkezpena lurraldeko osasun mentalaren sarearen aurrean
	Bilbo	BetiOn zerbitzuaren aurkezpena udalerriko OGZren aurrean.
	Getxo	BetiOn zerbitzuaren aurkezpena udalerriko OGZren aurrean.
GIPUZKOA	Hernani	BetiOn zerbitzuaren aurkezpena udalerriko OGZren aurrean.

Topaketa horiek zerbitzuaren prestazioak ezagutarazteko baliatu dira, bereziki, telelaguntza-eredu berriarekin lotutako alderdi guztiei dagokionez, eta zerbitzuaren pertsonalizazioa nabarmendu da, baita Osakidetzarekiko koordinazioarekin lotutako prestazioak ere (Osasun Aholkua, ordua eskatzeko zerbitzua eta osasun-kanpainak).

IKASTETXEEK ARRETA-ZENTRORA EGINDAKO BISITAK

2013-2014 ikasturtean, arlo soziosanitarioko heziketa-zikloek, berritasun gisa, telelaguntzari buruzko modulua gehitu zuten. Gainera, Lanbideek telelaguntza-deien kudeaketaren profesionaltasun-ziurtagiria ezarri du. Ikastetxeek Telelaguntza Zerbitzu Publikoarekin koordinatzen dituzte ikasle-taldeak irakasleekin batera egiten dituzten bisitak. 2018an, 14 ikasle-talde egin zuten bisita. Bisita gidatu horiek bi taldetan egiten dira, hilabete bakoitzeko hirugarren ostiralean, ikasturteak irauten duen hilabeteetan.



SARE SOZIALAK

Zerbitzua Facebook eta Twitter sare sozialetan dago. 2018an jarraipen handiena izan duten argitalpenak prestakuntza-zentroek instalazioetara egindako bisitekin lotutakoak izan dira.

KOMUNIKABIDEAK

Komunikabide jeneralistek, idatzizko bertsioan nahiz digitalean, Telelaguntza Zerbitzu Publikoa aipatzen duten argitalpenak egin dituzte. Hauexek dira izenburu nabarmenenak:

- Alsaziako ordezkariak betiON Telelaguntzako Zerbitzu Publikoaren instalazio nagusiak bisitatu ditu
(<https://www.irekia.euskadi.eus/eu/news/44810-delegacion-alsacia-visita-las-instalaciones-centrales-del-servicio-publico-teleasistencia-betion>)
- Uruguayko Gobernuaren gizarte-politikearako ordezkariak interesa erakutsi du Bilbon Euskadiko “betiON” telelaguntza zerbitzuaren inguruan
(<https://www.irekia.euskadi.eus/eu/news/43576-delegacion-del-gobierno-uruguay-para-politicas-sociales-interesa-bilbao-por-betion-servicio-teleasistencia-euskad>)
- Artolazabal: “Eusko Jaurlaritzak garatzen duen betiOn telelaguntza-zerbitzuak gure adinekoen autonomia handiagoa bermatzen du”
(<https://www.irekia.euskadi.eus/eu/news/48768-artolazabal-servicio-teleasistencia-betion-que-desarrolla-gobierno-vasco-garantiza-una-mayor-autonomia-nuestras-personas-mayores>)
- El director de Políticas Sociales del Gobierno Vasco, Emilio Sola, elogia el servicio betiON
(<https://www.ondavasca.com/#/audios/el-servi-cio-de-teleasistencia-beti-on-a-fondo>)
- Eusko Jaurlaritzak 19,5 milioi euro bideratuko ditu legegintzaldian zehar telelaguntzako zerbitzua emateko kontratatzeraz
(https://www.irekia.euskadi.eus/eu/news/44224-gobierno-vasco-dedicara-millones-euros-para-contratacion-prestacion-servicio-teleasistencia-largo-legislatura-consejo-gobierno-2018?-track=1&criterio_id=779178)
- Euskadi segurará confiando su teleasistencia a la UTE Televida/GSR/IMQ
(<https://www.alimarket.es/sanidad/noticia/271212/euskadi-seguira-confiando-su-teleasistencia-a-la-ute-televida-gsr-imq>)
- La demanda de teleasistencia se duplica en cinco años y ya llega a 15.215 guipuzcoanos
(<https://www.diariovasco.com/sociedad/demanda-teleasistencia-duplica-20180317002940-ntvo.html>)
- El Gobierno Vasco trabaja en la digitalización de la teleasistencia a mayores
(<https://agencias.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=2820704>)
- betiON telelaguntza zerbitzuaren 33.228 erabiltzailek hartu dute gripearen aurkako txertoa
(<http://www.euskadi.eus/soziosanitarioa/-/albiste/2019/betion-telelaguntza-zerbitzuaren-33-228-erabiltzailek-hartu-dute-gripearen-aurkako-txertoa/>)
- La UTE Tunstall-GSR-IMQ dona 28 tablets a la cooperativa de inserción sociolaboral Koopera
(<http://geriatricarea.com/la-ute-tunstall-gsr-imq-dona-28-tablets-a-la-cooperativa-de-insercion-sociolaboral-koopera/>)
- betiON muestra la teleasistencia de Euskadi en el Salón sin Barreras
(<https://televida.wordpress.com/2018/10/23/betion-muestra-la-teleasistencia-de-euskadi-en-el-salon-sin-barreras/>)



EKITALDI ESPEZIALIZATUAK

Beste urte batez, Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoak informazioa emanez parte hartu du Oztoporik Gabe Aretoan, urriaren 6an eta 7an egin zena Gasteizko Europa Jauregian. Gainera, aretoaren jardueren barruan, urriaren 6an zerbitzua aurkezteko hitzaldia eman zuen. Ekitaldiaren helburua da desgaitasun edo mendekotasun motaren bat dutenen eta haien senideen bizi-kalitatea hobetzen laguntzen duten sektore guztien elkargunea izatea.

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA

ENPLEGUKO ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES