

betiON

Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoa
Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

2020ko memoria

**AURKIBIDEA**

SARRERA	3
BIZTANLERIAREN DESKRIBAPENA	5
ERABILTZAILEEN KOPURUAREN BILAKAERA	5
ZERBITZUAK KUDEATUTAKO ALTA-ESKABIDEAK	6
ESTALDURA	6
ERABILTZAILEEN PROFILA	8
JARDUERA	9
AHOZKO DEIAK	9
ARRETA- ZENTROAN JASOTAKO AHOZKO DEIAK	9
ARRETA-ZENTROAN EGINIKO AHOZKO DEIAK	11
2020. URTENGO HILERO EGINIKO DEIEN BATEZBESTEKOA	11
JASOTAKO ETA EGINIKO DEIEN ARRAZOIAK	12
ASISTENTZIA-ESKABIDE ARTATUTAK ETA ERATORTZEAK	13
ASISTENTZIA-ESKABIDEA	13
BALIABIDEETARA ERATORTZEA	14
ETXEETAN ESKU HARTZEA	14
KOORDINAZIO-BISITAK	14
ESKU-HARTZE TEKNIKOKO BISITAK	16
UNITATE MUGIKORRA MUGIARAZTEA	16
ETXEZ ALDATZEA	16
ARRETA PERTSONALIZATUKO EREDUA	18
BALORAZIO-SISTEMA	18
ERABILTZAILEEI ESKAINITAKO PRESTAZIO OSAGARRIAK	18
LAGUNTZA ZAINZTAILEARI	18
NARRIADURA KOGNITIBOKO ARRISKUA	19
ZERBITZUAREN ESKURAGARRITASUNA	20
KALITATEA	22
ZERBITZU-MAILAK	22
ERABILTZAILEEN ASETZE-MAILA	22
ERREKLAMAZIOAK	23
KALITATE-ZIURTAGIRIAK	24
EZARTZEA	25
TELELAGUNTZAREN BARNERATZE-MAILA LURRALDEAN	25
LOTURIKO GAILUAK/TEKNOLOGIA ETXEETAN	26
ETXEAK DIGITALIZATZEA	26
KOORDINAZIO SOZIOSANITARIOA	28
GUZTION ARTEAN	28
OSASUN-BATZORDEA	28
ALDEZ AURREKO HITZORDUA	30
GRIPEAREN AURKAKO TXERTOIA JARTZEKO KANPAINA	31
KOMUNIKAZIOA	32
TELELAGUNTZAKO TOPAKETAK	32
HEZKUNTZA-ZENTROEN BISITAK ARRETA-ZENTRORA	33
KOMUNIKABIDEAK	34



SARRERA

Gizarteari laguntzeko eta esku hartzeko zerbitzu teknikoa da telelaguntza eta lehen mailako gizarte-zerbitzuen parte da. Linea telefonikoaren, komunikazioetako ekipamenduaren eta 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, 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 zaien 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 dion 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 ardatzako 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.
- Zalantzarik gabe pertsona nagusien kolektiboa zerbitzu horren prestazioaren funtsa bada ere, estaldura handitzea desgaitasuna duten pertsonak eta gaixotasun mentalak dituzten pertsonak, horien normalizatorako.
- Arreta pertsonalizatuko eredu bat garatzea prebentzio-jarduketarako: bakardadeko egoerak, erorikoak, segurtasuna eta laguntza ingurune sozialari eta familiarrari.



Jarraian agertzen diren datu guztiak 2020. urtekoak dira, zehazki, urte horren itxieran zerbitzuaren egoerari buruzkoak.

Zerbitzu horrek, halaber, COVID-19k sortutako pandemiaren kaltea jasan du: oro har, biztanleei eragin die, eta, zehazki, zerbitzuaren erabiltzaileei, langileei eta zerbitzuaren beraren prozedurei. Beraz, araudiaren aldaketei eta unean uneko epidemia-egoerari egokitu behar izan dira.

Horregatik, zenbait adierazletan, 2020rako jasotako balioak aurreko urteetako zifren joera jarraitzen du, zerbitzuak ahalegin handiak egin baititu –bereziki, pandemiaren eta konfinamenduaren hilabete gogorrenetan– euskarri hobea eskaintzeko erabiltzaile guztiei, bereziki, erabiltzaile kalteberenei eta laguntza-behar handiagoa dutenei.

BIZTANLERIAREN DESKRIBAPENA

2020. urtea ia 57.805 erabiltzaileekin amaitu zen. Generoaren arabera, % 77,51 emakumeak dira eta % 22,49 gizonak. Adinaren arabera, % 78,85ek 80 urte baino gehiago dituzte eta % 97,56ek 65 urte edo gehiago. Bizikidetzako unitatearen arabera, pertsonen % 91,51 bakarrik edo pertsona bakarrarekin bizi dira.

Hona hemen erabiltzaileen datuak lurralde historikoaren arabera:

	Emakumeak	Gizonak	GUZTIRA	%
Araba	5.229	1.599	6.828	% 11,8
BIZKAIA	24.411	6.940	31.351	% 54,2
Gipuzkoa	15.162	4.464	19.626	% 34,0
GUZTIRA	44.802	13.003	57.805	% 100

ERABILTZAILEEN KOPURUAREN BILAKAERA

2020an, % 22,3 murriztu da alden kopurua, 2019. urtearekin alderatuta, pandemiaren eraginez. 2019an 12.336 alta egin ziren eta, 2020an, berriz, 9.476.

Bajen kopuruak % 11,6 gora egin du aurreko urtearekin alderatuta: 6.721 2019an, eta, 7.522 2020an.

Hala, erabiltzaileen kopurua 55.851 zen 2019an, eta 2020an, ordea, 57.805. Horrek esan nahi du % 4,3ko hazkuntza egon dela urtetik urtera, zerbitzuaren historiako txikiena.

2020. URTEKO BILAKAERA

	2019	Altak	Bajak	2020	HAZKUNTZA
Araba	6.687	1.074	932	6.828	142
Bizkaia	30.494	4.954	4.096	31.351	858
Gipuzkoa	18.670	3.448	2.494	19.626	954
GUZTIRA	55.851	9.476	7.522	57.805	1.954

Hazkuntza garbia 1.954 erabiltzaile izan da.

URTETIK URTERAKO BILAKAERA

	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	5.179	5.767	6.081	6.687	6.828
Bizkaia	24.348	26.347	27.785	30.494	31.351
Gipuzkoa	13.517	15.215	16.370	18.670	19.626
GUZTIRA	43.044	47.329	50.236	55.851	57.805

ZERBITZUAK KUDEATUTAKO ALTA-ESKABIDEAK

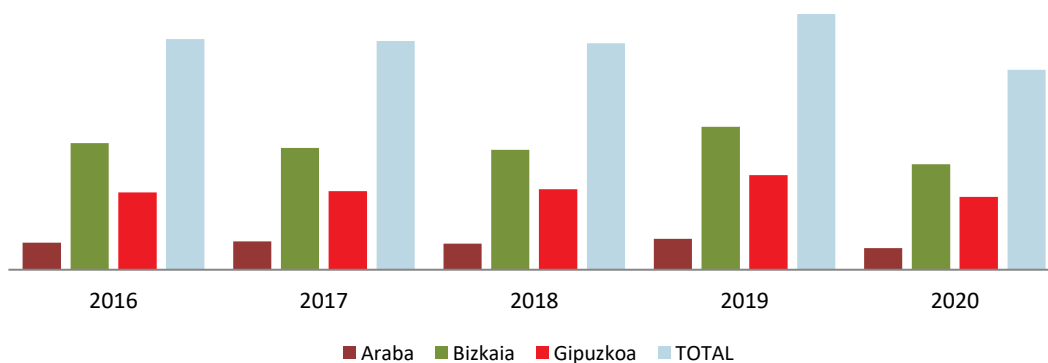


Hauxe da Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak izapidetutako alta-eskabideen bilakaera zerbitzuaren prestazioa hasi zenetik:

Eskabideak	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	1.265	1.334	1.225	1.459	1.019
Bizkaia	5.954	5.733	5.633	6.732	4.957
Gipuzkoa	3.635	3.701	3.793	4.449	3.423
GUZTIRA	10.854	10.768	10.651	12.640	9.399

2020an, aurreko urteetan baino askoz eskaera gutxiago egin dira, zerbitzuan onartua izateko kanalen gain pandemiak izandako eragin negatiboa dela medio.

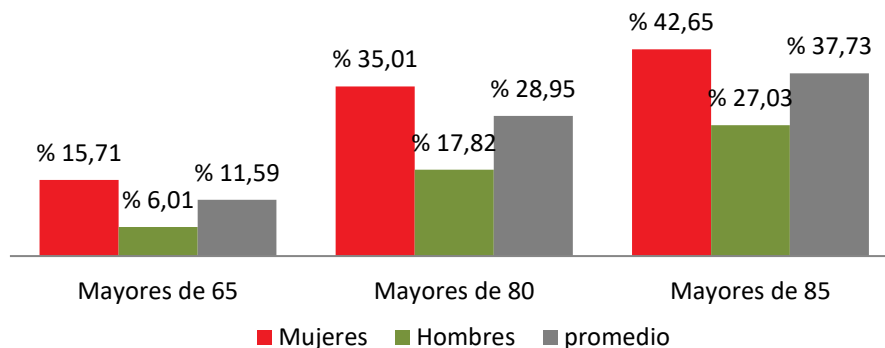
Kudeatutako eskabideak



ESTALDURA

Euskadiko telelaguntza-zerbitzu publikoaren estaldura % 11,59koa da 65 urtetik gorako pertsonen kasuan, % 28,95koa 80 urtetik gorakoen kasuan eta % 37,73koa 85 urtetik gorakoen kasuan. Euskadiko biztanleen datuak Eustatetik atera dira.

Estaldura



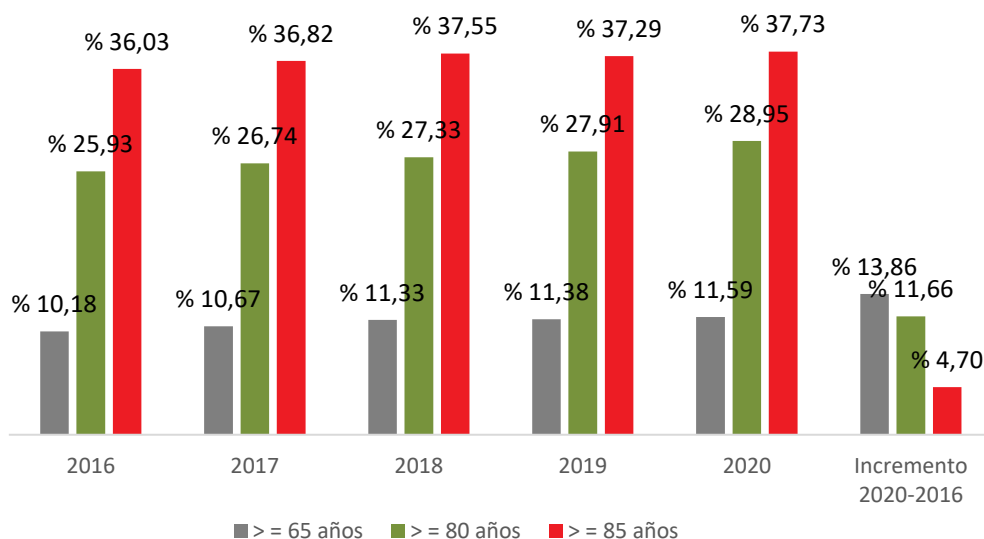


Estaldura handiagoa antzematen da emakumeetan, adin-tarte guztietan. Era berean, adina handitu ahala, biztanleen telelaguntza-zerbitzuaren estaldura-maila handitzen da. Horrela, 85 urte baino gehiagoko emakumeen kasuan % 42,65eko estaldura dago.

Estalduraren urtetik urterako bilakaerari dagokionez, 2020an aurreko urteetako hazkuntza-joera mantendu da aztertu diren hiru adin-tarteetan (65 urtetik gora, 80 urtetik gora eta 85 urtetik gora). EUSTATen urtetik urterako datuak hartu dira.

	2016	2017	2018	2019	2020	Hazkuntza 2020-2016
> = 65 urte	% 10,18	% 10,67	% 11,33	% 11,38	% 11,59	% 13,86
> = 80 urte	% 25,93	% 26,74	% 27,33	% 27,91	% 28,95	% 11,66
> = 85 urte	% 36,03	% 36,82	% 37,55	% 37,29	% 37,73	% 4,70

Estalduraren hazkuntza 2020-2016



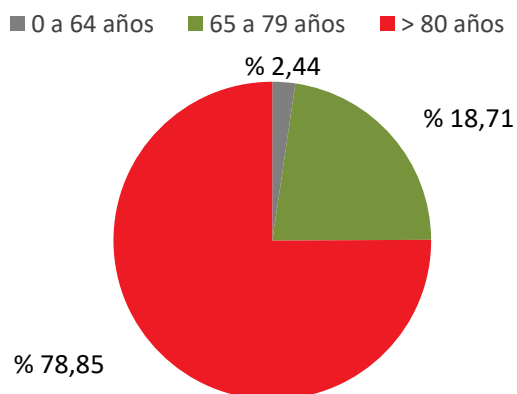


ERABILTZAILEEN PROFILA

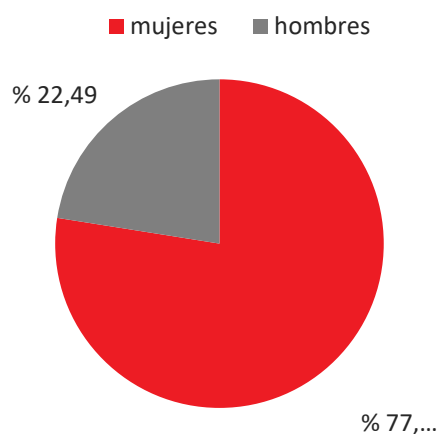
2020. urtearen amaieran, Euskadiko teleguntza-zerbitzu publikoaren biztanleek honako profil hau dute nagusiki:

- % 77,51 emakumeak dira.
- % 78,85ek 80 urte baino gehiago dituzte.
- Erabiltzaileen % 56 bakarrik bizi dira.

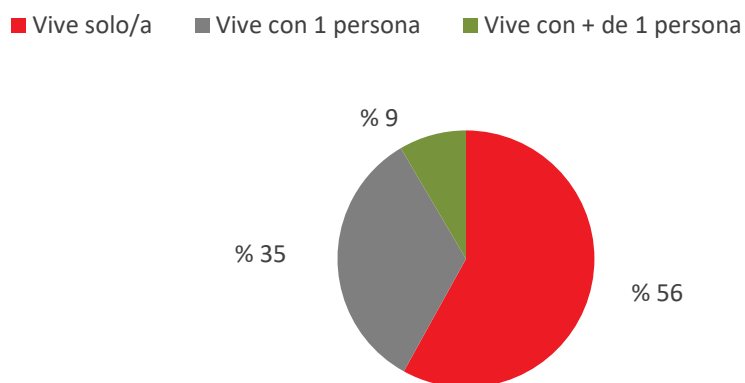
Banaketa adinaren arabera



Banaketa generoaren arabera



Banaketa biziketa-unitatearen arabera



JARDUERA

80ko hamarkadan hasiera izan zuen telealarma-zerbitzuetik 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 etxer etxeke bisiten bidez. Horrela, pertsonak beren ohiko familia- eta gizarte-inguruneetan geratzen dira.

AHOZKO DEIAK**ARRETA-ZENTROAN JASOTAKO AHOZKO DEIAK**

2020an zehar, guztira, 350.500 dei jaso dira arreta-zentroan, telelaguntzako terminalen edo sakagailuaren bitartez. Hauxe izan da hilez hileko banaketa:

	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuztua	iraila	urria	azaroa	abendua	GUZTIRA
Araba	3.580	3.206	3.414	2.712	3.872	3.372	3.551	3.647	3.275	3.424	3.164	3.361	40.578
BIZKAIA	17.414	15.818	17.653	12.650	18.963	16.844	19.270	16.942	17.332	17.365	14.510	17.468	202.229
Gipuzkoa	9.388	8.360	8.950	6.906	10.887	8.908	8.937	9.370	8.601	9.610	8.338	9.438	107.693
GUZTIRA	30.382	27.384	30.017	22.268	33.722	29.124	31.758	29.959	29.208	30.399	26.012	30.267	350.500

HILERO JASOTAKO AHOZKO TELEFONO-DEIEN BATEZBESTEKOA

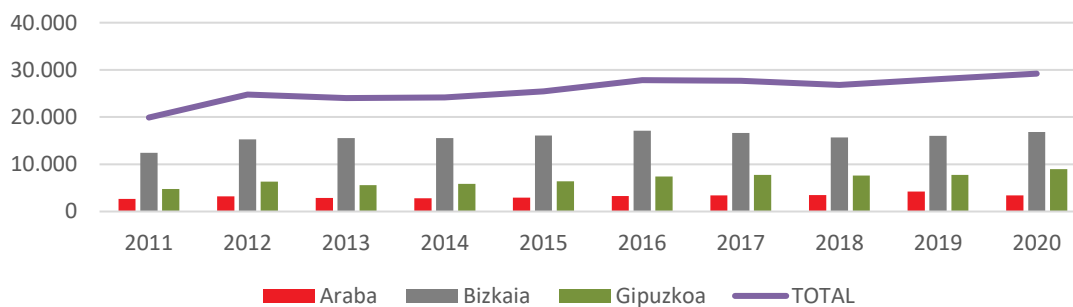
	Dei-kopurua	Hileko batezbestekoa
Araba	40.578	3.382
Bizkaia	202.229	16.852
Gipuzkoa	107.693	8.974
GUZTIRA	350.500	29.208

HILERO JASOTAKO AHOZKO TELEFONO-DEIEN BILAKAERA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	2.696	3.179	2.896	2.796	2.957	3.281	3.381	3.462	4.258	3.382
Bizkaia	12.462	15.280	15.552	15.527	16.117	17.147	16.609	15.705	16.014	16.852
Gipuzkoa	4.746	6.348	5.569	5.847	6.390	7.432	7.721	7.617	7.783	8.974
GUZTIRA	19.904	24.807	24.017	24.170	25.464	27.860	27.712	26.784	28.054	29.208



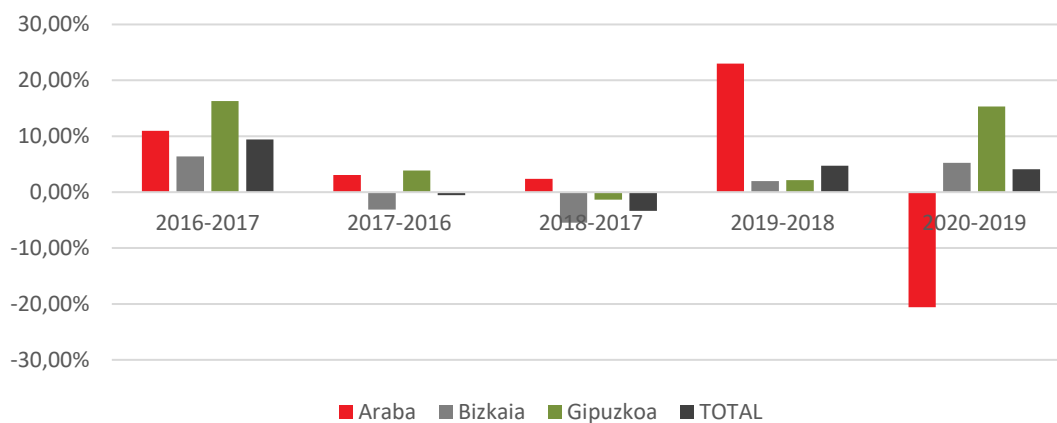
Hilero jasotako deien batez besteko bilakaera



HILERO JASOTAKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN ALDAKETA URTETIK URTERA

	2016-2017	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019
Araba	% 10,95	% 3,05	% 2,39	% 22,99	- % 20,58
Bizkaia	% 6,39	- % 3,14	- % 5,44	% 1,96	% 5,24
Gipuzkoa	% 16,30	% 3,89	- % 1,35	% 2,18	% 15,31
GUZTIRA	% 9,40	- % 0,53	- % 3,35	% 4,74	% 4,12

Hilero jasotako deien batezbestekoaren aldaketa urtetik urtera





ARRETA-ZENTROAN EGINIKO DEIAK

2020an zehar, guztira, 1.075.900 dei egin dira arreta-zentroan. Hauxe izan da hilez hileko banaketa:

	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuztua	iraila	urria	azaroa	abendua	GUZTIRA
Araba	9.837	9.011	8.236	10.553	12.176	9.727	12.136	11.662	11.632	11.018	12.105	11.847	129.940
Bizkaia	44.118	42.172	32.614	46.887	55.622	46.341	55.146	51.468	51.329	51.109	55.139	55.826	587.771
Gipuzkoa	26.216	24.580	17.422	28.530	34.406	27.993	34.500	31.929	32.577	31.652	34.631	33.843	358.279
GUZTIRA	80.171	75.763	58.272	85.970	102.204	84.061	101.782	95.059	95.538	93.779	101.875	101.516	1.075.990

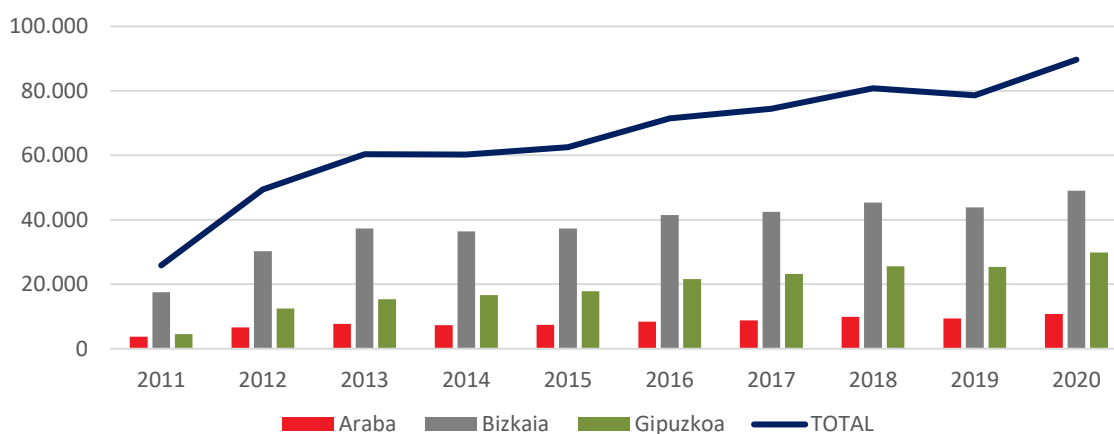
2020. URTEAN HILERO EGINIKO DEIEN BATEZBESTEKOA

	Dei-kopurua	Hileko batezbestekoa
Araba	129.940	10.828
Bizkaia	587.771	48.981
Gipuzkoa	358.279	29.857
GUZTIRA	1.075.990	89.666

HILERO EGINIKO AHOZKO TELEFONO-DEIEN BILAKAERA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	3.763	6.615	7.714	7.298	7.370	8.404	8.820	9.922	9.393	10.828
Bizkaia	17.551	30.285	37.303	36.365	37.328	41.502	42.420	45.294	43.800	48.981
Gipuzkoa	4.545	12.492	15.315	16.596	17.804	21.555	23.240	25.590	25.377	29.857
GUZTIRA	25.859	49.392	60.332	60.259	62.502	71.461	74.480	80.805	78.570	89.666

Hilero eginiko deien batezbestekoaren bilakaera

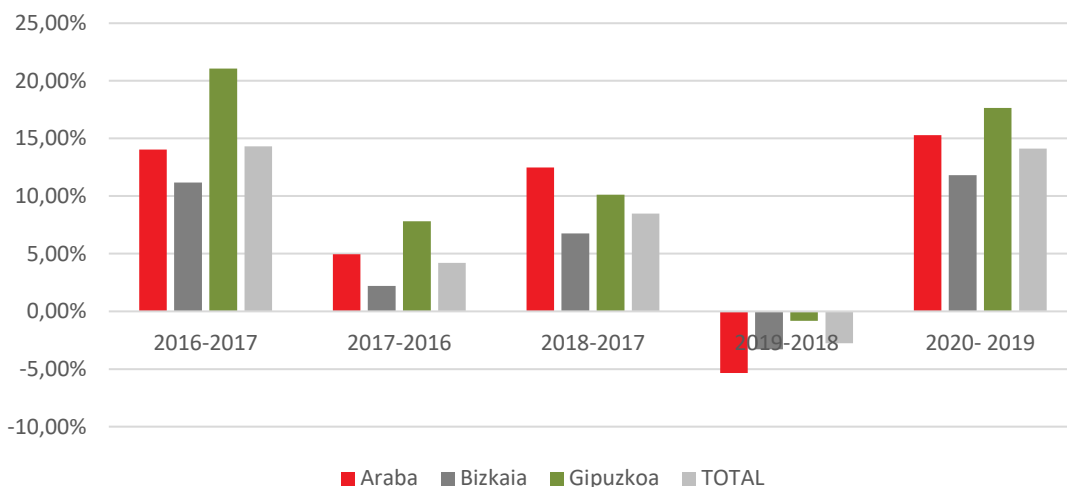




HILERO EGINIKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN ALDAKETA URTETIK URTERA

	2016-2017	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020- 2019
Araba	% 14,03	% 4,95	% 12,49	- % 5,34	% 15,29
Bizkaia	% 11,18	% 2,21	% 6,77	- % 3,30	% 11,83
Gipuzkoa	% 21,06	% 7,82	% 10,11	- % 0,83	% 17,65
GUZTIRA	% 14,33	% 4,22	% 8,49	- % 2,77	% 14,12

Hilero eginiko deien batezbestekoaren aldaketa urtetik urtera



JASOTAKO ETA EGINIKO DEIEN ARRAZIOIAK

Euskadiko teleguntza-zerbitzu publikoak 57.000 erabiltzaile baino gehiago ditu eta 957 dei jaso eta 2.939 egiten ditu egunero, gutxi gorabehera; hau da, 3.897 komunikazio baino gehiago egiten ditu egunero.

Deien tipologia dagokionez, hauek dira arrazoi nagusiak: % 25,29 informazioa eskatzeko edo emateko dira, etxean ez egotea eta etxera itzultzera barne; % 22,94 kudeaketa teknikokoak dira, adibidez, ekipoaren funtzionamendua egiaztatzea edo haren inguruko zalantzak argitzea; eta % 15,38 laguntza eskatzeko dira, larrialdiko egoeretan edo osasun- zein gizarte-arazo baten aurrean. Hartutako deien gainerako % 21,66a beste arrazoi batzuegatik dira, nahi gabe sakatzeagatik ere bai.

Nabarmengarria da, COVID-19k sortutako pandemia dela medio, jasotako deien mota pixka bat aldatu dela. Nahi gabe sakatu dute aldi gehiagotan, bakardadeak eraginda komunikatzeko beharra dela medio, konfinamenduak jota. Halaber, «informazio-deiak» murriztu dira, erabiltzaileen mugikortasuna txikitu delako, eta, ondorioz, aldi baterako urruntzeak txikitu direlako.



ARRETA-ZENTROAN ARTATUTAKO DEIEN ARRAZOIEN BILAKAERA

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Laguntza eskatzea	% 16,31	% 16,35	% 15,84	% 16,61	% 17,96	% 13,53	% 19,22
Datuen komunikazioa	% 65,34	% 66,70	% 65,58	% 64,04	% 55,88	% 57,07	% 51,64
Jarraipen teknikoa	% 18,35	% 16,95	% 18,58	% 19,35	% 26,16	% 29,40	% 29,14

Telelaguntza-zerbitzu publikoaren arretra-zentroan artatutako deiak zentroaren baliabide propioen bidez ebatz daitezke, edo teleoperadorearen langileek ebatz ditzakete telefonoz. Beste kasu batzuetan, beste baliabide batzuekin koordinatu beharko da, eta horri eratoritza esaten zaio. Eratoritzeen 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).

Arretra-zentrotik eginiko deien tipologiari dagokionez, % 90,50 erabiltzaileen jarraipenerako deiak dira, % 3,18 beren senideei edo harremaneko pertsonari egin zaizkie.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Erabiltzailearen jarraipena	% 95,12	% 95,14	% 94,93	% 94,94	% 95,37	% 95,40	% 94,79
Laguntza-eskaera	% 0,58	% 0,61	% 0,65	% 0,72	% 0,67	% 0,60	% 0,77
Datuen komunikazioa	% 2,89	% 3,84	% 4,21	% 4,17	% 3,83	% 3,84	% 4,28
Jarraipen teknikoa	% 1,41	% 0,41	% 0,20	% 0,17	% 0,13	% 0,16	% 0,16

ASISTENTZIA-ESKABIDE ARTATUAK ETA ERATORTZEAK

ASISTENTZIA-ESKABIDEA

2020an zehar, telelaguntza-zerbitzuak 51.759 asistentzia-eskabide jaso ditu, 2019an baino % 12,6 gehiago. Hilean 4.313 jaso dira batez beste, eta martxoan egon dira eskabide gehien, pandemiaren eraginez.

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

	2020- urt.	2020- ots.	2020- mar.	2020- api.	2020- mai.	2020- eka.	2020- uzt.	2020- abu.	2020- ira.	2020- urr.	2020- aza.	2020- abe.	GUZTIRA
Araba	600	487	667	519	547	428	480	529	487	583	519	558	6.404
Bizkaia	2.800	2.295	2.867	2.563	2.393	2.198	2.400	2.362	2.288	2.645	2.268	2.611	29.690
Gipuzkoa	1.395	1.172	1.438	1.250	1.179	1.162	1.298	1.250	1.244	1.467	1.361	1.449	15.665
GUZTIRA	4.795	3.954	4.972	4.332	4.119	3.788	4.178	4.141	4.019	4.695	4.148	4.618	51.759

BALIABIDEETARA ERATORTZEA

Hauek izan dira 2020. urteko desbideratzeak:

	Osasun Batzordea	Sos Deiak	Unitate mugikorak	Harremaneko pertsonak
Araba	4.897	325	378	1.208
Bizkaia	22.505	1.459	2.432	5.096
Gipuzkoa	11.145	886	1.380	3.280
GUZTIRA	38.547	2.670	4.190	9.584

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 polizia esku hartzen dute.
- Zerbitzuaren unitate mugikorrek teknikariak (UTM) etxeetara doaz laguntzeko eta erori diren pertsonak altxatzeko, betiere horrekin lotuta osasun-intzidentziarik ez badago. Egotekotan, Osasun Batzordearekin koordinatuko litzateke esku-hartzea.

ETXEAN ESKU-HARTZEA

Telefono bidezko harremana ez ezik, telelaguntza-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 telelaguntza-zerbitzua eskatzen duten pertsonen, 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 pertsonen 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. 2020an, 16.229 bisita egin dira etxeetan, 2019an baino % 26,5 gehiago. Hauxe izan da bisita horien banaketa hilez hil:

	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuztua	iraila	urria	azaroa	abendua	GUZTIRA
Araba	135	195	39	2969	1184	83	89	78	60	81	144	115	5.172



Bizkaia	596	770	306	1749	589	437	341	288	350	422	675	623	7.146
Gipuzkoa	401	492	224	537	257	243	216	214	238	366	423	300	12.318
GUZTIRA	1.132	1.457	569	5255	2.030	763	646	580	648	869	1.242	1.038	16.229

Pandemia zela eta, apirilean eta maiatzean etxeetako balorazioak telefono bidezko balorazioekin ordezkatu ziren.

Hauxe da azken urteetan zehar etxeetan eginiko esku-hartzeen kopurua:

	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	838	1.134	1.349	1.143	5.172
Bizkaia	4.601	5.508	6.307	6.884	7.146
Gipuzkoa	2.683	3.723	3.813	4.495	12.318
GUZTIRA	8.122	10.365	11.469	12.832	16.229

Urtetik urterako bilakaera:

	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019
Araba	% 35,32	% 18,96	- % 15,27	% 352,49
Bizkaia	% 19,71	% 14,51	% 9,15	% 3,81
Gipuzkoa	% 38,76	% 2,42	% 17,89	% 174,04
GUZTIRA	% 27,62	% 10,65	% 11,88	% 26,47

Aurreko urteetan bisiten kopurua hazi zen pertsonan ardaztutako telelaguntza-zerbitzuaren eredia ezarri zelako. Eredu horretan funtsezkoa da erabiltzaileen balorazio jarraitua egitea, eta, horretarako, bisitak egiten dira zerbitzuan alta emateagatik eta, hala badagokio, egoera berriz aztertzeko.

2020. urtean % 26,47ko hazkundera egon da pandemiak erabiltzaileengan izan duen eraginagatik. Zerbitzuaren laguntza handiagoa behar izan dute, eta, hortaz, gehiagotan esku hartu behar izan da etxeetan.

Horrela, tipologiaren arabera, integrazioa koordinatzeko langileek bisita hauek egin dituzte 2020an zehar:

	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuztua	iraila	urria	azaroa	abendua	GUZTIRA
Hasierako balorazioa	885	1.269	501	988	373	428	364	354	416	768	1.079	774	8.199
Aldizkako balorazioa	162	116	35	3.956	1.471	236	256	96	70	76	107	178	6.759
Jarraipen-bisitak	85	72	33	311	186	99	26	130	162	25	56	86	1.271
GUZTIRA	1.132	1.457	569	5.255	2.030	763	646	580	648	869	1.242	1.038	16.229

ESKU-HARTZE TEKNIKOKO BISITAK



Sail teknikoko langileak etxeetara doaz bertan instalatutako teknologiak ondo funtzionatzen ari direla bermatzeko eta edozer arazo konpontzeko, arreta-zentrotik konpondu ezin bada.

2020an, 35.453 esku-hartze tekniko egin ziren, 2019an baino % 8,4 gehiago, erabiltzaile gehiago zeudenez, terminal eta gailu gehiago instalatu, mantendu, eta, behar bada, kendu behar baitziren.

Hauxe izan da esku-hartze teknikoen bisiten hileko banaketa:

	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuztua	iraila	urria	azaroa	abendua	GUZTIRA
Araba	420	464	194	280	450	361	326	433	459	374	319	394	4.474
Bizkaia	1.926	2.056	1.510	602	796	1.673	1.807	1.674	1.784	1.888	1.517	2.300	19.533
Gipuzkoa	1202	1296	879	411	440	861	939	1141	1078	1182	931	1086	24.007
GUZTIRA	3.548	3.816	2.583	1.293	1.686	2.895	3.072	3.248	3.321	3.444	2.767	3.780	35.453

UNITATE MUGIKORRA MUGIARAZTEA

Unitate mugikorrek mugiarazten dira baldin eta etxe batera joan beharra badago erabiltzaile bat altxatzera, lesiorik sortu ez duen eroriko batengatik edo arreta soziosanitarioa eman behar denean.

2020an, guztira, 4.190 mobilizazio erregistratu dira, eta hilean hileko banaketa oso ezegonkorra izan da, pandemia dela eta. Apirilean egon da bolumenik handiena, erabiltzaileak bisitak jasotzeko beldur baitziren. 4.190 mobilizazio horiek 2019ko zifrak baino % 21,1 handiagoak dira.

	2020 -urt.	2020 -ots.	2020 -mar.	2020 -api.	2020 -mai.	2020 -eka.	2020 -uzt.	2020 -abu.	2020 -irai.	2020 -urr.	2020 -aza.	2020 -abe.	GUZTIRA A
Araba	38	30	23	25	38	27	36	39	22	39	36	25	378
Bizkaia	224	218	225	173	198	161	170	189	192	245	215	222	2.432
Gipuzkoa	126	84	123	80	108	94	112	104	103	171	134	141	1.380
GUZTIRA	388	332	371	278	344	282	318	332	317	455	385	388	4.190

ETXEZ ALDATZEA

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

2020an, 574 etxe-aldaketa egin dira, 2019an baino % 9,7 gutxiago. Beherapen hori gertatu da pandemiaren hasieran (2020ko martxoan, apirilean eta maiatzean) mota horretako esku-hartzeak urriak izan zirelako.

Hauxe izan da hilez hileko banaketa urtean zehar:

	2020 -urt.	2020 -ots.	2020 -mar.	2020 -api.	2020 -mai.	2020 -eka.	- 20 .	2020 -abu.	2020 -ira.	2020 -urr.	2020 -aza.	2020 -abe.	GUZTIR A
Araba	5	1	2	3	3	4	6	4	4	4	8	2	46
Bizkaia	25	35	16	18	18	28	16	18	18	39	36	29	296
Gipuzkoa	24	27	11	5	17	23	13	28	18	20	26	20	232
GUZTIR A	54	63	29	26	38	55	35	50	40	63	70	51	574



ARRETA PERTSONALIZATUKO EREDUA

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

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

BALORAZIO-SISTEMA

2020an 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	4.485	18.910	12.564	35.959	% 62,21
Altua	2.054	10.982	6.369	19.405	% 33,57
Handia	184	968	460	1.612	% 2,79
Arrisku handia	95	446	209	750	% 1,30
Baloratu gabe	10	45	24	79	% 0,14
GUZTIRA	6.828	31.351	19.626	57.805	% 100

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

COVID-19 eta haren ondorioak direla medio, 2019an jasotako balioekin alderatuta, nabarmenki hazi da laguntza handia edo arrisku handikoa behar izan duten pertsonen ehunekoa: 2019an, % 3,05ek behar izan zuten, eta, 2020an, ordea, % 4,09ek; horrek % 34ko hazkuntza dakar urtetik urtera.

ERABILTZAILAIEI ESKAINITAKO PRESTAZIO OSAGARRIAK

Arreta pertsonalizatuaren ereduak zenbait prestazio osagarri eskaintzen dizkie erabiltzaileei.

LAGUNTZA ZAINZAILARI

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.

2018ko urtarrilean hasi zen eta 2020ko amaieran **195** pertsonaz osatzen da. Pertsona horiek, gutxienez, laguntza-dei bat edo etxez etxeko bisita jasotzen dute urtero, arreta-zentrotik, arreta pertsonalizatuko erreferentziatzko operadore baten aldetik gailu funtzionaletatik.

Zerbitzu-programa horren erabiltzaileen profil nagusia 60 urtetik gorako emakumeek osatzen dute, beren ezkontidea edo gurasoak zaintzen dituztenek.



2020an, hauek izan dira ZLP programaren barruan identifikatutako zaintzaileak:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Kop. Guztira
16	140	39	195

Programa horren prestazioetako bat dira, gaitasunaren intentsitate-mailaren arabera, erreferentziazko teleoperadoreak eginiko jarraipen-deiak. Teleoperadore horrek lasaialdi emozionalerako konfiantzazko espazio bat eskaintzen die erabiltzaileei, eta prestazio horren barruan 2.772 dei egin dira guztira 2020an.

2020an zehar, gailu funtzionalak baloratu eta instalatu dira oraindik, zaintzaileei laguntzeko erabilgarritasun nagusia dutenak, artatzen duten dependentzia duen pertsonaren informazioa ematen dizkiete eta.

Hona hemen beste datu interesgarri batzuk:

Gaitasunaren banaketa: Programa horretan barne hartutako zaintzaileen % 89,7k gaitasun handia jasaten dute, eta, 10,3k, gaitasun arina.

Generoa: Programa horretan barne hartutako zaintzaileen % 85 emakumeak dira, eta, % 15, gizonak.

Adina: Erabiltzaileen % 45ek 65 urte baino gutxiago dituzte eta % 55ek gehiago.



Zaintzen duten pertsonaren mendekotasun-maila:

Harremana: Zaintzaileak ezkontideak edo seme-alabak dira gehien bat (% 47 eta % 49 hurrenez hurren). Gainerako % 4ek beste harreman mota batzuk dituzte.

NARRIADURA KOGNITIBOKO ARRISKUA

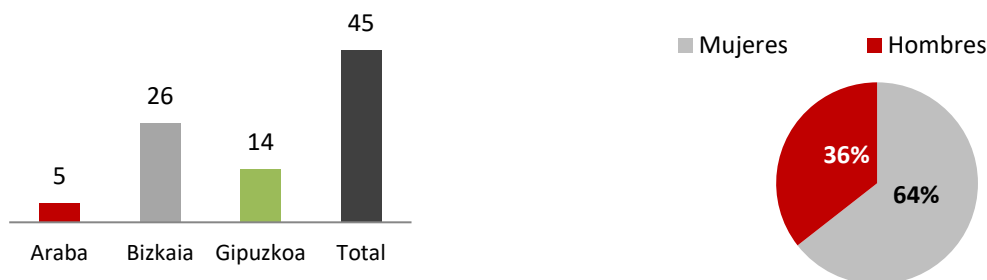
Plataforma birtualaren bidezko ariketa kognitiboen programak aukera ematen die erabiltzaileei zenbait funtzio kognitibo trebatzeko ariketa sorta zabal baten bitartez. Gainera, tresna informatiko horrek ariketak betetzearen eboluzioaren analisia errazten du, eta, horri esker, arrisku-adierazleak antzeman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

2020an jarraitasuna izan du bakardade-egoeran dauden pertsonen narriadura-arriskua saihesteko ariketa kognitiboen programaren prestazioak, eta gaur egun 45 pertsona dira horren parte; % 64,4 emakumeak dira eta % 36,6 gizonak.

GUZTIRA Emakumeak Gizonak



Araba	5	3	2
Bizkaia	26	18	8
Gipuzkoa	14	8	6
GUZTIRA	45	29	16



Gaur egun, programan integratutako pertsonak aukera dute sarbide mota hautatzeko: zerbitzuak emandako tableta baten bidez edo beren gailu baten bidez, programaren webera konektatzen dena.

Modalitatea	Kopurua
betiON-ek emandako tableta	33
Web-sarbidea IKT propioarekin	12
Pertsona aktiboak hilabeteko azken egunean	45

ZERBITZUAREN ESKURAGARRITASUNA

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

Hala, 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.

2020an zehar, 192 TLM instalatu dira guztira: Horietatik, 50 zerbitzuan alta emateko bisita dela medio, 110 erabiltzaileen beharren aldizkako birbalazioa dela medio eta 32 berrikuntzak edo ordezkapenak direla medio.

2020aren hasieran TLM-ren parkea 137 unitatez osatzen zen, eta 2020aren amaieran, berriz, 255 unitatez, hau da, % 86 gehiago.

Bestalde, **CareSOS gailuaren** bitartez, telelaguntza-zerbitzuaren prestazioa bermatzen zaie komunikazio-arazo larriak dituzten pertsonen, 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.

KUU egokitudun gailua sakagailu bat edo KUU (Kontrol Urruneko Unitate) bat da eta zentzumenen desberdintasuna duten pertsonen gaitasunetara egokitzen da.

Hona hemen urtetik urtera zerbitzua eskuratzeko elementu horien bilakaera:

	2018	2019	2020	2020/ 2019
TLM	54	137	255	% 86
CareSOS	19	35	36	% 3
KUU egokitua	105	108	110	% 2
GUZTIRA	178	280	401	% 43

KALITATEA

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

ZERBITZU-MAILAK

2018ko urrian hasitako kontratu berriaren errekerimenduek ezarri zuten, arreta-zentrorako zerbitzu-maila dela medio, deien % 90 hamar segundo baino gutxiagoan artatu behar dira. Zerbitzuak bermatzen duenez, jasotako deien % 100 artatzen dituzte teleoperazioko langileek.

2020an zehar, hauek izan dira hileko zerbitzu-mailak eta jasotako deiei erantzuteko batez besteko denborak:

	2020- urt.	2020- ots.	2020- mar.	2020- api.	2020- mai.	2020- eka.	2020- uzt.	2020- abu.	2020- ira.	2020- urr.	2020- aza.	2020- abe.	BATEZ BESTE
EBBD (seg)	4,78	4,55	4,66	4,52	4,43	4,26	4,51	4,56	4,56	4,51	4,33	4,40	4,51
ZM (%) 10''	90,73	92,13	91,48	91,53	91,57	91,59	91,37	91,17	91,15	90,76	92,23	91,63	91,45

Arreta-zentroan jasotako deien % 91,45 10 segundoan baino gutxiagoan artatu dira, eta erantzuteko batez besteko denbora 4,51 segundo dira.

ERABILTZAILIEN 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-eskala erabili da (1 da asetze-mailarik txikiena eta 5 handiena). Emaiza hauek jaso dira alderdi bakoitzerako:



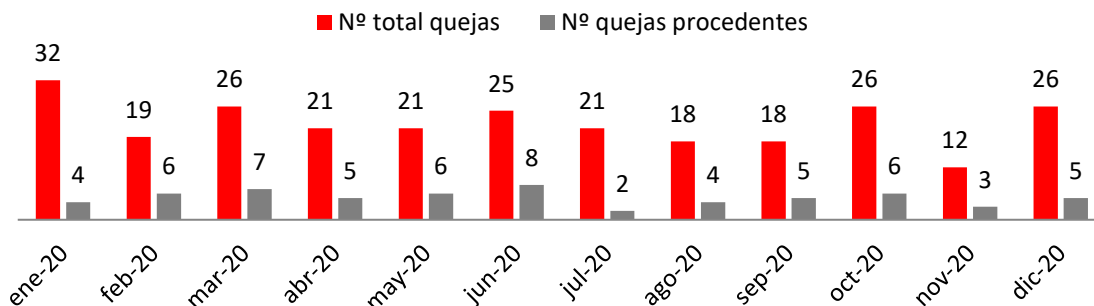
2020an, asetze-maila orokorrak 4,6 puntu izan ditu 5etik, eta alderdi denek jaso dute asetze-maila altua edo oso altua.



ERREKLAMAZIOAK

Teleguntza zerbitzu-publikoak erreklamazioak jasotzeko, lantzeko eta komunikatzeko sistema bat du. 2020an zehar 265 erreklamazio jaso dira guztira; 61 bidezkoak izan dira (% 23,02).

2020an jasotako erreklamazioak



Hona hemen erreklamazioen bilakaera:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bidezkoak	35	27	44	74	87	61
Bidegabeak	100	136	204	236	213	204
GUZTIRA	135	163	248	310	300	265

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

	2020-urt.	2020-ots.	2020-mar.	2020-api.	2020-mai.	2020-eka.	2020-uzt.	2020-abu.	2020-ira.	2020-urr.	2020-aza.	2020-abe.
Bidezkoak	4	6	7	5	6	8	2	4	5	6	3	5
Bidegabeak	28	13	19	16	15	17	19	14	13	20	9	21
Errek. %/500 erabiltzaile	0,036	0,053	0,062	0,044	0,052	0,069	0,017	0,035	0,044	0,053	0,026	0,043

Kexak ebazteko batez besteko denbora 4,63 egun izan dira 2020an.



Jarraian, bidezko erreklamazioen arrazoiak zehazten dira:

BIDEZKO KEXEN ARRAZOIAK	2020
Arretan atzeratzea	21
Okerra zerbitzuaren prestazioan	14
Zerbitzu eskasa	3
Informazio eskasa	2
Teknologia / elementu akastuna	2
Baldintzak ez betetzea	1
Arreta desegokia	16
Beste batzuk	2
GUZTIRA	61

KALITATE-ZIURTAGIRIAK

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

- ISO 9001:2008 ziurtagiria: kalitatea kudeatzeko sistema
- UNE 158401:2008 Telelaguntza-zerbitzuaren kalitate-baldintza propioak arautzen dituen araua.
- Informazioaren segurtasunari buruzko ISO 28001:2013.

EZARTZEA**TELELAGUNTZAREN BARNERATZE-MAILA LURRALDEAN**

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

2020ko ekitaldiaren itxieran, 65 urtetik gorako biztanleen artean, telelaguntzaren estaldura % 11,41 izan da Euskadin, eta 0,2 puntu hazi da 2019arekin alderatuta.

Biztanle multzo horri dagokionez, barneratze-maila 0,50etik 0,51ra 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 -0,45-

	EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA			TELELAGUNTZA-ZERBITZU PUBLIKOA			
	GUZTIRA	+ 65 urte	%	GUZTIRA	TA + 65 urte	%	MAILA
Araba	330.209	69.520	% 21,05	6.828	6.658	% 9,58	0,45
Bizkaia	1.159.114	265.162	% 22,88	31.351	30.801	% 11,62	0,51
Gipuzkoa	710.388	159.682	% 22,48	19.626	18.934	% 11,86	0,53
GUZTIRA	2.199.711	494.364	% 22,47	57.805	56.393	% 11,41	0,51

Biztanleguneetako barneratze-maila aztertuz gero biztanle-kopuruaren arabera, barneratze-maila handiena dago 20.000 eta 30.000 biztanle arteko udalerrietan. Horietan 0,55eko barneratze-maila dago. Txikiena, ordez, 1.000 biztanletik beherako udalerrietan dago, 0,33koa.

Udalerriak	Kop.	2018			2019			2020		
		+ 65 urte %	TA %	MAILA	+ 65 urte %	TA %	MAILA	+ 65 urte %	TA %	MAILA
<1.000	99	% 21,51	% 6,57	0,31	% 21,75	% 7,36	0,34	% 22,10	% 7,24	0,33
1.000-5.000	82	% 19,67	% 8,24	0,42	% 19,90	% 9,04	0,45	% 20,11	% 9,32	0,46
5.000-10.000	29	% 19,83	% 9,46	0,48	% 20,13	% 10,51	0,52	% 20,45	% 10,92	0,53
10.000-20.000	23	% 21,03	% 9,67	0,46	% 21,37	% 10,75	0,50	% 21,56	% 11,02	0,51
20.000-30.000	8	% 22,06	% 10,96	0,5	% 22,15	% 11,96	0,54	% 22,33	% 12,21	0,55
30.000-50.000	5	% 24,10	% 10,79	0,45	% 24,38	% 11,91	0,49	% 24,54	% 12,25	0,50
>50.000	6	% 22,77	% 10,80	0,47	% 23,01	% 11,68	0,51	% 23,24	% 11,78	0,51
GUZTIRA	251	% 21,99	% 10,25	0,47	% 22,25	% 11,21	0,50	% 22,47	% 11,41	0,51

LOTURIKO GAILUAK/TEKNOLOGIA ETXEETAN

Oinarritzko zerbitzuaz gain, beste gailu baten instalazioa gehitzen du telelaguntzak (telelaguntza-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.

2020an zehar, zenbait detektagailuren instalazioa jarraitu da, adibidez: kea/sua, gasa, erorketa, mugikortasuna/pasibotasuna, karbono monoxidoa, etab.

Guztira, 3.237 gailu berri instalatu dira aurrean, eta, guztira instalatutako parkea 10.285koa da. 2019. urtearekin alderatuta, % 16,4 hazi da, eta TLM-ek izan dute hazkuntzarik handiena: % 86,1. Gehien erabili den gailua su- edo ke-detektagailua izan da, guztira, instalatutako gailuen % 66 osatzen duena. Honako taula honetan parkearen banaketa aurkezten da gailu motaren eta lurraldearen banaketaren arabera:

	Sua/kea	Gasa	Mugikortasuna	Erorketak	CO	CareSOS	TLM	Beste batzuk	GUZTIRA
Araba	765	112	58	144	2	4	21	5	1.111
Bizkaia	3.897	732	248	913	22	23	178	27	6.040
Gipuzkoa	2.179	403	102	363	8	9	56	14	3.134
GUZTIRA	6.841	1.247	408	1.420	32	36	255	46	10.285

Hauxe izan da 2016. urtetik 2020. urtera bitarteko bilakaera:

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Gailuak	TA estalduraren %	Gailuak	TA estalduraren %	Gailuak	TA estalduraren %	Gailuak	TA estalduraren %	Gailuak	TA estalduraren %
Araba	515	% 10,66	565	% 10,78	728	% 11,97	927	% 13,86	1.111	% 16,27
Bizkaia	1.988	% 8,67	2.304	% 9,41	4.047	% 14,57	5.340	% 17,51	6.040	% 19,27
Gipuzkoa	1.307	% 10,18	1.518	% 10,71	2.028	% 12,39	2.704	% 14,48	3.134	% 15,97
GUZTIRA	3.810	% 9,39	4.387	% 10,00	6.803	% 13,54	8.971	% 16,06	10.285	% 17,79

Lau urteren buruan, gailu instalatuen kopurua 3.810etik 10.285ra hazi da, eta 57.805 erabiltzailetik % 17,79ko estaldura orokorra lortu da.

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 patroli tradizionala eraldatzen ari dira argi eta garbi. Eta hemen, telelaguntzak ezin du berrikuntzatik at geratu.

Horrela, 2020an jarraipena eman zaio telelaguntza-zerbitzua duten etxeak digitalizatzeko prozesuari, 2019an hasi zenari. 2020an, terminal digital hauek instalatu dira:



	GSM	Smart Hub	GUZTIRA
Araba	7	1.737	1.744
Bizkaia	14	7.881	7.895
Gipuzkoa	11	5.059	5.070
GUZTIRA	32	14.677	14.709

Hala, terminalen parkea 53.607 terminalek osatzen dute, eta horietatik 14.709 terminal digital daude funtzionamenduan, beraz, 2020aren amaieran etxeen digitalizatzeko-maila % 27,44 izan da.

Zerbitzuaren digitalizazioak urtetik urtera izan duen bilakaerari dagokionez, 2020an nabaria izan da hazkundea, parke osoaren % 16tik % 27ra hazi baita.

	2019			2020		
	Digitalak	guztira	%	Digitalak	guztira	%
Araba	947	6.118	% 15	1.744	6.266	% 28
Bizkaia	4.685	28.179	% 17	7.895	29.078	% 27
Gipuzkoa	2.705	17.324	% 16	5.070	18.263	% 28
Terminal digitalak	8.337	51.621	% 16	14.709	53.607	% 27





KOORDINAZIO SOZIOSANITARIOA

Eusko Jaurlaritzak, Berdintasun, Justizia 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 sanitariotik arreta integrala eman ahal zaie erabiltzaileei. Lankidetzaren soziosanitario horren adibide argiak dira Osasun Batzordearekin izandako koordinazioa, alde aurreko hitzorduak kudeatzea, arreta-zentroa gripearen txertoak jartzeko kanpainari buruzko informazio-plataforma gisa erabili izana eta, COVID-19k eraginda, 2020an abiatutako Guztion Artean programa.

GUZTION ARTEAN

COVID-19k sortutako pandemia dela medio, Guztion Artean programan parte hartu du betiON-ek. Programari esker, ELKARTASUN-SARE ANTOLATUA egin da, hainbat erakunderen lankidetzaren ondorioz sortu dena, besteak beste: instituzio publikoak, Gurutze Gorria, Cáritas, hirugarren sektore sozialaren sareen sarea (Sareen Sarea) eta Boluntariotza Agentziak, Euskadiko Elkarrizketa Zibilerako Mahaian eta Boluntariotzaren Euskal Kontseiluan osatuak, Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailaren zuzentzauei helduta.

Sare horrek laguntza formala (instituzionala), telelaguntza-zerbitzuaren bidez, eta herritarrek antolatutako elkartasuna bateratzen eta koordinatzen zituen, osasun publikoaren arduradunen eta Lehendakariaren ezinbesteko buruzagitzatik abiatuta.

betiON-ek Telelaguntza-zerbitzuaren erabiltzaileekin harreman jarraitua izateko aukera eman zion sareari. 2020ko martxoan, 57.086 pertsonari eskaini zitzaizkion Guztion Artean sarearen zerbitzuak, sendagaiak, elikagaiak eta abar emateko.

OSASUN-BATZORDEA

Osasun Batzordearen zerbitzuaren eta betiOn zerbitzuaren arteko lankidetzaren bederatzigarren urteurrena bete da. Osakidetzako larrialdi-zerbitzuarekin koordinatutako 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 erreferentziatzeko 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.

2020an, 38.547 dei eratorri zaizkio guztira Osasun Batzordeari, eta aurreko urtean, 32.860. Horrela, eratorpen-kopuruaren goranzko joerak aurrera egin du, eta aurreko urtearekin alderatuta % 17,31 hazi da.



Martxoan egon da eskaerarik handiena, COVID-19 pandemiaren hasieran, alegia. Hilabete horretan 3.791 kontsulta egin ziren guztira.

	2020- urt.	2020- ots.	2020- mar.	2020- api.	2020- mai.	2020- eka.	2020- uzt.	2020- abu.	2020- ira.	2020- urr.	2020- aza.	2020- abe.	GUZTIRA
Araba	447	368	542	404	438	327	356	389	388	437	380	421	4.897
Bizkaia	2.073	1.663	2.187	2.042	1.905	1.726	1.829	1.842	1.737	1.950	1.657	1.894	22.505
Gipuzkoa	960	801	1062	931	843	827	950	926	917	1015	962	951	11.145
GUZTIRA	3.480	2.832	3.791	3.377	3.186	2.880	3.135	3.157	3.042	3.402	2.999	3.266	38.547

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	2.064	2.354	2.587	2.878	3.071	3.276	3.731	4.029	4.897
Bizkaia	7.532	9.972	11.588	13.044	14.381	15.446	17.848	19.333	22.505
Gipuzkoa	3.077	4.350	4.901	5.468	6.247	7.248	8.841	9.498	11.145
GUZTIRA	12.673	16.676	19.076	21.390	23.699	25.970	30.420	32.860	38.547

Erabileraren hazkuntza urtetik urtera:

	2013- 2012	2014- 2013	2015- 2014	2016- 2015	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019
Araba	% 14,05	% 9,90	% 11,25	% 6,71	% 6,68	% 13,89	% 7,99	% 21,54
Bizkaia	% 32,40	% 16,21	% 12,56	% 10,25	% 7,41	% 15,55	% 8,32	% 16,41
Gipuzkoa	% 41,37	% 12,67	% 11,57	% 14,25	% 16,02	% 21,98	% 7,43	% 17,34
GUZTIRA	% 31,59	% 14,39	% 12,13	% 10,79	% 9,58	% 17,14	% 8,02	% 17,31

Osakidetzako Osasun Batzordeak kudeatzen ditu erabiltzaileen kontsultak osasunari buruz. Azken urteetan zehar finkatu dira eta normalizatuta daude telelaguntza-zerbitzu publikoaren erabileran.

**ALDEZ AURREKO HITZORDUA**

2012an Osakidetzarekin hasi zen lankidetzari jarraipen gisa, 2020an 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 hitzorduzerbitzuak aukera ematen du arreta-zentroko langileek Osakidetzako lehen mailako arretako zentroko osasun-profesionalekin hitzordu bat kudeatzeko beraiantzat.

- 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.

2020, betiON-etik 5.786 hitzordu kudeatzen lagundu zen; 2019an, 5.789; beraz, urtetik urtera % 0,05eko jaitsiera egon da.

	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuztua	iraila	urria	azaroa	abendua	GUZTIRA
Araba	60	61	67	36	43	48	53	53	53	80	59	43	656
Bizkaia	303	240	286	219	241	260	352	243	393	450	326	231	3.544
Gipuzkoa	139	80	131	101	88	141	139	118	163	192	164	130	1.586
GUZTIRA	502	381	484	356	372	449	544	414	609	722	549	404	5.786

Hona hemen hitzorduak kudeatzeko laguntzaren bilakaera 2012az geroztik:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	945	1.502	1.527	1.043	975	851	823	745	656
Bizkaia	3.128	5.407	5.918	5.294	4.610	3.900	4.102	3.687	3.544
Gipuzkoa	890	1.476	1.682	1.338	1.200	1.166	1.506	1.357	1.586
GUZTIRA	4.963	8.385	9.127	7.675	6.785	5.917	6.431	5.789	5.786

Hitzorduak webetik kudeatzearen erabileraren aldaketa urtetik urtera:

	2013- 2012	2014- 2013	2015- 2014	2016- 2015	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019
Araba	% 58,94	% 1,66	- % 31,70	- % 6,52	- % 12,72	- % 3,29	- % 9,48	- % 11,95
Bizkaia	% 72,85	% 9,45	- % 10,54	- % 12,92	- % 15,40	% 5,18	- % 10,12	- % 3,88
Gipuzkoa	% 65,84	% 13,96	- % 20,45	- % 10,31	- % 2,83	% 29,16	- % 9,89	% 16,88
GUZTIRA	% 68,95	% 8,85	- % 15,91	- % 11,60	- % 12,79	% 8,69	- % 9,98	- % 0,05

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



GRIPEAREN AURKAKO TXERTOAK JARTZEKO KANPAINA

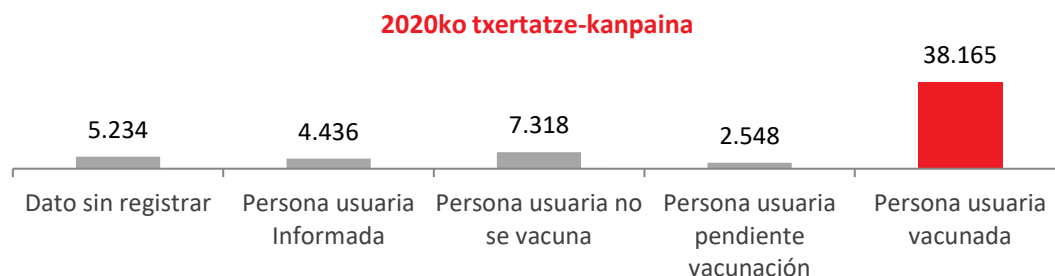
2020an zehar, Telelaguntza-zerbitzu publikoaren arreta-zentroa informazio-plataforma gisa aritu da Osakidetzarekin batera egingo den gripearen aurkako txertoaren kanpainan. Gaixotasunaren bortiztasun-maila murriztea eta zailtasunak garatzeko arriskurik handiena duten pertsonak babestea dira helburuak, batez ere, 65 urtetik gorako pertsonak eta gaixotasun kronikoak dituztenak. Zerbitzuaren biztanleak dira kanpainaren kolektibo hartzaileetako bat.

Lankidetzeta horren barruan, Telelaguntza Zerbitzu Publikoaren lana erabiltzaileak informatzea izan da, txertaketa-aldiari buruz.

2020an zehar, COVID-19ren ondoreak direla medio, zerbitzuak ez du bete beste batzuetan egin ohi duen bigarren funtzioa, alegia, txertaketarako hitzorduak kudeatzea, Osakidetza pertsona bakoitzari ematen ari baitzaio egun eta toki jakinak, kanpaina hobeto antolatze aldera.

2020an, emaitza hauek jaso dira: erabiltzaileen % 66ek txertoa jarri dutela adierazi dute, eta % 13k ez dutela jarri. Gainerako pertsonak etxean ez zeudenez, haiekin harremanik ez da izan, edo ez dute adierazi txertorik jarri ote dutenik.

Guztira, txertoa jarri dutela esan dute 38.165 pertsonak, 2019an, ordea, 31.045 pertsonak, beraz, 2019an baino % 23 gehiagok. Hazkunde nabari hori COVIDren eraginari egotzi ahal zaio.





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 profesionalek informazio eguneratua dute zerbitzuaren prestazioei eta arreta pertsonalizatuko ereduari buruz.

2020an, pandemiaren eraginez, topaketa horiek martxora arte bakarrik egin ahal izan ziren normaltasunez.

Ekitaldi horiek Eusko Jaurlaritzaren Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzaren interesaren ondorioak dira, zehazki, zerbitzuaren lana hedatzera emateko interesaren ondorioak. 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 (gehienbat linean), eta zerbitzua ezagutzera eman da beste jarduera itundu batzuen barruan, adibidez, erorketen lantegian.

Hala, 2020an, ekitaldiak eta hitzaldiak egin dira honako udalerrietan/lurraldeetan:

Lurralde historikoa	Udalerrria	Entitatea
Araba	Bernedo	Lagrango, Bernedoko, Haranako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Gorbeialdea	Zuiako, Urkabustaizko, Zigoitiko, Aramaioko, Legutioko, Arratzua-Ubarrundiako OGZ
	Vitoria-Gasteiz	Udalerrian erortzea saihesteko lantegia
	Vitoria-Gasteiz	Udalerrian erortzea saihesteko lantegia
	Aiara	Okondoko, Artziniegako, Arespalditzako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Okondo	Okondon erortzea saihestea
Bizkaia	Bilbo	Lanbideren eta EDE Fundazioaren prestakuntza
	Muskiz	Muskizko Nagusien egoitza
	Zalla	Zallako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Zalla	Erortzea saihesteko hitzaldia Zallan
	Bilbo	BFA-DFB topaketak
	Bilbo	Bilboko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Uribe- Kosta	Uribe-Kostako Oinarrizko GZ (Berango, Plentzia, Gorliz, Lemoiz, Urduliz, Sopela)
	Zalla	Erortzea saihesteko hitzaldia Arangurenen
	Arratia	Arratiako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Bilbo	Bilboko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak



	Urduña	Urduñako Nagusien egoitza
	Bilbo	BILBAO-BASURTO ESI-ko gizarte-langileak
	Portugalete	Erortzea saihesteko hitzaldia Portugaleten
	Lea-Artibai	Lea-Artibaiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
Gipuzkoa	Zegama	Zegamako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Lasarte - Oria	Lasarte-Oriako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Goierri	Goierriko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Urniet	Urnietako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Azpeitia	Azpeitiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Urola Kosta	Urola-Kostako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Tolosaldea	Tolosaldeako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak

HEZKUNTZA-ZENTROEN BISITAK ARRETA-ZENTRORA

2013-2014 ikasturtetik, arlo soziosanitarioko prestakuntza-zikloetan telelaguntza-modulua gehitu zen. Gainera, telelaguntza-deiak kudeatzeko profesionaltasun-ziurtagiria ezarri du Lanbidek. Hezkuntza-zentroek telelaguntza-zerbitzu publikoarekin koordinatzen dute ikasleen taldeek irakasleekin egiten dituzten bisitak. 2020an, bisita horiek urtarrilean eta otsailean bakarrik egin izan ahal ziren, non hiru lurralde historikoetako ikastetxeetako 3 ikasle talderen bisita jaso zen.

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



KOMUNIKABIDEAK

Komunikabide jeneralistek, idatzizko bertsioan eta digitalean, Telelaguntza Zerbitzu Publikoa aipatu dute, eta, bereziki, pandemian zehar erabiltzaileei emandako zerbitzua nabarmendu dute, kasu askotan instituzioek pertsona horiekin izan duten komunikabide nagusia izan baita. Hona hemen komunikabideen titular nabariak:

- **«Zalla imparte talleres a personas mayores para evitar las caídas», 2020-01-04an idatzia Deia egunkarian.**
<https://www.deia.eus/bizkaia/2020/01/04/zalla-imparte-talleres-personas-mayores/1009662.html>;
- betiON zerbitzuaren arduradunari eginiko elkarrizketa, Euskadi Irratian 2020ko urtarrilaren 11n:
<http://www.parkinsonbizkaia.org/entrevista-en-euskadi-irratia-a-josu-azaola/>;
- **«BetiOn telelaguntza-zerbitzu publikoak 56.000 pertsona artatzen ditu», eitb-ren web-orrian argitaratua 2020ko urtarrilaren 21ean, betiON telelaguntza-zerbitzuaren berri emateko**<https://www.eitb.eus/es/radio/radio-euskadi/programas/boulevard/detalle/6973965/betion-programa-teleasistencia-mayores-personas-discapacidad/>
- **«El servicio de teleasistencia betiON abre un nuevo centro de trabajo en Aretxabaleta para mejorar la atención de los usuarios de las comarcas de Debagoiena, Durangaldea, Gorbeialdea y Goierri».** El medio egunkariak argitaratua 2020ko otsailaren 25ean
<https://www.elmedio.es/el-servicio-de-teleasistencia-betion-abre-un-nuevo-centro-de-trabajo-en-aretxabaleta-para-mejorar-la-atencion-de-los-usuarios-de-las-comarcas-de-debagoiena-durangaldea-gorbeialdea-y-goierri/>
- **Más de 500 voluntarios en una semana para «Guztion Artean, solidaridad organizada» non betiON telelaguntza-zerbitzu publikoa aipatzen den 2020ko martxoaren 23an**
<https://www.donostitik.com/mas-de-500-voluntarios-en-una-semana-para-guztion-artean-solidaridad-organizada/>;
- **«El servicio betiON refuerza la atención con un teléfono gratuito», Deia egunkarian argitaratua 2020ko apirilaren 11n** <https://www.deia.eus/actualidad/sociedad/2020/04/11/el-servicio-betion-refuerza-la/1030816.html>
- **«Betion telelaguntzako euskal zerbitzuak zerbitzuan alta emateko prozedura erraztu du//El servicio vasco de teleasistencia, betiON, simplifica el procedimiento de alta en el servicio».** Zallaren web-orrian argitaratua 2020ko maiatzaren 12an
<http://zallainfo.zalla.eus/2020/05/betion-telelaguntzako-euskal-zerbitzuak.html>
- **«El servicio de teleasistencia betiON refuerza la atención a personas mayores en la CAV», Naiz egunkarian argitaratua 2020ko apirilaren 11n:**
<https://www.naiz.eus/es/actualidad/noticia/20200411/el-servicio-de-teleasistencia-betion-refuerza-la-atencion-a-personas-mayores-en-la-cav>
- **«El servicio de teleasistencia betiON refuerza la atención con una línea 900 gratuita»** Entre Mayores egunkarian argitaratua 2020ko apirilaren 13an
<http://entremayores.es/spa/ccaa.asp?var2=Euskadi&var3=El%20servicio%20de%20teleasistencia%20betiON%20refuerza%20la%20atenci%F3n%20con%20una%20l%EDnea%20900%20gratuita&nar1=3&nar2=22&nar3=43047&nar5=5>



- **«La teleasistencia, un servicio esencial y sin interrupción, determinante en la Covid-19»**, Entre Mayores-ek idatzia. Entre Mayores egunkaria. 202. zenb., 2020ko uztaila-abuztua, 29. or.
http://www.entremayores.es/spa/actualidad_empresarial.asp?var2=Noticias&var3=La%20teleasistencia,%20un%20servicio%20esencial%20y%20sin%20interrupci%F3n,%20determinante%20en%20la%20Covid-19&nar1=6&nar2=44&nar3=44200&nar5=1
- **«El potencial transformador de la teleasistencia»**, Tunstall-ek Entre Mayores egunkariaren web-orrian jarritako sustapen-esteka.
<https://www.tunstall.es/recursos/white-papers/2020/06/potencial-transformador-teleasistencia;>
- **«El Servicio Vasco de Teleasistencia, BetiON, sigue brindando asistencia y apoyo a las personas mayores»**, Zallako udal-aldizkarian argitaratua, 75. zenbakikoan, 5. orrialdean
https://issuu.com/zallainfo/docs/zallainfo75_iraila-septiembre2020_web;
- **«Artolazabal reclama que el estado apoye los proyectos de ámbito social»**, Entre Mayores egunkarian argitaratua, 203. zenbakikoan, 12. orrialdean. betiON telelaguntz-zerbitzua aipatzen du eta hari buruz aritzen da.
<http://entremayores.es/spa/ccaa.asp?var2=Euskadi&var3=Artolazabal%20reclama%20al%20Estado%20que%20apoye%20tambi%9n%20los%20proyectos%20vascos%20del%20E1mbito%20social%20&nar1=3&nar2=22&nar3=44481&nar5=5>
- **«1.200 personas de Durangaldea cuenta con el servicio de teleasistencia betiON del Gobierno Vasco en el hogar»**, 2020-12-03an argitaratua Facebook-en eta Durangaldeko mankomunitatearen web-orrian.
http://www.mdurango.org/es-ES/Noticias/Paginas/20201203_1200personasdeDurangaldeaacuentaconelserviciodeteleasistenciabetiONdelGobiernoVascoenelhogar.aspx