

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

**AURKIBIDEA**

SARRERA.....	3
BIZTANLERIAREN DESKRIKAPENA	4
ERABILTZAILIEN KOPURUAREN BILAKAERA.....	4
ZERBITZUAK KUDEATUTAKO ALTA-ESKABIDEAK.....	5
ESTALDURA.....	5
ERABILTZAILIEN PROFILA.....	6
JARDUERA	7
AHOZKO DEIAK	7
ARRETA-ZENTROAN JASOTAKO AHOZKO DEIAK	7
ARRETA-ZENTROAN EGINIKO AHOZKO DEIAK.....	9
2019. URTEAN HILERO EGINIKO DEIEN BATEZBESTEKOA	9
JASOTAKO ETA EGINIKO DEIEN ARRAZOIAK.....	12
ASISTENTZIA-ESKABIDE ARTATUAK ETA ERATORTZEAK.....	14
ASISTENTZIA-ESKABIDEA	14
BALIABIDEETARA ERATORTZEA	14
ETXEAN ESKU-HARTZEA.....	15
KOORDINAZIO-BISITAK.....	15
ESKU-HARTZE TEKNIKOKO BISITAK	17
UNITATE MUGIKORRA MUGIARAZTEA.....	18
ETXEZ ALDATZEA	18
ARRETA PETSONALIZATUKO EREDUA	19
BALORAZIO-SISTEMA.....	19
ERABILTZAILIEN ESKAINITAKO PRESTAZIO OSAGARRIAK.....	19
LAGUNTZA ZAINZAILIARI	19
NARRIADURA KOGNITIBOKO ARRISKUA	20
TELELAGUNTZA EGOKITUA.....	20
KALITATEA	22
ZERBITZU-MAILAK	22
ERABILTZAILIEN ASETZE-MAILA.....	22
ERREKLAMAZIOAK.....	23
KALITATE-ZIURTAGIRIAK.....	24
EZARTZEA	26
TELELAGUNTZA BARNERATZE-MAILA LURRALDEAN.....	26
LOTURIKO GAILUAK/TEKNOLOGIA ETXEETAN.....	27
ETXEAK DIGITALIZATZEA.....	28
KOORDINAZIO SOZIOSANITARIOA.....	29
OSASUN BATZORDEA	29
ALDEZ AURREKO HITZORDUA.....	30
GRIPEAREN AURKAKO TXERTOIA JARTZEKO KANPAINA	31
JAKINARAZPENA	32
TELELAGUNTZAKO TOPAKETAK.....	32
HEZKUNTZA-ZENTROEN BISITAK ARRETA-ZENTRORA.....	34
KOMUNIKABIDEAK	34
EKITALDI ESPEZIALIZATUAK.....	35



SARRERA

Gizarteari laguntzeko eta esku-hartzeko zerbitzu teknikoa da telelaguntza eta lehen mailako gizarte-zerbitzuen testuinguruan dago. Linea telefonikoaren, komunikazioetako ekipamenduaren zein ekipamendu informatiko espezifiko baten bitartez, erabiltzaileei aukera ematen die arreta-zerbitzu bat jasotzeko etengabe; eguneko 24 orduz eta urteko egun guztietan erabil dezakete. Zerbitzu hori ematen dute larrialdiko edo behar sozialeko egoerei erantzun egokia emateko prestatu diren pertsonak, beren kabuz edo komunitate-baliabideak mugiaraziz.

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak telelaguntza-zerbitzu publikoa jasotzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoaren barruan. Horrez gain, ezartzen duenez, Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroan zehaztuko dira telelaguntzaren ezaugarriak, xedeak, modalitateak eta eskuratzeko baldintzak. Zorro hori Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuaren bidez arautu da. Halaber, Legearen arabera, Eusko Jaurlaritzari dagokio zerbitzuaren titulartasuna, haren zuzeneko ekintzako zerbitzuetan barne hartu delako. Ekainaren 28ko 144/2011 Dekretuak telelaguntza-zerbitzu publikoari dagozkion alderdiak arautzen ditu eta Eusko Jaurlaritzak, zerbitzuaren titularrak, 2011ko uztailaren 1etik aurrera ekin zion haren prestazioari, oraingo Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren bidez. Aurrez, Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurralde historikoetako Aldundiek eta Vitoria-Gasteizko Udalak ematen zuten zerbitzua.

Bakarrik bizi diren 75 urtetik gorako pertsonak zuzentzen zaie zerbitzua, bai eta mendekotasun-egoera aitortuan edo gizarte-zerbitzuek aitortutako ahulezia-egoeran dauden 65 urte baino gehiagoko pertsonak ere. Halaber, adimen-desgaitasuna, desgaitasun fisikoa edo zentzumen-desgaitasuna duten pertsonak zein edozer mailatan mendekotasuna aitortu zaie pertsonak zuzentzen zaie, eta gaixotasun mentalaren diagnostikoa jaso eta mendekotasun-egoera aitortuan edo gizarte-bazterketako egoeran daudenei ere bai.

Eusko Jaurlaritzaren telelaguntza hiru zutabetan oinarritzen da:

- Zerbitzuaren prestazioak eta prezio publikoa bateratzea Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurralde historikoetako biztanleentzat.
- Baliabideak arrazionalizatzea.
- Lankidetzaren soziosanitarioa.

Hori guztia lortzen da erabiltzailearen beharretan ardatzen den telelaguntzari esker. Erabiltzailearekin adosten da zerbitzuak eskaini behar diren prestazio mota: jarraipen-deien maiztasuna, laguntzarako teknologia mota, beharrei berriz balioa emateko modua, programa espezializatuetan gehitzea, etab.

Gaur egun, oso zerbitzu finkatua da eta erabiltzaileek oso balorazio positiboa eman diote. Etengabe hobetzearen alde jotzen du, zehazki, honako ildo estrategiko hauen bidez:

- Lankidetzaren soziosanitarioaren jarraitasuna pertsonen ardatzutako eredu batetik abiatuta eta gizarte-zerbitzuen eta zerbitzu sanitarioen arteko benetako lankidetzaren bitartez, baina lehen mailako gizarte-zerbitzuekin koordinatzea ahaztu gabe, baita koordinazio horri lehentasuna emanda ere.

Euskadi, auzolana, bien común



- Zalantzarik gabe pertsona nagusien kolektiboa zerbitzu horren prestazioaren funtsa bada ere, estaldura handitzea desgaitasuna duten pertsonen eta gaixotasun mentalak dituzten pertsonen, horien normalizaziorako.
- Arreta pertsonalizatuko eredu bat garatzea prebentzio-jarduketarako: bakardadeko egoerak, erorketak, segurtasuna eta laguntza ingurune sozialari eta familiarrari.

Jarraian agertzen diren datu guztiak 2019. urtekoak dira, zehazki, urte horren itxieran zerbitzuaren egoerari buruzkoak.

BIZTANLERIAREN DESKRIBAPENA

2019. urtea ia 55.851 erabiltzaileekin amaitu zen. Generoaren arabera, % 77,42 emakumeak dira eta % 22,58 gizonak. Adinaren arabera, % 78,93k 80 urte baino gehiago dituzte eta % 97,65ek 65 urte edo gehiago. Bizikidetzako unitatearen arabera, pertsonen % 91 bakarrik edo pertsona bakarrarekin bizi dira.

Hona hemen erabiltzaileen datuak lurralde historikoaren arabera:

	emakumeak	gizonak	guztira	%
Araba	5.068	1.619	6.687	% 12,0
Bizkaia	23.691	6.803	30.494	% 54,6
Gipuzkoa	14.480	4.190	18.670	% 33,4
GUZTIRA	43.239	12.612	55.851	% 100

ERABILTZAILEEN KOPURUAREN BILAKAERA

Erabiltzaileen kopurua % 11 hazi da 2018. urtearekin alderatuta, eta zerbitzuaren prestazioa hasi zen datarekin –2011ko uztaila– alderatuta, % 132 hazi da.

2019. URTEKO BILAKAERA

	2018	Altak	Bajak	2019	HAZKUNTZA
Araba	6.081	1.418	812	6.687	606
Bizkaia	27.784	6.459	3.749	30.494	2.710
Gipuzkoa	16.371	4.453	2.154	18.670	2.299
GUZTIRA	50.236	12.336	6.721	55.851	5.615

Hazkuntza garbia 5.615 erabiltzaile izan da.

URTETIK URTERAKO BILAKAERA

Euskadi, auzolana, bien común

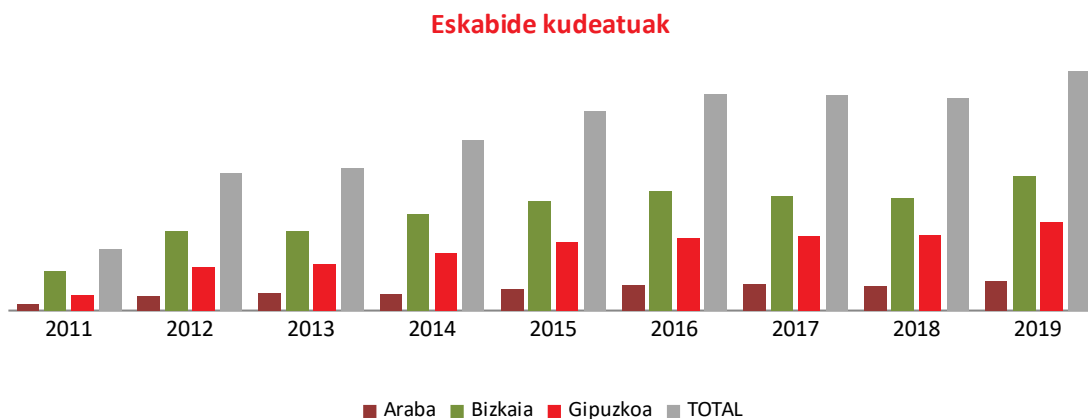


	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	3.491	3.795	4.093	4.317	4.712	5.179	5.767	6.081	6.687
Bizkaia	13.937	15.933	17.592	19.695	21.953	24.348	26.347	27.785	30.494
Gipuzkoa	6.610	7.559	8.708	10.120	11.847	13.517	15.215	16.370	18.670
GUZTIRA	24.038	27.287	30.393	34.132	38.512	43.044	47.329	50.236	55.851

ZERBITZUAK KUDEATUTAKO ALTA-ESKABIDEAK

Hau da Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak izapidetutako alta-eskabideen bilakaera zerbitzuaren prestazioa hasi zenetik:

Eskabidea	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	341	741	853	823	1.090	1.265	1.334	1.225	1.459
Bizkaia	1.953	3.957	3.953	4.806	5.474	5.954	5.733	5.633	6.732
Gipuzkoa	777	2.162	2.315	2.884	3.426	3.635	3.701	3.793	4.449
GUZTIRA	3.071	6.860	7.121	8.513	9.990	10.854	10.768	10.651	12.640



2019an, hazkuntza handia izan zen eskabideen kopuruan, aurreko urteekin alderatuta.

ESTALDURA

Euskadiko teleguntza-zerbitzu publikoaren estaldura % 11,38koa da 65 urtetik gorako pertsonen kasuan, % 27,91ekoa 80 urtetik gorako kasuan eta % 37,29koa 85 urtetik gorako kasuan. Euskadiko biztanleen datuak Eustatetik atera dira.

Euskadi, auzolana, bien comin



Estandura handiagoa antzematen da emakumeetan, adin-tarte guztietan. Era berean, adina handitu ahala, biztanleen telelaguntza-zerbitzuaren estaldura-maila handitzen da. Horrela, 85 urte baino gehiagoko emakumeen kasuan % 41,88ko estaldura dago.

ERABILTZAILEEN PROFILA

2019. urtearen amaieran, Euskadiko telelaguntza-zerbitzu publikoaren biztanleek honako profil hau dute nagusiki:

- % 77 emakumeak dira.
- % 79k 80 urte baino gehiago dituzte.
- Erabiltzaileen % 56 bakarrik bizi dira.

Euskadi, auzolana, bien común



JARDUERA

80ko hamarkadan hasiera izan zuen telealarma-zerbitzutik gaur egunera bitartean eboluzio handia izan du telelaguntza-zerbitzu publikoak. Hasieran, zerbitzu erreaktibo bat zen eta, funtsean, eskatutako larrialdiko egoerez arduratzen zen urrutiko kontrol-unitatea sakatuz. Orain, **laguntzako eta jarraipeneko zerbitzu proaktiboa da eta pertsonan jartzen du arreta.**

Pertsonan ardaztutako sistema horrek interakzioa du pertsonarekin, honako hauen bidez: dei telefonikoak eta alerta teknologikoak eginez eta jasoz, asistentzien bidez eta baliabideetara eratorriz eta etxez etxeko bisiten bidez. Horrela, pertsonak beren ohiko familia- eta gizarte-inguruneetan geratzen dira.

AHOZKO DEIAK

ARRETA-ZENTROAN JASOTAKO AHOZKO DEIAK

2019an zehar, guztira, 336.646 dei jaso dira arreta-zentroan, telelaguntzako terminalen edo sakagailuaren bitartez. Hauxe izan da hilez hileko banaketa:

	2019-urt.	2019-ots.	2019-mar.	2019-api.	2019-mai.	2019-eka.	2019-uzt.	2019-abu.	2019-ira.	2019-urr.	2019-aza.	2019-abe.	GUZTI RA
Araba	3.595	2.763	2.893	3.411	3.472	4.557	4.904	4.619	4.800	5.275	5.209	5.593	51.091
Bizkaia	16.370	13.080	14.116	17.084	16.034	14.716	18.162	19.075	18.009	15.223	14.010	16.284	192.163
Gipuzkoa	9.162	7.364	7.203	8.710	8.249	7.075	6.956	6.855	7.303	7.311	9.096	8.108	93.392
GUZTIRA	29.127	23.207	24.212	29.205	27.755	26.348	30.022	30.549	30.112	27.809	28.315	29.985	336.646

HILERO JASOTAKO AHOZKO TELEFONO-DEIEN BATEZBESTEKOA

	Dei-kopurua	Hileko batezbestekoa
Araba	51.091	4.258
Bizkaia	192.163	16.014
Gipuzkoa	93.392	7.783
GUZTIRA	336.646	28.054

HILERO JASOTAKO AHOZKO TELEFONO-DEIEN BILAKAERA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	2.696	3.179	2.896	2.796	2.957	3.281	3.381	3.462	4.258
Bizkaia	12.462	15.280	15.552	15.527	16.117	17.147	16.609	15.705	16.014
Gipuzkoa	4.746	6.348	5.569	5.847	6.390	7.432	7.721	7.617	7.783

Euskadi, auzolana, bien común



GUZTIRA 19.904 24.807 24.017 24.170 25.464 27.860 27.712 26.784 28.05 4

HILERO JASOTAKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN ALDAKETA URTETIK URTERA

	2012-2011	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2017	2017-2016	2018-2017	2019-2018
Araba	% 17,91	% -8,90	% -3,45	% 5,76	% 10,95	% 3,05	% 2,39	% 22,99
Bizkaia	% 22,61	% 1,78	% -0,16	% 3,80	% 6,39	% -3,14	% -5,44	% 1,96
Gipuzkoa	% 33,75	% -12,27	% 4,99	% 9,29	% 16,30	% 3,89	% -1,35	% 2,18
GUZTIRA	% 24,63	% -3,18	% 0,64	% 5,35	% 9,40	% -0,53	% -3,35	% 4,74

Euskadi, auzolana, bien común



ARRETA-ZENTROAN EGINIKO AHOZKO DEIAK

2019an zehar, guztira, 942.836 dei egin dira arreta-zentroan. Hauxe izan da hilez hileko banaketa:

	2019-urt.	2019-ots.	2019-mar.	2019-api.	2019-mai.	2019-eka.	2019-uzt.	2019-abu.	2019-ira.	2019-urr.	2019-aza.	2019-abe.	GUZTI RA
Araba	10.084	9.829	9.141	8.414	8.875	9.348	9.205	9.716	9.024	9.658	9.844	9.572	112.710
Bizkaia	48.437	47.758	42.351	39.448	41.073	42.253	42.051	42.809	42.571	45.602	44.885	46.368	525.606
Gipuzkoa	27.611	27.739	23.800	22.966	22.930	24.893	25.013	26.412	24.818	26.078	26.104	26.156	304.520
GUZTIRA	86.132	85.326	75.292	70.828	72.878	76.494	76.269	78.937	76.413	81.338	80.833	82.096	942.836

2019. URTEAN HILERO EGINIKO DEIEN BATEZBESTEKOA

	Dei-kopurua	Hileko batezbestekoa
Araba	112.710	9.393
Bizkaia	525.606	43.800
Gipuzkoa	304.520	25.377
GUZTIRA	942.836	78.570

HILERO EGINIKO AHOZKO TELEFONO-DEIEN BILAKAERA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	3.763	6.615	7.714	7.298	7.370	8.404	8.820	9.922	9.393
Bizkaia	17.551	30.285	37.303	36.365	37.328	41.502	42.420	45.294	43.800
Gipuzkoa	4.545	12.492	15.315	16.596	17.804	21.555	23.240	25.590	25.377
GUZTIRA	25.859	49.392	60.332	60.259	62.502	71.461	74.48	80.805	78.57

Euskadi, auzolana, bien común



Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGUKO ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES



HILERO EGINIKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN ALDAKETA URTETIK URTERA

	2012- 2011	2013- 2012	2014- 2013	2015- 2014	2016- 2017	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018
Araba	% 75,79	% 16,61	5,39	% 0,99	% 14,0 3	% 4,9 5	% 12,4 9	% -5,34
Bizkaia	% 72,55	% 23,17	2,51	% 2,65	% 11,1 8	% 2,2 1	% 6,77	% -3,30
Gipuzkoa	% 174,85	% 22,60	% 8,36	% 7,28	% 21,0 6	% 7,8 2	% 10,1 1	% -0,83
GUZTIRA	% 91,01	% 22,15	0,12	% 3,72	% 14,3 3	% 4,2 2	% 8,49	% -2,77

Euskadi, auzolana, bien común

JASOTAKO ETA EGINIKO DEIEN ARRAZIOIAK

Euskadiko telelaguntza-zerbitzu publikoak 55.000 erabiltzaile baino gehiago ditu eta 922 dei jaso eta 2.583 egiten ditu egunero, gutxi gorabehera; hau da, 3.575 komunikazio baino gehiago egiten ditu egunero.

Deien tipologiari dagokionez, hauek dira arrazoi nagusiak: % 31,40 informazioa eskatzeko edo emateko dira, etxean ez egotea eta etxera itzultzeraren barne; % 19,72 kudeaketa teknikoei dagokie, adibidez, ekipoaren funtzionamendua egiaztatzea edo haren inguruko zalantzak argitzea; eta % 13,76 laguntza eskatzeko dira, larrialdiko egoeretan edo osasun- zein gizarte-arazo baten aurrean. Deien gainerako % 21,66a nahi gabe sakatzeagatik da. Jasotako deien artean nabarmengarria da kudeaketa teknikoen kopurua hazi dela, terminal analogikoak terminal digitalekin ordeztzeko prozesua dela medio. Horrek, halaber, pixka bat txikitu du laguntza eskatzeko botoia sakatzearen ehunekoa.

ARRETA-ZENTROAN ARTATUTAKO DEIEN ARRAZIOIEN BILAKAERA

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Gizarte- edo asistentzia-arreta	Laguntza eskatzea	% 0,78	% 7,37	% 8,75	% 7,40	% 9,75	% 12,2	% 13,9	% 13,7
	Informazioa eskatzea/ematea	5	5	4	6	6	7	5	0
	Nahi gabe sakatzea	% 24,6	% 25,6	% 25,7	% 25,0	% 23,1	% 21,3	% 19,6	% 21,6
	Kudeaketa teknikoak	% 27,8	% 19,4	% 15,8	% 14,9	% 16,5	% 16,5	% 18,8	% 19,7
	Gainerako tipologiak	% 9,48	% 20,2	% 18,0	% 18,7	% 16,0	% 14,9	% 14,7	% 13,4
		7	2	1	9	8	8	6	

Telelaguntza-zerbitzu publikoaren arreta-zentroan artatutako deiak zentroaren baliabide propioen bidez ebaz daitezke, edo teleoperadorearen langileek ebaz ditzakete telefonoz. Beste kasu batzuetan, beste baliabide batzuekin koordinatu beharko da, eta horri eratoritza esaten zaio. Eratoritza helmuga hiru motakoa izan daiteke: Eusko Jaurlaritzaren beste zerbitzu publiko batzuk, hala nola SOS-Deiak eta Osakidetza, erabiltzailearen harreman pertsonalak (senideak, lagunak edo bizilagunak) eta telelaguntza-zerbitzu publikoaren unitate mugikorren langile teknikoak (UMT).

Arreta-zentrotik eginiko deien tipologiari dagokionez, % 90,32 erabiltzaileen jarraipenerako deiak dira, % 3,60 beren senideei edo harremaneko pertsonari egin zaizkie.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Erabiltzailearen jarraipena	% 88,9	% 87,3	% 82,2	% 89,0	% 88,3	% 87,1	% 89,9	% 90,3
Deiak erabiltzailearen harremaneko pertsonari	2	4	4	5	6	5	2	2
Baliabideak mugiaraztea	% 6,96	% 10,5	% 8,91	% 8,87	% 9,89	% 7,19	% 4,32	% 3,60
Gainerako tipologiak	1	1	1	1	1	1	1	1
	% 0,43	% 1,00	% 1,01	% 1,11	% 1,14	% 0,97	% 0,77	% 0,71
	% 3,69	% 1,15	% 7,84	% 0,97	% 0,61	% 4,69	% 4,99	% 5,37



Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGUKO ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES

**ASISTENTZIA-ESKABIDE ARTATUAK ETA ERATORTZEAK****ASISTENTZIA-ESKABIDEA**

2019an zehar, telelaguntza-zerbitzuak 45.952 asistentzia-eskabide jaso ditu, 2018an baino % 5,47 gehiago. Hilean 3.829 jaso dira batez beste, eta urtarrilean zein abenduan egon dira eskabide gehien; aurreko urteko joera antzekoa.

Hauxe izan da 2019an zehar artatutako asistentzia-eskabideen hileko banaketa:

	2019- urt.	2019 -ots.	2019- mar.	2019 -api.	2019- mai.	2019 -eka.	2019 -uzt.	2019 -abu.	2019 -ira.	2019 -urr.	2019- aza.	2019 -abe.	GUZTIR A
Araba	560	412	425	473	448	432	418	424	403	476	525	520	5.516
Bizkaia	2.844	1.922	2.118	2.081	2.199	2.078	2.155	2.104	2.216	2.270	2.332	2.433	26.752
Gipuzkoa	1.456	1040	1119	998	1019	1029	1112	1044	1071	1227	1254	1.315	13.684
GUZTIRA	4.860	3.374	3.662	3.552	3.666	3.539	3.685	3.572	3.690	3.973	4.111	4.268	45.952

BALIABIDEETARA ERATORTZEA

Hauex izan dira 2019ko eratortzeak:

	Osasun Batzordea	Aldez aurreko hitzordua	Sos Deiak	UTM	Harremaneko pertsonek
Araba	4.029	745	335	354	1.108
Bizkaia	19.333	3.687	1.414	2.044	5.584
Gipuzkoa	9.498	1.357	793	1.061	3.112
GUZTIRA	32.860	5.789	2.542	3.459	9.804

Tauletan adierazitako elementuak honako hauei buruzkoak dira:

- Osakidetzako larrialdietako zerbitzuko erizaintza talde batek osatzen du Osasun Batzordea.
- Aldez aurreko hitzordua Osakidetzaren web-zerbitzu bat da, medikuekin edo lehen mailako arretako erizainekin hitzorduak kudeatzeko.
- Harremaneko pertsonak erabiltzailearen senideak, lagunak edo bizitokiko langileak dira, baliabide gisa agertzen direnak.
- SOS-Deiak (Larrialdiak Koordinatzeko Zentroak) entitatearekin lotutako eratortzeetan suhiltzaileek eta poliziek esku hartzen dute.
- Zerbitzuaren unitate mugikorrek teknikiariak (UTM) etxetara doaz laguntzeko eta erori diren pertsonak altxatzeko, betiere horrekin lotuta osasun-intzidentziarik ez badago. Egotekotan, Osasun Batzordearekin koordinatuko litzateke esku-hartzea.

Euskadi, auzolana, bien comin

ETXEAN ESKU-HARTZEA

Telefono bidezko harremana ez ezik, teleguntza-zerbitzu publikoak aurrez aurreko esku-hartzeak egiten ditu erabiltzaileen etxeetan. Zerbitzuaren unitate mugikorrek eginiko esku-hartzeekin batera, hainbat profesionalak egiten dituzte bisita horiek, arrazoi ezberdinak direla medio.

KOORDINAZIO-BISITAK

Integrazioa koordinatzeko langileek bisitak egiten dizkiete teleguntza-zerbitzua eskatzen duten pertsoneri, zerbitzuko alta dela medio, ongi-etorria emateko. Bisita horri esker, eskatzailearen eta bere bizileku-ingurunea zein ingurune soziala eta familiarra ezagutu ahal dute. Horrela, bere ezaugarrien arabera prestazio mota eta maila egokitu ahal diote, prestazio pertsonalizatua emateko. Altako bisita horiez gain, erabiltzaileei bisitak egiten zaizkie etxean, beste arrazoi batzuegatik. Besteak beste, aldizkako jarraipenak arrisku handiko pertsoneri eta arazo edo arrisku sozial bat antzematen zaienei, etxean esku-hartzea behar dutenei. Horiez gain, bisitak egiten dira erabiltzailearen eta bere ingurunearen informazioa eguneratu behar denean.

Ondoren, egokitzen jotzen bada, intzidentzia-txosten bat prestatzen da, Eusko Jaurlaritzako Gizarte-Zerbitzuen Zuzendaritzari bidaltzen zaiona. 2019an, 12.832 bisita egin dira etxeetan, 2018an baino % 11,88 gehiago. Hauxe da bisiten banaketa hilabetez hilabete:

	2019-urt.	2019-ots.	2019-mar.	2019-api.	2019-mai.	2019-eka.	2019-uzt.	2019-abu.	2019-ira.	2019-urr.	2019-aza.	2019-abe.	GUZTIRA
Araba	141	132	104	99	136	100	146	94	105	122	134	140	1.453
Bizkaia	623	528	441	460	715	595	658	498	395	640	715	616	6.884
Gipuzkoa	529	430	336	315	309	270	380	283	304	431	477	431	4.495
													12.832
GUZTIRA	1.293	1.090	881	874	1.160	965	1.184	875	804	1.193	1.326	1.187	2

Hauxe da etxeetan eginiko bisiten kopurua azken urteetan zehar:

Bisitak	2016	2017	2018	2019
Araba	838	1.134	1.349	1.143
Bizkaia	4.601	5.508	6.307	6.884
Gipuzkoa	2.683	3.723	3.813	4.495
GUZTIRA	8.122	10.365	11.469	12.832

Euskadi, auzolana, bien común



Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGUKO ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES



Urtetik urterako bilakaera	2017-2016	2018-2017	2019-2018
Araba	% 35,32	% 18,96	% -15,27
Bizkaia	% 19,71	% 14,51	% 9,15
Gipuzkoa	% 38,76	% 2,42	% 17,89
GUZTIRA	% 27,62	% 10,65	% 11,88

Bisiten kopurua hazi da pertsonan ardaztutako telelaguntza-zerbitzuaren eredia ezarri delako, non funtsezkoa den erabiltzaileen balorazio jarraitua izatea, eta, horretarako, bisitak egiten dira zerbitzuan alta emategatik eta egoera berriz aztertzeko.

Horrela, tipologiaren arabera, integrazioa koordinatzeko langileek bisita hauek egin dituzte 2019an zehar:

	2019-urt.	2019-ots.	2019-mar.	2019-api.	2019-mai.	2019-eka.	2019-uzt.	2019-abu.	2019-ira.	2019-urr.	2019-aza.	2019-abe.	GUZTI RA
Hasierako balorazioa	1.113	988	825	824	884	888	1.001	465	548	1.143	1.303	1.111	11.093
Aldizkako balorazioa	161	87	28	26	168	49	161	275	119	23	15	26	1.138
Jarraipena	19	15	28	24	108	28	22	135	137	27	8	50	601
GUZTIRA	1.293	1.090	881	874	1.160	965	1184	875	804	1193	1.326	1.187	12.832

ESKU-HARTZE TEKNIKOKO BISITAK

Sail teknikoko langileak etxeetara doaz bertan instalatutako teknologietan edozer arazo sortuz gero, arreta-zentrotik konpondu ezin bada.

2019an, 33.720 esku-hartze tekniko egin ziren, 2018an baino % 6,94 gutxiago, hein handi batean intzidentzia gutxiago egon zirelako, 2018an zehar ahalegin handia egin baitzen berrikuntza teknologikoko kanpainan, baita gailu berriak instalatzeko ere, pertsona bakoitzaren beharretan ardaztutako telelaguntza-eredua aplikatzearen ondorioz. 2019an jarraipena eman zaio kanpainari, baina berritze gehiena eginda zegoen.

Hauxe izan da esku-hartze teknikoaren bisiten hileko banaketa:

	2019-urt.	2019-ots.	2019-mar.	2019-api.	2019-mai.	2019-eka.	2019-uzt.	2019-abu.	2019-ira.	2019-urr.	2019-aza.	2019-abe.	GUZTI RA
Araba	371	276	368	321	408	346	328	278	370	348	339	275	4.028
Bizkaia	1.596	1.424	1.554	1.437	1.638	1.502	6	1.496	1.669	1.598	1.525	3	18.678
Gipuzkoa	990	887	903	815	1038	938	747	1012	935	901	1016	832	22.706
GUZTIRA	2.957	2.587	2.825	2.573	3.084	2.786	1	2.786	2.974	2.847	2.880	0	33.720

Euskadi, auzolana, bien común

**UNITATE MUGIKORRA MUGIARAZTEA**

Unitate mugikorreko langile teknikoak (UMT) mugiarazten dira baldin eta etxe batera joan beharra badago erabiltzaile bat altxatzera, lesiorik sortu ez duen erorketa batengatik.

2019an, 3.459 mobilizazio egin dira guztira, 2018an baino % 9,08 gehiago. Hauxe da hileko banaketa:

	2019- urt.	2019 -ots.	2019- mar.	2019 -api.	2019- mai.	2019 -eka.	201 9- uzt.	2019- abu.	2019 -ira.	2019 -urr.	2019- aza.	2019 - abe.	GUZTI RA
Araba	34	29	29	25	31	38	21	29	19	26	36	37	354
Bizkaia	189	160	128	151	165	145	189	188	186	195	172	176	2.044
Gipuzkoa	105	82	61	75	82	102	81	83	83	90	114	103	1.061
GUZTIRA	328	271	218	251	278	285	291	300	288	311	322	316	3.459

ETXEZ ALDATZEA

Sail teknikoak egiten ditu erabiltzaileek eskatutako etxe-aldaketak, Eusko Jaurlaritzako Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak onartzen dituenak.

2019an, 636 etxe-aldaketa egin dira guztira, 2018an baino % 6,89 gehiago. Zehazki, urrian egon da aldaketa-kopururik handiena.

Hauxe izan da hilez hileko banaketa:

	2019- urt.	2019 -ots.	2019- mar.	2019 -api.	2019- mai.	2019 -eka.	201 9- uzt.	2019- abu.	2019 -ira.	2019 -urr.	2019- aza.	2019 - abe.	GUZTI RA
Araba	4	3	9	4	8	5	4	4	5	5	7	3	61
Bizkaia	27	25	33	37	29	35	20	15	20	50	29	24	344
Gipuzkoa	22	18	19	28	19	13	18	25	15	24	15	15	231
GUZTIRA	53	46	61	69	56	53	42	44	40	79	51	42	636



ARRETA PERTSONALIZATUKO EREDUA

Pertsonan ardaztutako teleguntza-zerbitzuaren eredia erabiltzaileei etengabe balorazioa egitean oinarritzen da. Horren bidez, beren bizitzako patrioiak aztertzen dira, eta, horri esker, erabiltzaileak unean behar duen laguntza-maila ezar daiteke.

Azkenean, pertsona bakoitzarentzako teleguntza-plan pertsonalizatu eta individualizatu baten bidez adostu eta aplikatzen da pertsonak behar duen laguntza-maila hori.

BALORAZIO-SISTEMA

2019an zehar, jarraipena eman zaio erabiltzaileen beharrak etengabe baloratzeko prozesuari, 2017an hasiera izan zuenari. Beharren balorazio horri esker, laguntza-maila zehatza xedatu da, hauxe:

Laguntza-maila	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Kop. guztira	%
Neurrizkoa	4.497	19.076	12.620	36.193	% 64,80
Altua	1.978	10.353	5.563	17.894	% 32,04
Handia	189	958	433	1.580	% 2,83
Arrisku handia	15	71	38	124	% 0,22
Baloratu gabe	8	36	16	60	% 0,11
GUZTIRA	6.687	30.494	18.670	55.851	% 100

Horrela, betiON - Euskadiko teleguntza-zerbitzu publikoaren erabiltzaile guztiei dagokie teleguntza-plan pertsonalizatu (TPP) jakin bat.

ERABILTZAILEEI ESKAINITAKO PRESTAZIO OSAGARRIAK

Arreta pertsonalizatuaren ereduak zenbait prestazio osagarri eskaintzen dizkie erabiltzaileei.

LAGUNTZA ZAINZTAILEARI

Zaintzaileei laguntzeko programa (ZLP) laguntzeko jarduketako, informazioko eta baliabide teknologikoko multzo handi baten inguruan eratzen da. Horien bidez, baliabideak ematen zaizkie zaintzaileei, zaintzarekin lotutako arazoei aurre egiteko eta beren burua zaintzea sustatzeko.

2019an, hauek izan dira ZLP programaren barruan identifikatutako zaintzaileak:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Kop. guztira
-------	---------	----------	--------------

Euskadi, auzolana, bien común



21	176	59	256
----	-----	----	-----

Programa horren prestazioetako bat dira, gainkargaren intentsitate-mailaren arabera, erreferentziako teleoperadoreak eginiko jarraipen-deiak. Teleoperadore horrek lasaialdi emozionalerako konfiantzazko espazio bat eskaintzen die erabiltzaileei, eta prestazio horren barruan 3.051 dei egin dira guztira 2019an.

2019an zehar, gailu funtzionalak baloratu eta instalatu dira oraindik, zaintzaileei laguntzeko erabilgarritasun nagusia dutenak, artatzen duten dependentzia duen pertsonaren informazioa ematen dizkiete eta.

NARRIADURA KOGNITIBOKO ARRISKUA

Plataforma birtualaren bidezko ariketa kognitiboen programak aukera ematen die erabiltzaileei zenbait funtzio kognitibo trebatzeko ariketa sorta zabal baten bitartez. Gainera, tresna informatiko horrek ariketak betetzearen eboluzioaren analisia errazten du, eta, horri esker, arrisku-adierazleak antzeman daitezke ustezko narriadura kognitibo hasiberri batekin lotuta.

2019an jarraitasuna izan du bakardade-egoeran dauden pertsonen narriadura-arriskua saihesteko ariketa kognitiboen programaren prestazioak, eta gaur egun 48 pertsona dira horren parte:

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTI RA
AK egiten dituzten pertsonak	6	25	17	48
GUZTIRA	6	25	17	48

TELELAGUNTZA EGOKITUA

Telelaguntza-zerbitzua eskuratzea eta erabiltzea errazteko, erabiltzailearen egoerara edo ingurunera egokitutako zenbait elementu erabiltzen dira.

Telelaguntza mugikorra (TLM) osatzen duen gailuak aukera ematen du etxetik kanpo dauden erabiltzaileak non dauden jakiteko eta haiekin harremanetan jartzeko. Terminal mugikor bat da, GPS duena. Arreta-zentroarekin dei bat ezartzen du, eta, aldi berean, alarma-dei bat egiten du, laguntza edo baliabideak azkarrago mugitzeko.

2019aren hasieran TLM-ren parkea 54 unitatez osatzen zen, eta 2019aren amaieran, berriz, 137 unitatez.

Euskadi, auzolana, bien comin



Bestalde, CareSOS gailuaren bitartez, teleguntza-zerbitzuaren prestazioa bermatzen zaie komunikazio-arazo larriak dituzten pertsoneri, entzumen-desgaitasuna edo hitz egiteko zailtasunak dituztenei. Gailu horri esker, erabiltzailea arreta-zentroko profesional talde batekin konektatuta dago eguneko 24 orduz, beharreko edo larrialdiko egoeretan abisatzeko.

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
TLM	9	104	24	137
CARE SOS	4	24	7	35
GUZTIRA	13	128	31	172

Hauxe izan da urtetik urterako bilakaera:

	2018	2019	2019/2018
TLM	54	137	% 154
CareSOS	19	35	% 84
GUZTIRA	73	172	% 136

Euskadi, auzolana, bien común



KALITATEA

Besteak beste, bi kontrol-baliabide ditu zerbitzuaren kalitateak. Alde batetik, prestazio zuzenerako egokitzat jotako zerbitzu-mailen jarraipena, eta, bestetik, erabiltzaileen asetze-mailaren inkesta.

ZERBITZU-MAILAK

2018ko urrian hasi zen lehiaketaren errekerimenduek ezarri zuten, arreta-zentrorako zerbitzu-mailaren arabera, deien % 90 hamar segundo baino gutxiagoan artatu behar dira. Zerbitzuak bermatzen duenez, jasotako deien % 100 artatzen dituzte teleoperazioko langileek.

2019an zehar, hauek izan dira hileko zerbitzu-mailak eta jasotako deiei erantzuteko batez besteko denborak:

	2019- urt.	2019- ots.	2019- mar.	2019- api.	2019- mai.	2019- eka.	2019- uzt.	2019- abu.	2019- ira.	2019- urr.	2019- aza.	2019- abe.	BATEZ BESTE
EBBD (seg)	5,10	3,88	3,90	4,00	5,00	4,00	5,00	4,84	4,47	4,56	4,68	4,55	4,50
ZM (%) 10''	% 90, 44	% 96, 32	% 97, 60	% 92, 95	% 91, 53	% 92, 96	% 90, 40	% 90, 79	% 91, 91	% 92, 01	% 91, 60	% 91, 92	% 92, 54

Arreta-zentroan jasotako deien % 92,54 10 segundoan baino gutxiagoan artatu dira, eta erantzuteko batez besteko denbora 4,50 segundo dira.

ERABILTZAILEEN ASETZE-MAILA

Euskadiko telelaguntza-zerbitzu publikoak inkesta-zerbitzu bat kontratatzen du urtero, erabiltzaileen asetze-maila ezagutzeko. Inkesta hori derrigorrez egin behar da eta kanpo-enpresa batek egin ohi du. Haren xedea da erabiltzaileen iritzia jasotzea enpresa esleipendunak emandako zerbitzua osatzen duten alderdien inguruan.

1 eta 5 arteko balorazio-escala erabili da (1 da asetze-mailarik txikiena eta 5 handiena). Eraitza hauek jaso dira alderdi bakoitzerako:



2019an, asetze-maila orokorrak 4,48 puntu izan ditu 5etik, eta alderdi denek jaso dute asetze-maila altua edo oso altua.

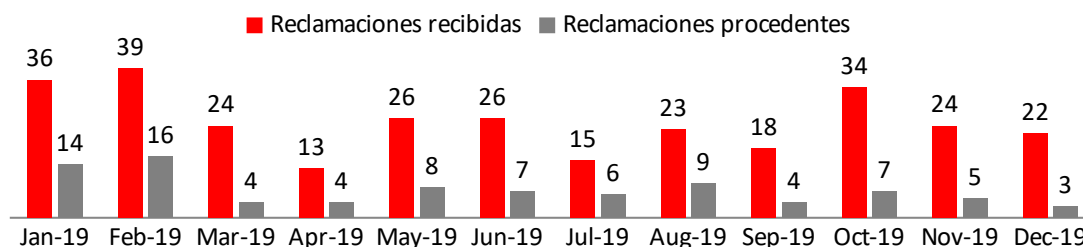
Euskadi, auzolana, bien común



ERREKLAMAZIOAK

Teleguntza zerbitzu-publikoak erreklamazioak jasotzeko, lantzeko eta komunikatzeko sistema bat du. 2019an zehar 300 erreklamazio jaso dira guztira; 87 bidezkoak izan dira (% 29).

2019an jasotako erreklamazioak



Euskadi, auzolana, bien común



Hona hemen erreklamazioen bilakaera:

	201 2	2013	201 4	2015	201 6	2017	201 8	2019
Bidezkoak	43	29	32	35	27	44	74	87
Bidegabeak	570	127	89	100	136	204	236	213
GUZTIRA	613	156	121	135	163	248	310	300

500 erabiltzaileko bidezko erreklamazio 1 onar daiteke gehienez hilean. Urteko hilabete batean ere ez da adierazle hori gaintitu.

	2019- urt.	2019- ots.	2019- mar.	2019- api.	2019- mai.	2019- eka.	2019- uzt.	2019- abu.	2019- ira.	2019- urr.	2019- aza.	2019- abe.
Bidezkoak	14	16	4	4	8	7	6	9	4	7	5	3
Bidegabeak	22	23	20	9	18	19	9	14	14	27	19	19
Errek. %/500 erabiltzaile	0,139	0,157	0,039	0,039	0,077	0,067	0,056	0,084	0,037	0,065	0,046	0,027

Kexak ebazteko batez besteko denbora 4,47 egun izan da 2019an.

Jarraian, bidezko erreklamazioen arrazoiak zehazten dira:

BIDEZKO KEXEN ARRAZOIAK	2019
Arretan atzeratzea	24
Okerra zerbitzuaren prestazioan	22
Zerbitzu eskasa	7
Informazio eskasa	8
Teknologia akastuna	2
Baldintzak ez betetzea	1
Arreta desegokia	22
Beste batzuk	1
GUZTIRA	87

KALITATE-ZIURTAGIRIAK

BetiON Euskadiko teleguntza-zerbitzu publikoaren kalitatea kudeatzeko sistemak honako ziurtagiriak ditu:

- ISO 9001:2008: Kalitatea kudeatzeko sistema

Euskadi, auzolana, bien común



- UNE 158401:2008 Telelaguntza-zerbitzuaren kalitate-baldintza propioak arautzen dituen araua.
- Informazioaren segurtasunari buruzko ISO 28001:2013.

Euskadi, auzolana, bien común



EZARTZEA

TELELAGUNTZA BARNERATZE-MAILA LURRALDEAN

Jarraian, Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde historikoan betiON zerbitzuaren barneratze-maila aurkezten da, lurralde historikoko pertsona nagusien ehunekoari helduta.

2019ko ekitaldiaren itxieran, 65 urtetik gorako biztanleen artean teleguntzaren estaldura % 11,21 izan da Euskadin, eta 0,96 puntu hazi da 2018arekin alderatuta.

Biztanle multzo horri dagokionez, barneratze-maila 0,47tik 0,50era igo da, zerbitzua eskuratu duten erabiltzaileen hazkuntza 65 urtetik gorako biztanleen hazkuntza baino handiagoa izan delako.

Lurralde bakoitzean pertsona nagusien ehunekoa kontuan hartzen badugu, Bizkaiak eta Gipuzkoak maila berdina dute edo Euskadiko barneratze-maila -0,50- gainditzen dute, eta Araba horren azpitik dago -0,46-.

	EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA			TELELAGUNTZA-ZERBITZU PUBLIKOA			
	Guztira	+ 65 urte	%	Guztira	TA + 65 urte	%	MAILA
Araba	327.967	68.014	% 20,74	6.687	6.530	% 9,60	0,46
Bizkaia	1.142.853	259.747	% 22,73	30.494	29.769	% 11,4	0,50
Gipuzkoa	717.197	158.977	% 22,17	18.670	18.240	% 11,4	0,52
GUZTIRA	2.188.017	486.738	% 22,25	55.85	54.539	% 11,2	0,50

Biztanleguneetako barneratze-maila aztertuz gero biztanle-kopuruaren arabera, barneratze-maila handiena dago 20.000 eta 30.000 biztanle arteko udalerrietan. Horietan 0,54ko barneratze-maila dago. Txikiena, ordez, 1.000 biztanletik beherako udalerrietan dago, 0,34koa.

Udalerriak	Ko p.	2017		2018		2019		MAILA
		+ 65 urte %	TA %	+ 65 urte %	TA %	+ 65 urte %	TA %	
<1.000	99	% 21,28	% 6,52	% 21,51	% 6,57	% 21,75	% 7,36	0,34
1.000-5.000	82	% 19,37	% 7,96	% 19,67	% 8,24	% 19,90	% 9,04	0,45
5.000-10.000	29	% 19,49	% 8,85	% 19,83	% 9,46	% 20,13	% 10,5	0,52
10.000-20.000	23	% 20,71	% 9,16	% 21,03	% 9,67	% 21,37	% 10,7	0,50
20.000-30.000	8	% 21,74	% 10,2	% 22,06	% 10,9	% 22,15	% 11,9	0,54
30.000-50.000	5	% 23,77	% 9,58	% 24,10	% 10,7	% 24,38	% 11,9	0,49
>50.000	6	% 22,47	% 10,4	% 22,77	% 10,8	% 23,01	% 11,6	0,51

Euskadi, auzolana, bien común



					% 10,2		% 11,2	
GUZTIRA	251	% 21,68	% 9,81	% 21,99	5	% 22,25	1	0,50

2019an zehar, informazio-topaketak egin dira zerbitzuaren batez besteko estaldura tamaina antzeko udalerrietako batezbestekoaren azpitik zegoen udalerrietan. Topaketa horien bidez, zerbitzua azaldu zaie oinarritzko zentroetako gizarte-langileei zein udalerrian zerbitzua eskatzeko moduko profila zuten pertsonei.

LOTURIKO GAILUAK/TEKNOLOGIA ETXEETAN

Oinarritzko zerbitzuaz gain, beste gailu baten instalazioa gehitzen du teleguntzak (teleguntza-ekipoa eta sakagailua ez ezik). Gailu horrek alarma-seinaleak bidaltzen dizkio zentralari arrisku-egoerak antzematen direnean, adibidez, kea/sua edo gasa erabiltzailearen etxean. Gailu horiei etxeko segurtasunekoak deritze, eta erabiltzaileari proposatzen zaizkio arriskua baloratu eta gero.

2019an zehar, zenbait detektagailuren instalazioa jarraitu da, adibidez: kea/sua, gasa, erorketa, mugikortasuna/pasibotasuna, karbono monoxidoa, etab.

Guztira, 3.585 gailu berri instalatu dira aurten, eta, guztira instalatutako parkea 8.971ekoa da. % 31,87 hazi da 2018. urtearekin alderatuta. Hauxe da gailuaren eta lurraldearen arabera banaketa:

	Sua/kea	Gasa	Mugikort asuna	Erork etak	CO	CareSO S	TLM	Beste batzu k	GUZTI RA
Araba	652	110	43	101	2	4	9	6	927
Bizkaia	3.461	751	221	736	14	24	104	29	5340
Gipuzkoa	1.897	381	86	281	11	7	24	17	2704
GUZTIRA	6.010	1.242	350	1.118	27	35	137	52	8.971

Hauxe izan da 2016. urtetik 2019. urtera bitarteko bilakaera:

	2016		2017		2018		2019	
	Gailuak	TA estalduraren n %	Gailuak	TA estalduraren n %	Gailuak	TA estalduraren n %	Gailuak	TA estalduraren n %
Araba	515	% 10,66	565	% 10,78	728	% 11,97	927	% 13,86
Bizkaia	1.988	% 8,67	2.304	% 9,41	4.047	% 14,57	5.340	% 17,51
Gipuzkoa	1.307	% 10,18	1.518	% 10,71	2.028	% 12,39	2.704	% 14,48
GUZTIRA	3.810	% 9,39	4.387	% 10,00	6.803	% 13,54	8.971	% 16,06

Hiru urteren buruan, gailu instalatuen kopurua 3.810etik 8.971ra hazi da, eta 55.851 erabiltzailetik % 16,06ko estaldura orokorra lortu da.

Euskadi, auzolana, bien común

ETXEAK DIGITALIZATZEA

Oso teknologia finkatuko eta eraginkortasun handiko zerbitzua izan da telelaguntza. Hale ere, elektronikako zein informazio eta komunikazioetako teknologia berriak (EIKTb) hobekuntza teknikoen oinarriak izaten ari dira, eta zaintzen patroia tradizionala eraldatzen ari dira argi eta garbi. Eta hemen, telelaguntzak ezin du berrikuntzatik at geratu.

Beraz, 2018an proiektu pilotu bat egin eta probatutako etxeetan emaitza onak lortu eta gero, 2019an zehar jarraipena eman zaio telelaguntza-zerbitzua duten etxeak digitalizatzeari.

2019an, terminal digital hauek instalatu dira:

	GSM	Smart Hub	GUZTIRA
Araba	10	937	947
Bizkaia	28	4.657	4.685
Gipuzkoa	24	2.681	2.705
GUZTIRA	62	8.275	8.337

Hala, terminalen parkea 51.621 terminalek osatzen dute, eta horietatik 8.337 terminal digital daude funtzionamenduan, beraz, etxeen digitalizatzeko-maila % 16,15 da.



KOORDINAZIO SOZIOSANITARIOA

Eusko Jaurlaritzak, Enplegu eta Gizarte Politiketako sailen bitartez, gizarte-zerbitzuak eta zerbitzu sanitarioak koordinatzearen alde jotzen du, zaharkitze demografikoaren erronkari aurre egiteko eta erkidego-eredua sendotzeko eta garatzeko tresna gisa.

Asistentzia-ikuspegi bat da, pertsonengan eta zerbitzu integraletan ardatzen dena, eta etxeak funtsezko betekizuna du zaintza-zentro gisa. Halaber, informazio eta komunikazioko teknologiek pertsonak beren ohiko familia- eta gizarte-ingurunean mantentzeko eta integratzeko laguntzen diete.

Telelaguntza-zerbitzu publikoa borondate hori gauzatu dela frogatzen du, eta hainbat lankidetzaren ezartzen ditu entitate eta zerbitzu publikoen artean, eta, horri esker, esparru sozialetik eta sanitariorik arreta integrala eman ahal zaie erabiltzaileei. Horren adibide argiak dira Osasun Batzordearekin gauzaturako koordinazioa, alde aurreko hitzorduak kudeatzea eta arreta-zentroa gripearen txertoak jartzeko kanpainari buruzko informazio-plataforma aritu izana.

OSASUN BATZORDEA

Osasun Batzordearen zerbitzuaren eta betiOn zerbitzuaren arteko lankidetzaren zortzigarren urteurrena bete da. Osakidetzako larrialdi-zerbitzuarekin koordinaturako lanaren emaitza da. Osakidetzak kudeatzen du Osasun Batzordearen herritar guztientzako zerbitzua urteko 365 egunetan eta orduko 24 orduetan. Osasun-arazo baten aurrean nola jardun kontsultatzerako orduan biztanle guztientzako erreferentziarako puntua izatea du helburu.

Zerbitzuaren erabiltzaileek osasunari buruzko kontsulta bat badute, sakagailuaren bidez arreta-zentroarekin harremanetan jarri behar dira bakarrik, eta telelaguntza-zerbitzu publikoak deia eratorriko dio Osakidetzako Osasun Batzordeari. Jarraipen-deietan, edozer osasun-arazoren aurrean artatuak izateko aukera dutela jakinarazi eta gogoratzen zaie erabiltzaileei, dei hori eratorriz.

2019an, 32.860 dei eratorri zaizkio guztira Osasun Batzordeari, eta aurreko urtean 30.420. Horrela, eratorpen-kopuruaren goranzko joerak aurrera egin du, eta aurreko urtearekin alderatuta % 8,02 hazi da.

	2019- urt.	2019- ots.	2019- mar.	2019- api.	2019- mai.	2019- eka.	2019 -uzt.	2019- abu.	2019- ira.	2019- urr.	2019- aza.	2019 -abe.	GUZTI RA
Araba	420	291	284	368	333	304	328	303	290	348	373	387	4.029
Bizkaia	2.103	1.371	1.500	1.510	1.577	1.512	1.608	1.553	1.612	1.630	1.623	1.734	19.333
Gipuzkoa	1.021	697	784	720	699	709	801	725	728	845	842	927	9.498
GUZTIRA	3.544	2.359	2.568	2.598	2.609	2.525	2.737	2.581	2.630	2.823	2.838	3.048	32.860

Euskadi, auzolana, bien común



Hauxe izan da 2012az geroztik Osasun Batzordeari eratorritako deien bilakaera:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	2.064	2.354	2.587	2.878	3.071	3.276	3.731	4.029
Bizkaia	7.532	9.972	11.588	13.044	14.381	15.446	17.848	19.333
Gipuzkoa	3.077	4.350	4.901	5.468	6.247	7.248	8.841	9.498
					23.69			
GUZTIRA	12.673	16.676	19.076	21.390	9	25.970	30.420	32.860

Erabileraren hazkuntza urtetik urtera:

	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018
Araba	% 14,05	% 9,90	% 11,25	% 6,71	% 6,68	% 13,89	% 7,99
Bizkaia	% 32,39	% 16,21	% 12,56	% 10,25	% 7,41	% 15,55	% 8,32
Gipuzkoa	% 41,37	% 12,67	% 11,56	% 14,25	% 16,02	% 21,98	% 7,43
GUZTIRA	% 31,55	% 14,39	% 12,13	% 10,79	% 9,58	% 17,14	% 8,02

Osakidetzako Osasun Batzordeak kudeatzen ditu erabiltzaileen kontsultak osasunari buruz. Azken urteetan zehar finkatu dira eta normalizatuta daude telelaguntza-zerbitzu publikoaren erabileran. 2019. urtean, 2.738 kontsulta egin ziren batez beste. Beste behin ere, urtarrilean izan ziren eratoritze gehien, 3.544 guztira.

ALDEZ AURREKO HITZORDUA

2012an Osakidetzarekin hasi zen lankidetzari jarraipen gisa, 2019an zehar betiON-etik laguntza eman zaio erabiltzaileen alde zuzeneko hitzorduak kudeatzeari Osakidetzak herritarrentzako duen web-orriaren bitartez.

Telelaguntzako erabiltzaileek sakagailua sakatuz gero, BetiON-ek eskaintzen duen alde zuzeneko hitzordu-zerbitzuak aukera ematen du arreta-zentroko langileek Osakidetzako lehen mailako arretako zentroko osasun-profesionalekin hitzordu bat kudeatzeko beraientzat.

- Telefonozko hitzordua medikuekin edo erizainekin.
- Aurrez aurreko hitzordua medikuekin edo erizainekin.

Telelaguntza-zerbitzu publikoaren arreta-zentroak 482 hitzordu-eskabide jasotzen ditu hilean, batez beste, eta Osakidetzako webaren bitartez kudeatzen dira.

2019an, betiON-etik 5.789 hitzordu kudeatzen lagundu zen; 2018an, 6.431, beraz, urtetik urtera % 9,98ko jaitsiera egon da.

Euskadi, auzolana, bien comin



	2019-urt.	2019-ots.	2019-mar.	2019-abi.	2019-mai.	2019-eka.	2019-uzt.	2019-abu.	2019-ira.	2019-urr.	2019-aza.	2019-abe.	GUZTIRA
Araba	79	72	66	71	71	59	57	55	63	62	44	46	745
Bizkaia	400	291	328	330	364	307	282	238	308	309	280	250	3.687
Gipuzkoa	161	125	102	113	131	95	125	89	101	115	99	101	1.357
GUZTIRA	640	488	496	514	566	461	464	382	472	486	423	397	5.789

Hona hemen hitzorduak kudeatzeko laguntzaren bilakaera 2012az geroztik:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	945	1.502	1.527	1.043	975	851	823	745
Bizkaia	3.128	5.407	5.918	5.294	4.610	3.900	4.102	3.687
Gipuzkoa	890	1.476	1.682	1.338	1.200	1.166	1.506	1.357
GUZTIRA	4.963	8.385	9.127	7.675	6.785	5.917	6.431	5.789

Hitzorduak webetik kudeatzearen erabileraren aldaketa urtetik urtera:

	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018
Araba	% 58,94	% 1,66	% -31,69	% -6,52	% -12,72	% -3,29	% -9,48
Bizkaia	% 72,85	% 9,45	% -10,54	% -12,92	% -15,40	% 5,18	% -10,12
Gipuzkoa	% 65,84	% 13,96	% -20,45	% -10,31	% -2,83	% 29,16	% -9,89
GUZTIRA	% 68,95	% 8,85	% -15,91	% -11,59	% -12,79	% 8,69	% -9,98

Sistema soziosanitarioarekin lotutako administrazio-prozesuei laguntza pertsonalizatua emateak –horren barruan dago Osakidetzaren lehen mailako arreta alde aurreko hitzordua eskatzea– aukera dakar betiON-ek biztanleei zerbitzu publikoekin duten harremana errazteko eta administrazio publikoak eskariaren kudeaketaren eraginkortasuna hobetzeko.

GRIPLEAREN AURKAKO TXERTOIA JARTZEKO KANPAINA

Telelaguntza-zerbitzu publikoaren arreta-zentroa informazio-plataforma gisa aritzen da Osakidetzarekin batera egingo den gripearen aurkako txertoaren kanpainan. Gaixotasunaren bortiztasun-maila murriztea eta zailtasunak garatzeko arriskurik handiena duten pertsonak babestea dira helburuak, batez ere, 65 urtetik gorako pertsonak eta gaixotasun kronikoak dituztenak. Zerbitzuaren biztanleak dira kanpainaren kolektibo hartzaileetako bat.

Telelaguntza-zerbitzu publikoaren zeregina bi funtziotan banatzen da lankidetzaren horretan:

- Txertoia jartzeko denbora-tartean informatzea.

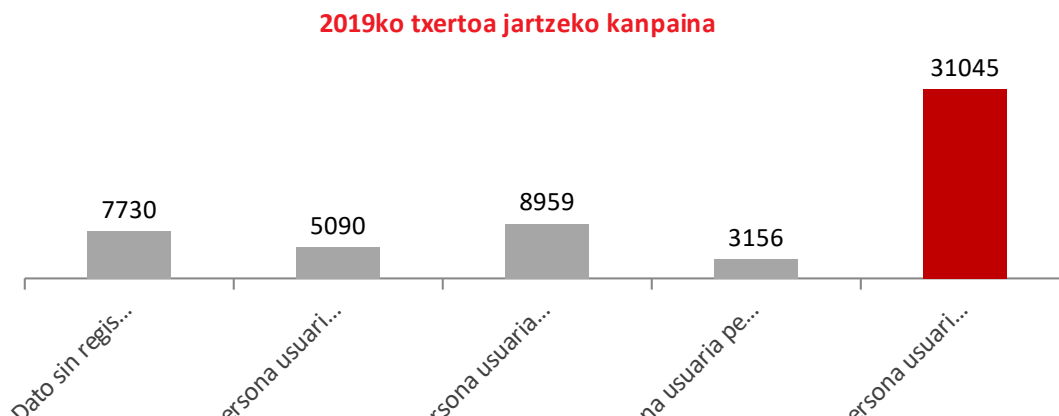
Euskadi, auzolana, bien comin



- Txertoa jartzeko alde aurreko hitzorduak kudeatzea.

2019an, emaitza hauek jaso dira: erabiltzaileen % 55,46ek txertoa jarri dutela adierazi dute, eta % 16k ez dutela jarri. Gainerako pertsonak etxean ez zeudenez, haiekin harremanik ez da izan, edo ez dute adierazi txertorik jarri ote dutenik.

Guztira, 31.045 pertsonak adierazi dute txertoa jarri dutela.



JAKINARAZPENA

BetiOn zerbitzu publikoa da, herritarrei bideratua, non komunikazioa eta hedapena funtsezko elementuak diren. Hauxe da komunikazio-jarduera:

TELELAGUNTZAKO TOPAKETAK

Ekitaldi horiek zerbitzuaren erabiltzaileei eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzentzen zaizkie. Topaketa horien helburua da zerbitzua ezagutzera ematea erabiltzaileei edo, profila bete arren, oraindik zerbitzua ez dutenei. Bestalde, topaketa horiei esker, gizarte-zerbitzuetako profesionalak informazio eguneratua dute zerbitzuaren prestazioei eta arreta pertsonalizatuko ereduari buruz.

2019an, Eusko Jaurlaritzako Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritzarekin lankidetzan, zerbitzuaren hedapena bultzatu nahi izan da. Horretarako, 3 lurralde historikoetako udalerriekin harremanetan jarri dira, zehazki, biztanle-kopuru antzekoa duten udalerriek baino estaldura-maila txikiagoak zituztenekin.

Hedatzeko lan proaktibo horrez gain, Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritzan beste udalerrri eta entitate batzuen eskabideak jaso dira betiON-i buruzko informazioa jasotzeko. Eskabide horiei erantzuteko, azalpen bateratuak egin dira, eta zerbitzua ezagutzera eman da beste jarduera itundu batzuen barruan, adibidez, erorketen lantegian.

Euskadi, auzolana, bien comin



Hala, 2019an, ekitaldiak eta hitzaldiak egin dira honako udalerrietan/lurraldeetan:

Lurralde historikoa	Udalerrria	Ekitaldia
ARABA	Llodio/Laudio	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Agurain	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Amurrio	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Vitoria-Gasteiz	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Llodio/Laudio	BetiON-en aurkezpena Osakidetzako erorketak saihesteko lantegian (2)
	Okendo	BetiON-en aurkezpena Osakidetzako erorketak saihesteko lantegian
	Vitoria-Gasteiz	BetiON-en aurkezpena Osakidetzako erorketak saihesteko lantegian (3)
	Vitoria-Gasteiz	BetiON-en aurkezpena Aktibatu zure auzoa programako profesionali
BIZKAIA	Vitoria-Gasteiz	BetiON-en aurkezpena AFARABAKo bazkideei
	Barakaldo	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan (2)
	Ermua	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan (2)
	Lekeitio	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Urduña	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Bilbo	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan (3)
	Etxebarri	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Muskiz	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Durango	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Abanto-Zierbena	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Basauri	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Sestao	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Balmaseda	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Leioa	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Zornotza	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Zornotza	BetiON-en aurkezpena Nagusi Aretoko profesionali
Bilbo	BetiON-en aurkezpena Pausoka-Gurutze Gorriko profesionali	
Etxebarri	BetiON-en aurkezpena Bizipot Etxebarriko profesionali	
Bilbo	BetiON-en aurkezpena AFA Bizkaiko bazkideei	
GIPUZKOA	Antzuola	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Tolosa	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Donostia	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Andoain	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Arrasate	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan (2)
	Hondarribia	BetiON-en aurkezpena udalerriko OGZ-etan
	Elgoibar	BetiON-en aurkezpena Osakidetzako erorketak saihesteko lantegian (2)

Euskadi, auzolana, bien común



Deba	BetiON-en aurkezpena Osakidetzako erorketak saihesteko lantegian
Bergara	BetiON-en aurkezpena Osakidetzako erorketak saihesteko lantegian
Oñati	BetiON-en aurkezpena Osakidetzako erorketak saihesteko lantegian
Eskoriatza	BetiON-en aurkezpena Osakidetzako erorketak saihesteko lantegian
Arrasate	BetiON-en aurkezpena Osakidetzako erorketak saihesteko lantegian
Donostia	BetiON-en aurkezpena Matia Fundazioko profesionaleri
Donostia	BetiON-en aurkezpena AFAGi-ko bazkideei

HEZKUNTZA-ZENTROEN BISITAK ARRETA-ZENTRORA

2013-2014 ikasturtetik, arlo soziosanitarioko prestakuntza-zikloetan teleguntza-modulua gehitu zen. Gainera, teleguntza-deiak kudeatzeko profesionaltasun-ziurtagiria ezarri du Lanbidek. Hezkuntza-zentroek teleguntza-zerbitzu publikoarekin koordinatzen dute ikasleen taldeek irakasleekin egiten dituzten bisitak. 2019an, hiru-lurralde historikoetako hezkuntza-zentroetako 18 ikasle taldek egin zuten bisita.

Bisita gidatu horiek bi taldetan egiten dira hilabete bakoitzeko hirugarren ostiralean, ikasturteko hilabeteetan.

KOMUNIKABIDEAK

Komunikabide jeneralistek teleguntza-zerbitzu publikoari buruzko erreferentziak argitaratu dituzte, bai idatzizko bertsioan zein digitalean. Hona hemen titular nabarietak:

Urkullu lehendakaria harro dago euskal teleguntza-zerbitzuaz

<https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/noticia/2019/el-lehendakari-urkullu-se-muestra-orguloso-del-servicio-vasco-de-teleasistencia/>

- «BetiOn teleguntza-zerbitzuaren 33.000 erabiltzaile baino gehiagori jarri diete gripearen txertoa» – el diario egunkariak idatzita 2019ko urtarrilaren 11n
https://www.eldiario.es/euskadi/euskadi/usuarios-servicio-teleasistencia-betion-vacunados_1_1757828.html
- «BetiON teleguntza-zerbitzuak 50.000 erabiltzaileak gainditu ditu» Youtubeko kanala 2019ko otsailaren 27an
<https://www.youtube.com/watch?v=wBiCVezBqt8>
- BetiON «arimaz» artatzen ditu 55.000 erabiltzaile
<https://www.deia.eus/bizkaia/2019/12/24/beti-on-atiende-alma-55000/1008057.html>
- «BetiON zerbitzuak Kwido Mementiaren estimulazio kognitiboa gehitu du» – geriatria.com webgunean argitaratua 2019ko maiatzaren 8an:
<https://www.infogeriatría.com/noticias/20190508/betion-incorpora-estimulacion-cognitiva-kwido-mementia#.XzKnxigzayQ>
- Beatriz Artolazabal: «Beti-on teleguntza-zerbitzua erreferentea da nazioartean pertsona nagusientzako arretari dagokionez, autonomia, segurtasuna eta ahalduntzea ematen dielako» – Ikusmiran, gizarte-zerbitzuen behatokian, argitaratua

Euskadi, auzolana, bien común



<https://www.ikusmirak.eus/es/noticias/beatriz-artolazabal-el-servicio-de-teleasistencia-betion-constituye-un-referente-internacional-en-la-atencion-a-las-personas-mayores-a-quienes-facilita-una-autonomia-seguridad-y-empoderamiento/me-0-180/>

- Beatriz Artolazabal: «Beti-on telelaguntza-zerbitzua erreferentea da nazioartean pertsona nagusientzako arretari dagokionez, autonomia, segurtasuna eta ahalduntzea ematen dielako»
<https://www.ikusmirak.eus/es/noticias/beatriz-artolazabal-el-servicio-de-teleasistencia-betion-constituye-un-referente-internacional-en-la-atencion-a-las-personas-mayores-a-quienes-facilita-una-autonomia-seguridad-y-empoderamiento/me-0-180/>
- «BetiOn-ek zerbitzua ematen die Euskadiko 53.000 pertsona nagusiri» – Cadena ser irrati web-orrian argitaratua 2019ko uztailaren 3an:
https://cadenaser.com/emisora/2019/07/03/radio_bilbao/1562147867_271811.html
- Telelaguntza hedatuko zaie alzheimerria eta beren buruaz beste egiteko arriskua duten pazienteei
<https://www.diariovasco.com/sociedad/teleasistencia-ampliara-pacientes-20190228002519-ntvo.html>
- «AFARABA, AFAGI eta AFABIZKAIA BetiON-ekin eta H-Enearekin» – AFARABAK idatzia 2019ko irailaren 5ean bere web-orrian, dementzia duten pertsonen kolektiboarentzako zerbitzua hobetzeko lan erkideari buruz informatzeko:
<http://www.afaraba.org/blog/index.php/2019/09/05/el-5-de-septiembre-nos-reunimos-afaraba-afagi-y-afabizkaia-con-betion-y-h-enea-para-trasladarles-las-necesidades-que-vemos-en-nuestro-colectivo-y-la-manera-de-ajustar-su-servicio-a-dichas-necesidades/>
- «BetiON telelaguntza-zerbitzuaren teknikariak eta erabiltzaileak Onda Vascan izan dira» – 2019ko azaroaren 12an
<https://www.ondavasca.com/#/audios/tecnicos-y-usuarios-del-servicio-de-teleasistencia-betion-visitan-onda-vasca>
- Euskadiko telelaguntza-zerbitzu publikoa, betiON, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroaren lehen mailako baliabide bakarra da, eta Eusko Jaurlaritzak du haren gaineko erantzukizuna. 2019-11-13an idatzia; telelaguntza-zerbitzuaren inguruko informazioa ematen du oro har.
<https://www.berrituz.eus/es/experiencias/servicio-publico-de-teleasistencia-betion/ex-29/>
- «BetiON telelaguntza-zerbitzuaren erabiltzaileek beren esperientziak kontatu dituzte» – Europa press-ek idatzia 2019ko abenduaren 23an
<https://www.europapress.tv/sociedad/466923/1/usuarios-servicio-teleasistencia-beti-on-explican-experiencias>
- «Euskal telelaguntza-zerbitzuak 55.000 erabiltzaile baino gehiago ditu» – abc egunkariak idatzia 2019ko abenduaren 23an
https://www.abc.es/sociedad/abci-servicio-teleasistencia-vasco-cuenta-mas-55000-usuarios-201912231557_video.html?ref=https:%2F%2Fwww.google.com%2F

EKITALDI ESPEZIALIZATUAK

Euskadi, auzolana, bien común



Beste urte batez, Euskadiko telelaguntza-zerbitzu publikoak informazio-stand batean parte hartu du, zehazki, irailaren 27an, 28an eta 29an Vitoria-Gasteizko Europa Biltzar Jauregian ospatu zen Oztoporik Gabe ekitaldian. Gainera, ekitaldiaren beraren jardueren artean, zerbitzua aurkezteko hitzaldi bat eman zen. Ekitaldi horren xedea da desgaitasun motaren bat edo mendekotasuna duten pertsonen zein beren familien bizi-kalitatea hobetzen laguntzen duten sektoreen topagunea izatea.

Gabonak direla medio, bi topaketa antolatu ziren zerbitzuaren erabiltzaileekin abenduaren 18an eta 23an. Topaketa horretara bakarrik gonbidatu zitzairen laguntza-maila handia duten erabiltzaileei. Instalazioetara joateko garraioa eman zitzairen eta, aurkezpen-jarduerak egin ondoren, zerbitzua ematen den instalazioak ezagutu zituzten eta solasaldian aperitibo bat eskaini zitzairen bertaratu zirenei.

Abenduaren 23ko ekitaldian zenbait komunikabide izan ziren instalazioetan, eta, sail ezberdinetako langileei egindako elkarrizketen bitartez, zerbitzua zertan datzan kontatu zuten. Ekitaldian izan ziren lehendakaria eta hiru lurraldeetako zenbait udalerritako alkateak, erabiltzaileekin hizketan aritu zirenak.

Euskadi, auzolana, bien común