

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

2021eko memoria

**AURKIBIDEA**

SARRERA	2
BIZTANLERIAREN DESKRIBAPENA	3
ERABILTZAILIEN KOPURUAREN BILAKAERA	5
2021. URTEKO BILAKAERA	5
URTETIK URTERAKO BILAKAERA	6
ZERBITZUAK KUDEATUTAKO ALTA-ESTABIDEAK	6
ESTALDURA	7
ERABILTZAILIEN PROFILA	9
JARDUERA	10
AHOZKO DEIAK	10
ARRETA-ZENTROAN JASOTAKO AHOZKO DEIAK	10
HILERO BATEZ BESTE JASOTAKO AHOZKO TELEFONO-DEIAK	10
HILERO BATEZ BESTE JASOTAKO AHOZKO TELEFONO-DEIEN BILAKAERA	10
HILERO JASOTAKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN ALDAKETA URTETIK URTERA	11
ARRETA-ZENTROAN EGINIKO DEIAK	12
2021. URTEAN HILERO EGINIKO DEIEN BATEZBESTEKOA	12
JASOTAKO ETA EGINIKO DEIEN ARRAZOIAK	14
ARRETA-ZENTROAN ARTATUTAKO DEIEN ARRAZOIEN BILAKAERA	14
ARRETA-ZENTROAN EGINIKO DEIEN ARRAZOIEN BILAKAERA	14
ASISTENTZIA-ESKABIDE ARTATUTAK ETA ERATORTZEAK	15
ASISTENTZIA-ESKABIDEA	15
BALIABIDEETARA ERATORTZEA	15
ETXEETAN ESKU HARTZEA	16
KOORDINAZIO-BISITAK	16
ESKU-HARTZE TEKNIKOKO BISITAK	17
UNITATE MUGIKORRA MUGIARAZTEA	18
ETXEZ ALDATZEA	18
ARRETA PERTSONALIZATUKO EREDUA	19
BALORAZIO-SISTEMA	19
ERABILTZAILIEN ESKAINITAKO PRESTAZIO OSAGARRIAK	20
LAGUNTZA ZAINZAILIARI	20
NARRIADURA KOGNITIBOKO ARRISKUA	21
ZERBITZUAREN ESKURAGARRITASUNA	22
KALITATEA	23
ZERBITZU-MAILAK	23
ERABILTZAILIEN ASETZE-MAILA	23
ERREKLAMAZIOAK	24
KALITATE-ZIURTAGIRIAK	25
EZARTZEA	26
TELELAGUNTZAREN BARNERATZE-MAILA LURRALDEAN	26
LOTURIKO GAILUAK/TEKNOLOGIA ETXEETAN	27
ETXEAK DIGITALIZATZEA	27
KOORDINAZIO SOZIOSANITARIOA	29
OSASUN-BATZORDEA	29
ALODEZ AURREKO HITZORDUA	31
GRIPEAREN AURKAKO TXERTOIA JARTZEKO KANPAINA	32
KOMUNIKAZIOA	33
TELELAGUNTZAKO TOPAKETAK	33
HEZKUNTZA-ZENTROEN BISITAK ARRETA-ZENTRORA	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 pertsonan 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.
- Desgaitasuna duten pertsonak eta gaixotasun mentala duten pertsonak eskaintako estaldua handitzea.
- Arreta pertsonalizatutako eredu bat garatzea prebentzio-jarduketarako: bakardadeko egoerak, erorketak, segurtasuna eta laguntza ingurune sozialari eta familiarrari.



Jarraian agertzen diren datu guztiak 2021. 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, 2021erako jasotako balioak, 2020an bezala, aurreko urteetako zifren joera jarraitzen du, zerbitzuak ahalegin handiak egin baititu euskarri hobea eskaintzeko erabiltzaile kalteberenei eta laguntza-behar handiagoa dutenei.

BIZTANLERIAREN DESKRIBAPENA

2021. urtea ia 62.711 erabiltzaileekin amaitu zen. Generoaren arabera, % 76,96 emakumeak dira eta % 23,04 gizonak. Adinaren arabera, % 77,35ek 80 urte baino gehiago dituzte eta % 97,71ek 65 urte edo gehiago. Bizikidetzako unitatearen arabera, pertsonen % 91,84 bakarrik edo pertsona bakarrarekin bizi dira.

Hona hemen erabiltzaileen datuak lurralde historikoaren arabera:

	Emakumeak	Gizonak	GUZTIRA	%
Araba	5.856	1.899	7.755	% 12,4
Bizkaia	26.020	7.567	33.587	% 53,6
Gipuzkoa	16.389	4.980	21.369	% 34,1
GUZTIRA	48.265	14.446	62.711	% 100

ERABILTZAILEN KOPURUAREN BILAKAERA

2021ean, % 44 hazi da alden kopurua, 2020. urtearekin alderatuta, aurreko urtean pandemiak izan zuen eraginagatik. 2020an 9.476 alta egin ziren eta, 2021ean, berriz, 13.617.

Bajen kopuruak % 16 gora egin du aurreko urtearekin alderatuta: 7.522 2020an, eta, 8.711 2021ean.

Hala, erabiltzaileen kopurua 57.805 zen 2020an, eta 2021ean, ordea, 62.711. Horrek esan nahi du % 8,5eko hazkuntza egon dela urtetik urtera.

2021. URTEKO BILAKAERA

	2020	Altak	Bajak	2021	HAZKUNTZA
Araba	6.828	1.941	1020	7.755	921
Bizkaia	31.351	6.970	4.730	33.587	2.240
Gipuzkoa	19.626	4.706	2.961	21.369	1.745
GUZTIRA	57.805	13.617	8.711	62.711	4.906

Hazkuntza garbia 4.906 erabiltzaile izan da.

URTETIK URTERAKO BILAKAERA



	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	5.767	6.081	6.687	6.828	7.755
Bizkaia	26.347	27.785	30.494	31.351	33.587
Gipuzkoa	15.215	16.370	18.670	19.626	21.369
GUZTIRA	47.329	50.236	55.851	57.805	62.711

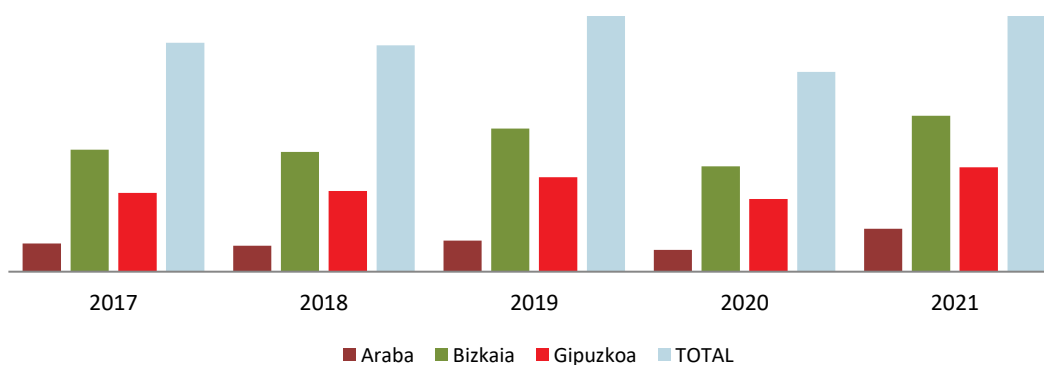
ZERBITZUAK KUDEATUTAKO ALTA-ESKABIDEAK

Hauxe da Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak izapidetutako alta-eskabideen bilakaera urtetik urtera:

Eskabideak	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	1.334	1.225	1.459	1.019	2.015
Bizkaia	5.733	5.633	6.732	4.957	7.344
Gipuzkoa	3.701	3.793	4.449	3.423	4.916
GUZTIRA	10.768	10.651	12.640	9.399	14.275

Eskabide-kopuruak hazkuntza handia izan du 2021ean, 2020arekin alderatuta, aurreko urtean pandemiak eragin negatiboa izan baitzuen zerbitzuan onartua izateko kanaletan; horregatik, 2021ean eskabide-kopururik handiena egon da.

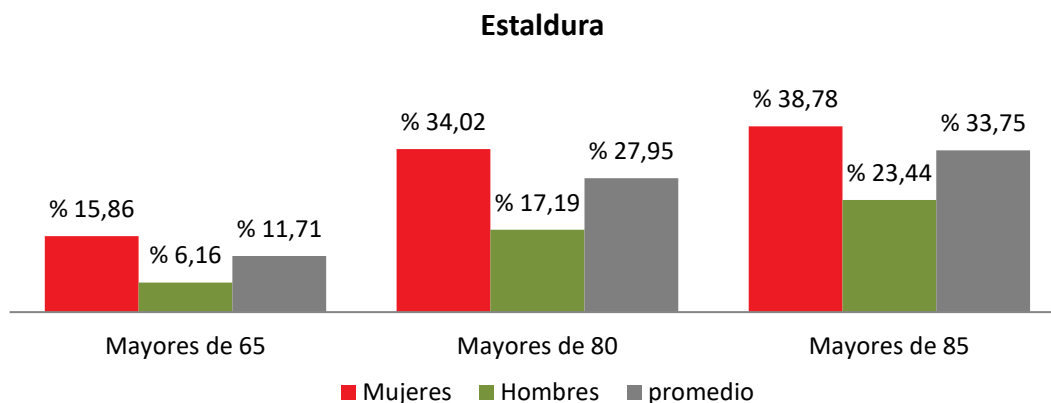
Kudeatutako eskabideak



ESTALDURA



Euskadiko teleguntza-zerbitzu publikoaren estaldura % 11,71ekoa da 65 urtetik gorako pertsonen kasuan, % 27,95ekoa 80 urtetik gorako kasuan eta % 33,75ekoa 85 urtetik gorako kasuan. Euskadiko biztanleen datuak Eustatetik atera dira.



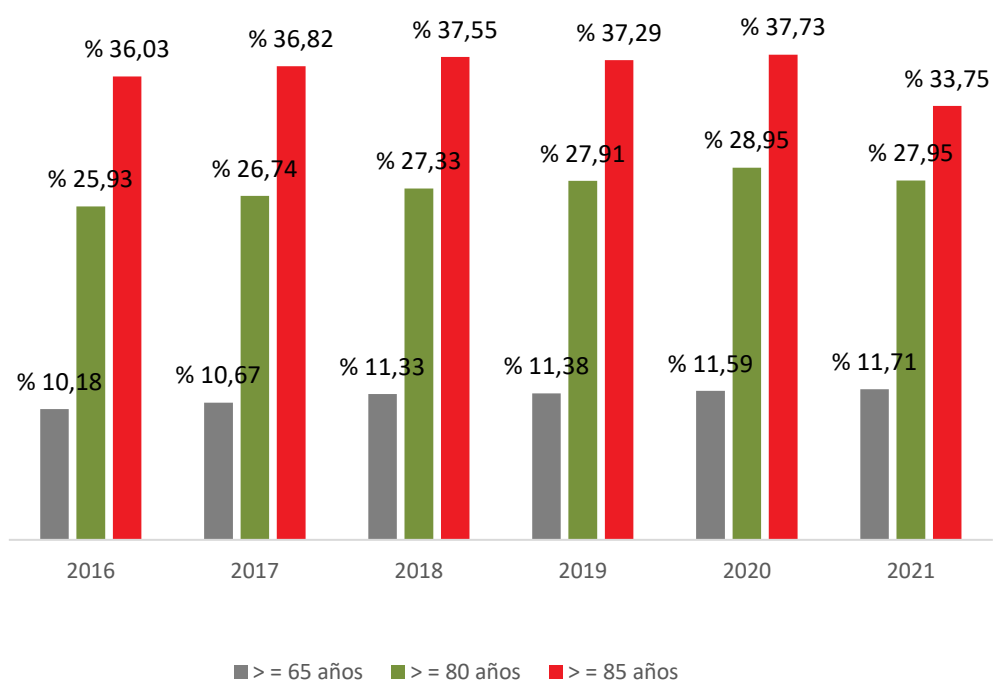
Estaldura handiagoa antzematen da emakumeetan, adin-tarte guztietan. Era berean, adina handitu ahala, biztanleen teleguntza-zerbitzuaren estaldura-maila handitzen da. Horrela, 85 urte baino gehiagoko emakumeen kasuan % 38,78ko estaldura dago.

Estalduraren urtetik urterako bilakaerari dagokionez, 2021ean 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.

	2017	2018	2019	2020	2021
> = 65 urte	% 10,67	% 11,33	% 11,38	% 11,59	% 11,71
> = 80 urte	% 26,74	% 27,33	% 27,91	% 28,95	% 27,95
> = 85 urte	% 36,82	% 37,55	% 37,29	% 37,73	% 33,75



Estalduraren bilakaera 2021-2016





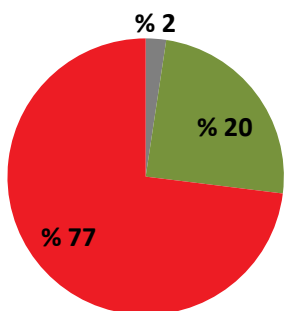
ERABILTZAILEEN PROFILA

2021. urtearen amaieran, Euskadiko teleguntza-zerbitzu publikoaren biztanleek honako profil hau dute nagusiki:

- % 76,96 emakumeak dira.
- % 77,35ek 80 urte baino gehiago dituzte.
- Erabiltzaileen % 56,41 bakarrik bizi dira.

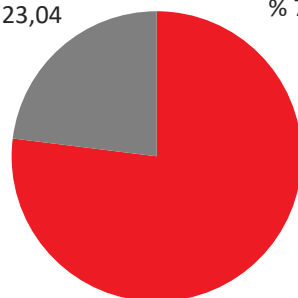
Banaketa adinaren arabera

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



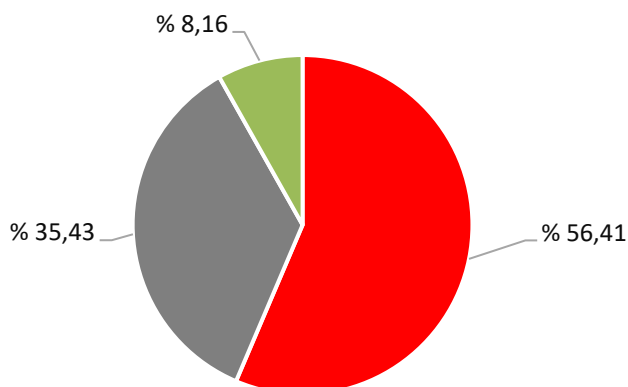
Banaketa generoaren arabera

■ mujeres ■ hombres



Banaketa bizikidetzaren arabera

■ vive solo ■ vive con 1 persona ■ vive con >1 persona



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 zerbitzua proaktiboa eta pertsonalizatua da.**

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

AHOZKO DEIAK

ARRETA-ZENTROAN JASOTAKO AHOZKO DEIAK

2021 zehar, guztira, 395.887 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	3.107	2.812	3.449	4.167	4.222	4.249	4.334	4.381	4.206	4.004	4.001	3.817	46.749
Bizkaia	17.213	14.151	16.892	19.169	18.443	18.513	20.940	20.655	20.242	19.979	19.254	20.140	225.591
Gipuzkoa	9.316	7.951	9.595	9.845	10.748	10.307	10.667	11.640	10.564	11.101	10.614	11.199	123.547
GUZTIRA	29.636	24.914	29.936	33.181	33.413	33.069	35.941	36.676	35.012	35.084	33.869	35.156	395.887

HILERO BATEZ BESTE JASOTAKO AHOZKO TELEFONO-DEIAK

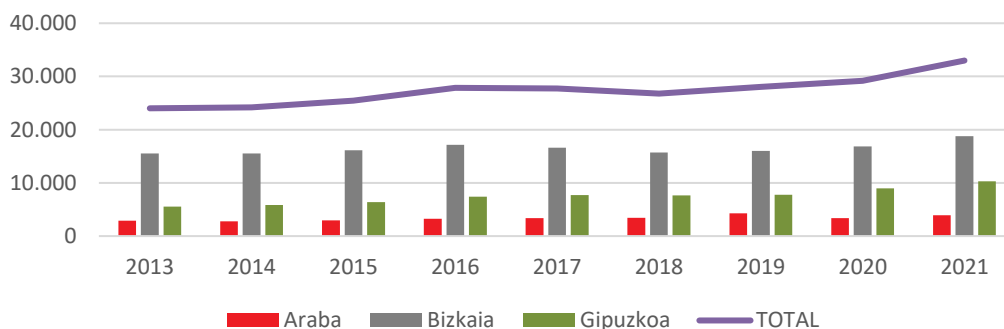
	Dei-kopurua	Hileko batezbestekoa
Araba	46.749	3.896
Bizkaia	225.591	18.799
Gipuzkoa	123.547	10.296
GUZTIRA	395.887	32.991

HILERO BATEZ BESTE JASOTAKO AHOZKO TELEFONO-DEIEN BILAKAERA

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	2.896	2.796	2.957	3.281	3.381	3.462	4.258	3.382	3.896
Bizkaia	15.552	15.527	16.117	17.147	16.609	15.705	16.014	16.852	18.799
Gipuzkoa	5.569	5.847	6.390	7.432	7.721	7.617	7.783	8.974	10.296
GUZTIRA	24.017	24.170	25.464	27.860	27.712	26.784	28.054	29.208	32.991



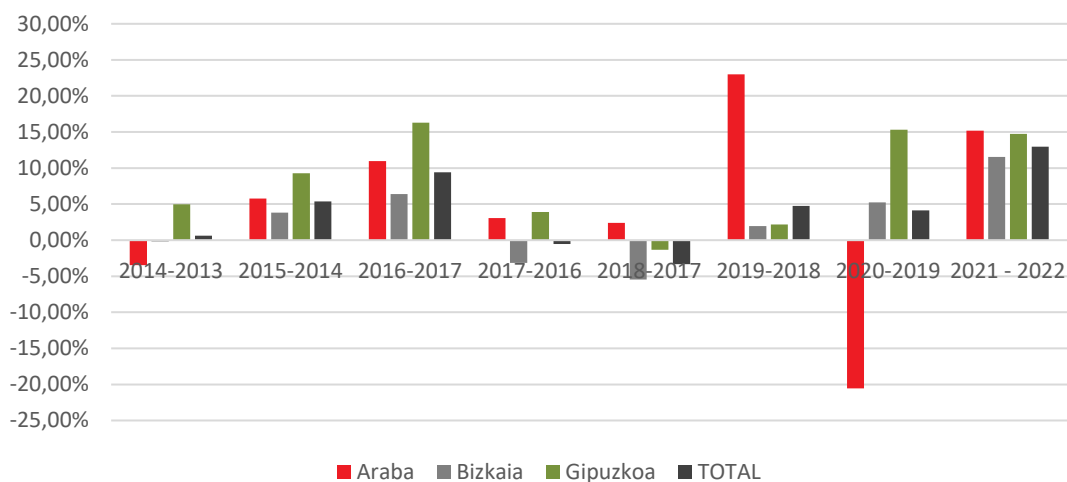
Hilero jasotako deien batezbestekoaren bilakaera



HILERO JASOTAKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN ALDAKETA URTETIK URTERA

	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019	2021 - 2020
Araba	% 3,05	% 2,39	% 22,99	- % 20,57	% 15,19
Bizkaia	- % 3,14	- % 5,44	% 1,96	% 5,24	% 11,56
Gipuzkoa	% 3,89	- % 1,35	% 2,18	% 15,31	% 14,73
GUZTIRA	- % 0,53	- % 3,35	% 4,74	% 4,11	% 12,95

Hilero jasotako deien batezbestekoaren aldaketa urtetik urtera





ARRETA-ZENTROAN EGINIKO DEIAK

2021ean zehar, guztira, 1.039.476 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	10.206	10.503	10.723	10.516	10.860	9.092	9.765	9.950	11.436	10.704	10.173	10.225	124.153
Bizkaia	48.910	49.985	50.409	48.530	49.280	40.019	44.343	42.504	50.091	48.572	45.827	48.779	567.249
Gipuzkoa	30.483	31.661	30.919	29.185	30.914	24.396	26.731	26.664	31.168	29.408	28.063	28.482	348.074
GUZTIRA	89.599	92.149	92.051	88.231	91.054	73.507	80.839	79.118	92.695	88.684	84.063	87.486	1.039.476

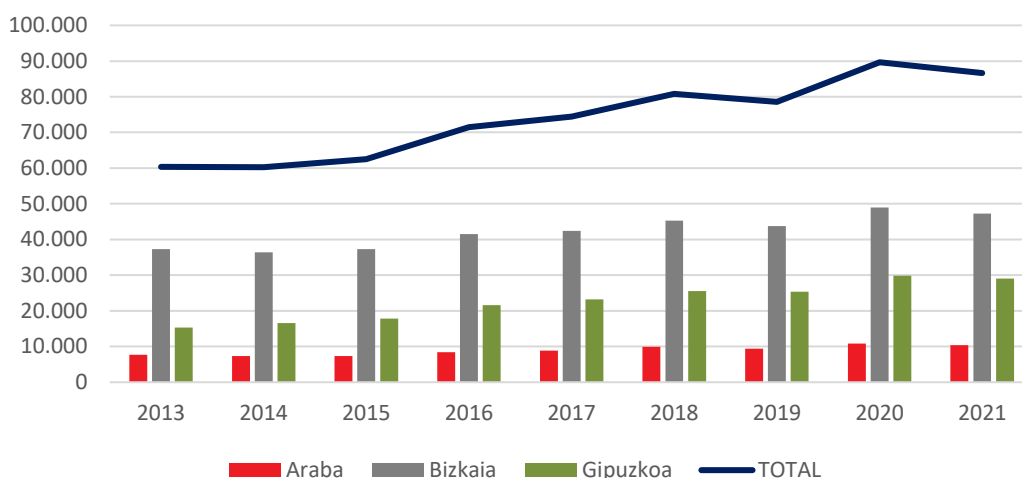
2021. URTEAN HILERO EGINIKO DEIEN BATEZBESTEKOA

	Dei-kopurua	Hileko batezbestekoa
Araba	124.153	10.346
Bizkaia	567.249	47.271
Gipuzkoa	348.074	29.006
GUZTIRA	1.039.476	86.623

HILERO EGINIKO AHOZKO TELEFONO-DEIEN BILAKAERA

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	7.714	7.298	7.370	8.404	8.820	9.922	9.393	10.828	10.346
Bizkaia	37.303	36.365	37.328	41.502	42.420	45.294	43.800	48.981	47.271
Gipuzkoa	15.315	16.596	17.804	21.555	23.240	25.590	25.377	29.857	29.006
GUZTIRA	60.332	60.259	62.502	71.461	74.480	80.805	78.570	89.666	86.623

Hilero eginiko deien batezbestekoaren bilakaera

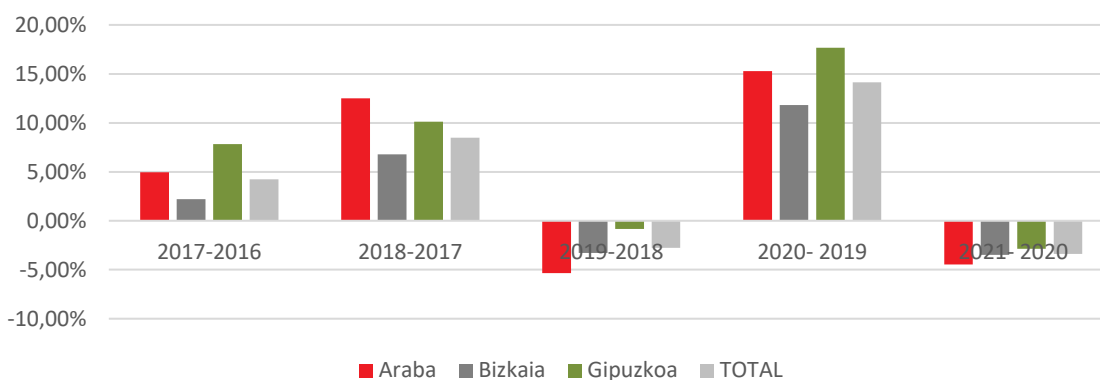




HILERO EGINIKO DEIEN BATEZBESTEKOAREN ALDAKETA URTETIK URTERA

	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020- 2019	2021- 2020
Araba	% 4,95	% 12,49	- % 5,34	% 15,29	- % 4,45
Bizkaia	% 2,21	% 6,77	- % 3,30	% 11,83	- % 3,49
Gipuzkoa	% 7,82	% 10,11	- % 0,83	% 17,65	- % 2,85
GUZTIRA	% 4,22	% 8,49	- % 2,77	% 14,12	- % 3,39

Hilero eginiko deien batezbestekoaren aldaketa urtetik urtera



JASOTAKO ETA EGINIKO DEIEN ARRAZIOIAK

Euskadiko telelaguntza-zerbitzu publikoak 62.000 erabiltzaile baino gehiago ditu eta 1.085 dei jaso eta 2.848 egin ditu egunero, gutxi gorabehera; hau da, 3.933 komunikazio baino gehiago egiten ditu egunero.

Hartutako dei moten barruan, honako arrazoi hauek nabarmentzen dira: % 17,59 larrialdi-egoera batean edo osasun- edo gizarte-arazo batekin laguntza eskatzeko dira; % 51,28 datuekin lotutako komunikaziokoak dira, hainbat gairi buruz informazioa eskatzeko edo ematekoak, adibidez, etxean ez egoteari edo etxera itzultzeari buruz; % 31,13 kudeaketa teknikokoak dira, adibidez, ekipoareen funtzionamendua egiaztatzea edo haren inguruko zalantzak argitzea.

ARRETA-ZENTROAN ARTATUTAKO DEIEN ARRAZIOEN BILAKAERA

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Laguntza eskatzea	% 14,76	% 16,31	% 16,35	% 15,84	% 16,61	% 17,96	% 13,53	% 19,22	% 17,59
Datuen komunikazioa	% 60,04	% 65,34	% 66,70	% 65,58	% 64,04	% 55,88	% 57,07	% 51,64	% 51,28
Jarraipen teknikoak	% 25,20	% 18,35	% 16,95	% 18,58	% 19,35	% 26,16	% 29,40	% 29,14	% 31,13

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 eratorzea esaten zaio. Eratorzeen 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-ZENTROAN EGINIKO DEIEN ARRAZIOEN BILAKAERA

Arreta-zentrotik eginiko deien tipologiari dagokionez gehienak, % 89,79 erabiltzaileen jarraipenerako deiak dira, eta % 9,25 datuak jakinaraztekoak izan dira.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Erabiltzailearen jarraipena	% 95,12	% 95,14	% 94,93	% 94,94	% 95,37	% 95,40	% 94,79	% 89,79
Laguntza-eskaera	% 0,58	% 0,61	% 0,65	% 0,72	% 0,67	% 0,60	% 0,77	% 0,83
Datuen komunikazioa	% 2,89	% 3,84	% 4,21	% 4,17	% 3,83	% 3,84	% 4,28	% 9,25
Jarraipen teknikoak	% 1,41	% 0,41	% 0,20	% 0,17	% 0,13	% 0,16	% 0,16	% 0,13

ASISTENTZIA-ESKABIDE ARTATUAK ETA ERATORTZEAK

ASISTENTZIA-ESKABIDEA

2021ean, 53.655 asistentzia-eskaera jaso dira telelaguntza-zerbitzuan, eta hilean, batez beste, 4.471.

Hauxe izan da 2021ean zehar artatutako asistentzia-eskabideen hileko banaketa:

	2021- urt.	2021- ots.	2021- mar.	2021- api.	2021- mai.	2021- eka.	2021- uzt.	2021- abu.	2021- ira.	2021- urr.	2021- aza.	2021- abe.	GUZTIRA
Araba	499	397	525	598	534	492	501	453	537	531	572	665	6.304
Bizkaia	2.768	1.970	2.405	2.482	2.462	2.477	2.456	2.347	2.411	2.682	2.865	3.197	30.522
Gipuzkoa	1.480	1.173	1.332	1.422	1.248	1.330	1.326	1.233	1.354	1.437	1.639	1.855	16.829
GUZTIRA	4.747	3.540	4.262	4.502	4.244	4.299	4.283	4.033	4.302	4.650	5.076	5.717	53.655

BALIABIDEETARA ERATORTZEA

Hauk izan dira 2021. urteko desbideratzeak

	Osasun Batzordea	SOS Deiak	Unitate mugikorak	Harremaneko pertsonak
Araba	4.717	262	470	1.177
Bizkaia	22.541	1.433	2.581	5.513
Gipuzkoa	11.771	845	1.687	3.412
GUZTIRA	39.029	2.540	4.738	10.102

Tauletan adierazitako elementuak honako hauei buruzkoak dira:

- Osakidetzako larrialdietako zerbitzuko erizaintza talde batek osatzen du Osasun Batzordea.
- SOS-Deiak (Larrialdiak Koordinatzeko Zentroak) entitatearekin lotutako eratortzeetan suhiltzaileek eta polizia esku hartzen dute.
- Zerbitzuaren unitate mugikorrek teknikiariak (UTM) etxeetara doaz laguntzeko eta erori diren pertsonak altxatzeko, betiere horrekin lotuta osasun-intzidentziarik ez badago. Egotekotan, Osasun Batzordearekin koordinatuko litzateke esku-hartzea.
- Harremaneko pertsonak erabiltzailearen senideak, lagunak edo bizitokiko langileak dira, baliabide gisa agertzen direnak.

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, egokituz jotzen bada, intzidentzia-txosten bat prestatzen da, Eusko Jaurlaritzako Gizarte-Zerbitzuen Zuzendaritzari bidaltzen zaiona. 2021ean, 14.907 bisita egin dira etxeetan. Hauxe da bisiten banaketa hilabetez hilabete:

	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuztua	iraila	urria	azaroa	abendua	GUZTIRA
Araba	112	128	126	226	202	302	170	147	157	137	130	117	1.954
Bizkaia	529	657	761	837	753	828	688	564	579	545	690	539	7.970
Gipuzkoa	297	384	373	473	700	486	401	375	368	382	404	340	4.983
GUZTIRA	938	1.169	1.260	1.536	1.655	1.616	1.259	1.086	1.104	1.064	1.224	996	14.907

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	838	1.134	1.349	1.143	5.172	1.954
Bizkaia	4.601	5.508	6.307	6.884	7.146	7.970
Gipuzkoa	2.683	3.723	3.813	4.495	12.318	4.983
GUZTIRA	8.122	10.365	11.469	12.832	16.229	14.907

Urtetik urterako bilakaera:

	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019	2021-2020
Araba	% 35,32	% 18,96	- % 15,27	% 352,49	- % 62,22
Bizkaia	% 19,71	% 14,51	9,15	% 3,81	% 11,53
Gipuzkoa	% 38,76	% 2,42	17,89	% 174,04	- % 59,55
GUZTIRA	% 27,62	% 10,65	11,88	% 26,47	- % 8,15



Tipologiaren arabera, integrazioa koordinatzeko langileek bisita hauek egin dituzte 2021ean zehar:

	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuztua	iraila	urria	azaroa	abendua	GUZTIRA
Hasierako balorazioa	841	1.057	1.157	1.439	1.431	1.204	885	671	740	916	1.021	950	12.312
Aldizkako balorazioa	70	45	58	37	140	254	325	218	263	106	128	26	1.670
Jarraipen-bisitak	27	67	45	60	84	158	49	197	101	42	75	20	925
GUZTIRA	938	1.169	1.260	1.536	1.655	1.616	1.259	1.086	1.104	1.064	1.224	996	14.907

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.

2021ean, 48.839 esku-hartze tekniko egin ziren, 2019an baino % 37,8 gehiago, erabiltzaile gehiago zeudenez, terminal eta gailu gehiago instalatu, mantendu, eta, behar bada, kendu behar baitziren.

Hauze izan da esku-hartze teknikoaren bisiten hileko banaketa:

	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuztua	iraila	urria	azaroa	abendua	GUZTIRA
Araba	331	445	370	464	489	493	422	674	585	560	506	570	5.909
Bizkaia	2.198	2.149	1.892	1.893	2.224	1.827	1.644	2.880	2.643	2.613	2.420	2.542	26.925
Gipuzkoa	1032	1231	921	1093	1483	1105	1054	1907	1643	1462	1456	1618	16.005
GUZTIRA	3.561	3.825	3.183	3.450	4.196	3.425	3.120	5.461	4.871	4.635	4.382	4.730	48.839



UNITATE MUGIKORRA MUGIARAZTEA

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

2021ean, guztira, 4.738 mobilizazio erregistratu dira, eta hilean hileko banaketa oso ezegonkorra izan da, pandemia dela eta. Apirilean egon da bolumenik handiena, erabiltzaileak bisitak jasotzeko beldur baitziren hilabete horretan. 4.738 mobilizazio horiek 2020ko zifrak baino % 13,1 handiagoak dira.

	2021 -urt.	2021 -ots.	2021 -mar.	2021 -api.	2021 -mai.	2021 -eka.	2021 -uzt.	2021 -abu.	2021 -ira.	2021 -urr.	2021 -aza.	2021 -abe.	GUZTIR A
Araba	33	36	33	41	32	28	40	35	45	51	48	48	470
Bizkaia	235	171	215	199	214	202	190	222	214	236	260	223	2.581
Gipuzkoa	143	138	119	120	128	130	93	122	166	160	183	185	1.687
GUZTIRA	411	345	367	360	374	360	323	379	425	447	491	456	4.738

ETXEZ ALDATZEA

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

2021ean, 678 etxe-aldaketa egin dira, 2020an baino % 18,1 gehiago –2020an 574 izan ziren–.

Hauxe izan da hilez hileko banaketa urtean zehar:

	2021 -urt.	2021 -ots.	2021 -mar.	2021 -api.	2021 -mai.	2021 -eka.	2021 -uzt.	2021 -abu.	2021 -ira.	2021 -urr.	2021 -aza.	2021 -abe.	GUZTIR A
Araba	4	4	7	4	5	4	8	9	3	5	12	2	67
Bizkaia	23	36	26	28	33	41	31	18	26	28	40	23	353
Gipuzkoa	24	26	20	11	19	18	22	20	18	21	28	31	258
GUZTIR A	51	66	53	43	57	63	61	47	47	54	80	56	678



ARRETA PERTSONALIZATUKO EREDUA

Telelaguntza-zerbitzu pertsonalizatuaren 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 individualizatu baten bidez adostu eta aplikatzen da pertsonak behar duen laguntza-maila hori.

BALORAZIO-SISTEMA

2021ean zehar, jarraipena eman zaio erabiltzaileen beharrak etengabe tzaileen 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	5.110	20.011	13.752	38.873	% 61,99
Altua	2.399	12.164	7.051	21.614	% 34,47
Handia	206	1175	465	1.846	% 2,94
Arrisku handia	40	234	101	375	% 0,60
Baloratu gabe	0	3	0	3	% 0,00
GUZTIRA	7.755	33.587	21.369	62.711	% 100

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

Hauxe da laguntza-mailen urtetik urterako bilakaera:

Laguntza-maila	2018	2019	2020	2021
Neurrizkoa	% 66,76	% 64,80	% 62,21	% 61,99
Altua	% 30,93	% 32,04	% 33,57	% 34,47
Handia	% 2,20	% 2,83	% 2,79	% 2,94
Arrisku handia	% 0,08	% 0,22	% 1,30	% 0,60



ERABILTZAILEEI ESKAINITAKO PRESTAZIO OSAGARRIAK

Arreta pertsonalizatuaren ereduak zenbait prestazio osagarri eskaintzen dizkie erabiltzaileei.

LAGUNTZA ZAINZAILIARI

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 2021eko amaieran **182** 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.

2021ean, hauek izan dira ZLP programaren barruan identifikatutako zaintzaileak:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Kop. guztira
19	116	47	182

Programa horren prestazioetako bat dira, gaitasunaren intentsitate-mailaren arabera, erreferentziatzko teleoperadoreak eginiko jarraipen-deiak. Teleoperadore horrek lasaialdi emozionalerako konfiantzako espazio bat eskaintzen die erabiltzaileei, eta prestazio horren barruan 2.472 dei egin dira guztira 2021ean.

2021ean zehar, gailu funtzionalak baloratu eta instalatu dira oraindik, zaintzaileei laguntzeko erabilgarritasun nagusia dutenak, artatzen duten dependentsia duen pertsonaren informazioa ematen dizkiete eta.

Hona hemen beste datu interesgarri batzuk:

Gaitasunaren banaketa: Programa horretan barne hartutako zaintzaileen % 91,07k gaitasun handia jasaten dute, eta, 8,93k, gaitasun arina.

Generoa: Programa horretan barne hartutako zaintzaileen % 86 emakumeak dira, eta, % 14, gizonak.

Adina: Erabiltzaileen % 44ek 65 urte baino gutxiago dituzte eta % 56ek gehiago.



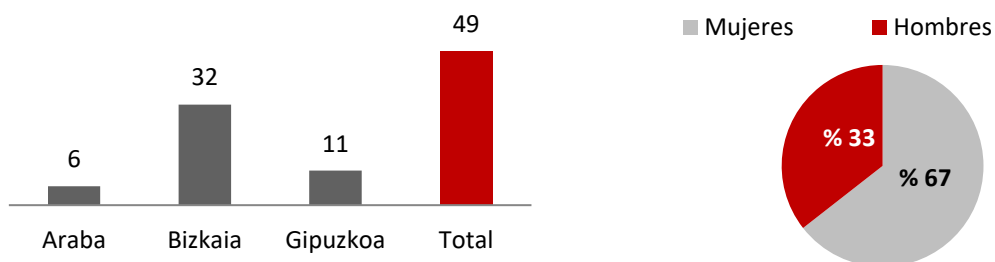
NARRIADURA KOGNITIBOKO ARRISKUA

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.

2021ean jarraitasuna izan du bakardade-egoeran dauden pertsonen narriadura-arriskua saihesteko ariketa kognitiboen programaren prestazioak, eta gaur egun 49 pertsona dira horren parte; % 67,3 emakumeak dira eta % 32,7 gizonak.

ERABILTZAILAK HILABETE AMAIERAN	Emakumeak	Gizonak	GUZTIRA
Araba	4	2	6
Bizkaia	22	10	32
Gipuzkoa	7	4	11
Guztira	33	16	49

Distribución participación por TH



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

Modalitatea	Zenbakia:
betiON-ek emandako tableta	32
Web-sarbidea IKT propioarekin	17
Pertsona aktiboak hilabeteko azken egunean	49



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.

2021ean zehar, 186 TLM instalatu dira guztira: Horietatik, 74 zerbitzuan alta emateko bisita dela medio, 23 erabiltzaileen beharren aldizkako birbalorazioa dela medio eta 89 berrikuntzak edo ordezkapenak direla medio.

2021aren hasieran TLM-ren parkea 255 unitatez osatzen zen, eta 2021aren amaieran, berriz, 274 unitatez, hau da, % 7 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.

2021aren amaieran, Euskadiko telelaguntza-zerbitzu publikoak 33 CareSOS darabiltza.

KUU egokitudun gailua sakagailu bat edo KUU (Kontrol Urruneko Unitate) bat da eta zentzumenen desberdintasuna duten pertsonen gaitasunetara egokitzen da. 2021aren amaieran, betiON-en 120 unitate KUU egokitu daude.

Hona hemen urtetik urtera zerbitzua eskuratzeko elementu horien bilakaera:

	2018	2019	2020	2021
TLM	54	137	255	274
CareSOS	19	35	36	33
KUU egokitua	105	108	110	120
GUZTIRA	178	280	401	427

	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
TLM	% 154	% 86	7%
CareSOS	% 84	% 3	- % 8
KUU egokitua	% 3	% 2	% 9
GUZTIRA	% 57	% 43	% 6

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.

2021ean zehar, hauek izan dira hileko zerbitzu-mailak eta jasotako deiei erantzuteko batez besteko denborak:

	2021 -urt.	2021 -ots.	2021- mar.	2021- api.	2021 -mai.	2021 -eka.	2021 -uzt.	2021 -abu.	2021 -ira..	2021 -urr.	2021 -aza.	2021 -abe.	Batezbest ekoa
EBBD (seg)	4,58	4,52	4,72	23,06	5,13	4,82	4,75	4,83	4,83	4,74	4,69	4,77	4,76
ZM (%) 10''	% 90, 76	% 90, 72	% 90,2 9%	% 89,8 5%	% 90, 00	% 89, 75	% 90, 14	% 90, 08	% 90, 01	% 90, 34	% 90, 37	% 90, 03	% 90,19

Arreta-zentroan jasotako deien % 90,19 10 segundoan baino gutxiagoan artatu dira, eta erantzuteko batez besteko denbora 4,76 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-eskala erabili da (1 da asetze-mailarik txikiena eta 5 handiena). Emaitza hauek jaso dira alderdi bakoitzerako:



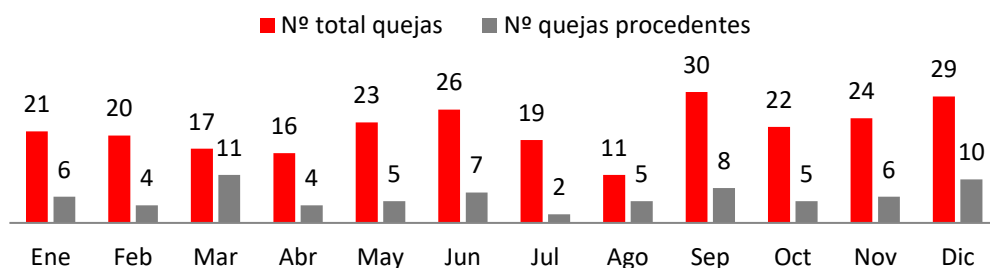
2021ean, asetze-maila orokorrak 4,5 puntu izan ditu 5etik, eta alderdi denek jaso dute asetze-maila altua edo oso altua.



ERREKLAMAZIOAK

Telelaguntza zerbitzu-publikoak erreklamazioak jasotzeko, lantzeko eta komunikatzeko sistema bat du. 2021ean zehar 258 erreklamazio jaso dira guztira; 73 bidezkoak izan dira (% 28,29).

2021ean jasotako erreklamazioak



Hona hemen erreklamazioen bilakaera:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Bidezkoak	35	27	44	74	87	61	73
Bidegabeak	100	136	204	236	213	204	185
GUZTIRA	135	163	248	310	300	265	258

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

	2021-urt.	2021-ots.	2021-mar.	2021-api.	2021-mai.	2021-eka.	2021-uzt.	2021-abu.	2021-ira.	2021-urr.	2021-aza.	2021-abe.
Bidezkoak	6	4	11	4	5	7	2	5	8	5	6	10
Bidegabeak	15	16	6	12	18	19	17	6	22	17	18	19
Errek. %/500 erabiltzaile	0,052	0,03452	0,093	0,033	0,042	0,041	0,016	0,041	0,049	0,04	0,04	0,08

Kexak ebazteko batez besteko denbora 3,92 egun izan dira 2021ean; 2020an, 4,63 egun izan ziren.



Jarraian, bidezko erreklamazioen arrazoiak zehazten dira:

BIDEZKO KEXEN ARRAZOTIAK	2021
Arretan atzeratzea	19
Okerra zerbitzuaren prestazioan	17
Zerbitzu eskasa	7
Informazio eskasa	2
Teknologia / elementu akastuna	3
Baldintzak ez betetzea	3
Arreta desegokia	19
Beste batzuk	3
Guztira	73

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.

2021eko ekitaldiaren itxieran, 65 urtetik gorako biztanleen artean, teleguntzaren estaldura % 12,13 izan da Euskadin, eta 0,48 puntu hazi da 2020arekin alderatuta.

Biztanle multzo horri dagokionez, barneratze-maila 0,51etik 0,53ra igo da, zerbitzua eskuratu duten erabiltzaileen hazkuntza 65 urtetik gorako biztanleen hazkuntza baino handiagoa izan delako.

Lurralde historiko bakoitzeko pertsona nagusien ehunekoa kontuan hartzen badugu, Gipuzkoak gutxiagatik gaintzen du Euskadiko batez besteko barneratze-maila, 0,53koa dena; Araban eta Bizkaian pixka bat txikiagoa da.

	EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA			TELELAGUNTZA-ZERBITZU PUBLIKOA			
	GUZTIRA	+ 65 urte	%	GUZTIRA	TA + 65 urte	%	MAILA
Araba	330.189	71.368	% 21,61	7.755	7.545	% 10,57	0,49
Bizkaia	1.144.123	267.781	% 23,40	33.587	32.744	% 12,23	0,52
Gipuzkoa	718.887	164.904	% 22,94	21.369	20.840	% 12,64	0,55
GUZTIRA	2.193.199	504.053	% 22,98	62.711	61.129	% 12,13	0,53

Biztanleguneetako barneratze-maila aztertuz gero biztanle-kopuruaren arabera, barneratze-maila handiena dago 20.000 eta 30.000 biztanle arteko udalerrietan. Horietan 0,58ko barneratze-maila dago. Txikiena, ordez, 1.000 biztanletik beherako udalerrietan dago, 0,35ekoa.

Udalerriak	Kop.	2019			2020			2021		
		+ 65 urte %	TA %	MAILA	+ 65 urte %	TA %	MAILA	+ 65 urte %	TA %	MAILA
<1.000	98	% 21,75	% 7,36	0,34	% 22,10	% 7,24	0,33	% 22,45	% 7,88	0,35
1.000-5.000	81	% 19,90	% 9,04	0,45	% 20,11	% 9,32	0,46	% 20,41	% 10,06	0,49
5.000-10.000	29	% 20,13	% 10,51	0,52	% 20,45	% 10,92	0,53	% 20,97	% 11,58	0,55
10.000-20.000	24	% 21,37	% 10,75	0,50	% 21,56	% 11,02	0,51	% 21,98	% 11,64	0,53
20.000-30.000	8	% 22,15	% 11,96	0,54	% 22,33	% 12,21	0,55	% 22,75	% 13,10	0,58
30.000-50.000	5	% 24,38	% 11,91	0,49	% 24,54	% 12,25	0,50	% 24,93	% 13,03	0,52
>50.000	6	% 23,01	% 11,68	0,51	% 23,24	% 11,78%	0,51	% 23,88	% 12,49	0,52
GUZTIRA	251	% 22,25	% 11,21	0,50	% 22,47	% 11,41	0,51	% 22,98	% 12,13	0,53

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.

2021ean zehar, zenbait detektagailuren instalazioa jarraitu da, adibidez: kea/sua, gasa, erorketa, mugikortasuna/pasibotasuna, karbono monoxidoa, etab.

Guztira, 4.479 gailu berri instalatu dira aurrean, eta, guztira instalatutako parkea 11.481koa da. 2020. urtearekin alderatuta, % 11,6 hazi da, eta CO detektagailuek izan dute hazkuntzarik handiena: % 37,5. Gehien erabili den gailua su- edo ke-detektagailua izan da, guztira, instalatutako gailuen % 67 osatzen duena. Honako taula honetan parkearen banaketa aurkezten da gailu motaren eta lurraldearen banaketaren arabera:

	Sua/kea	Gas	Mugikortasuna	Erorketak	CO	CareSOS	TLM	Beste batzuk	GUZTIRA
Araba	852	117	54	186	3	5	21	6	1.244
Bizkaia	4.484	740	270	1118	34	22	201	37	6.906
Gipuzkoa	2.363	382	91	415	7	6	52	15	3.331
GUZTIRA	7.699	1.239	415	1.719	44	33	274	58	11.481

Hauxe izan da 2016. urtetik 2021. urtera bitarteko bilakaera:

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Gailuak	TA estalduraren %	Gailuak	TA estalduraren %	Gailuak	TA estalduraren %	Gailuak	TA estalduraren %	Gailuak	TA estalduraren %
Araba	565	% 10,78	728	% 11,97	927	% 13,86	1.111	% 16,27	1.244	% 16,04
Bizkaia	2.304	% 9,41	4.047	% 14,57	5.340	% 17,51	6.040	% 19,27	6.906	% 20,56
Gipuzkoa	1.518	% 10,71	2.028	% 12,39	2.704	% 14,48	3.134	% 15,97	3.331	% 15,59
GUZTIRA	4.387	% 10,00	6.803	% 13,54	8.971	% 16,06	10.285	% 17,79	11.481	% 18,31

Lau urteren buruan, gailu instalatuen kopurua 3.810etik 11.481ra hazi da, eta 62.711 erabiltzailetik % 18,31ko estaldura orokorra lortu da.

ETXEAK DIGITALIZATZEA

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

Horrela, 2021ean jarraipena eman zaio teleguntza-zerbitzua duten etxeak digitalizatzeko prozesuari, 2018an hasi zenari. Hauek dira 2021ean instalatu diren terminal digitalak:



	Instalatutako SH terminalak guztira	Instalatutako SH terminalen guztizkoaren gaineko %	Digitalizazioaren % lurralde historikoaren arabera
Araba	2.152	13%	% 31
Bizkaia	9.009	53%	% 29
Gipuzkoa	5.744	34%	% 29
GUZTIRA	16.905	100%	% 29

Hala, terminalen parkea 57.998 terminalek osatzen dute, eta horietatik 16.905 terminal digital daude funtzionamenduan, beraz, 2021aren amaieran etxeen digitalizatzeko-maila % 29,15 izan da.

Zerbitzuaren digitalizazioak urtetik urtera izan duen bilakaerari dagokionez, 2021an hazkundera parke osoaren duen bilakaerari dagokionez, 2021an hazkundera parke osoaren % 27tik % 29ra hazi da.

	2019			2020			2021		
	Digitalak	Guztira	%	Digitalak	Guztira	%	Digitalak	Guztira	%
Araba	947	6.118	% 15	1.744	6.266	% 28	2.152	7.047	% 31
Bizkaia	4.685	28.179	% 17	7.895	29.078	% 27	9.009	31.120	% 29
Gipuzkoa	2.705	17.324	% 16	5.070	18.263	% 28	5.744	19.831	% 29
Guztira	8.337	51.621	% 16	14.709	53.607	% 27	16.905	57.998	% 29

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 soziosanitarioren adibide argiak dira Osasun Batzordearekin gauzatutako koordinazioa, alde aurreko hitzorduak kudeatzea eta arreta-zentroa gripearen txertoak jartzeko kanpainari buruzko informazio-plataforma aritu izana.

OSASUN-BATZORDEA

Osasun Batzordearen eta betiON-en arteko lankidetzaren hamargarren 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.

2021ean, 39.029 dei eratorri zaizkio guztira Osasun Batzordeari, eta aurreko urtean, 38.547. Horrela, eratorpen-kopuruaren goranzko joera aurrera egin du, eta aurreko urtearekin alderatuta % 1,57 hazi da.

Abenduan egon da eskaerarik handiena, COVID-19-k Euskadin gorakada izan zuenean. Hilabete horretan 4.199 kontsulta egin ziren guztira.

	2021- urt.	2021- ots.	2021- mar.	2021- api.	2021- mai.	2021- eka.	2021- uzt.	2021- abu.	2021- abu.	2021- urr.	2021- aza.	2021- abe.	GUZTIRA
Araba	370	312	390	453	390	378	356	328	392	381	435	532	4.717
Bizkaia	1.967	1.448	1.761	1.907	1.831	1.871	1.875	1.718	1.754	2.007	2.032	2.370	22.541
Gipuzkoa	1.002	840	949	1.049	849	934	952	883	905	980	1.131	1.297	11.771
GUZTIRA	3.339	2.600	3.100	3.409	3.070	3.183	3.183	2.929	3.051	3.368	3.598	4.199	39.029

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



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	2.064	2.354	2.587	2.878	3.071	3.276	3.731	4.029	4.897	4.717
Bizkaia	7.532	9.972	11.588	13.044	14.381	15.446	17.848	19.333	22.505	22.541
Gipuzkoa	3.077	4.350	4.901	5.468	6.247	7.248	8.841	9.498	11.145	11.771
GUZTIRA	12.673	16.676	19.076	21.390	23.699	25.970	30.420	32.860	38.547	39.029

Hauxe da zerbitzu horren erabileraren hazkuntza urtetik urtera:

	2014- 2013	2015- 2014	2016- 2015	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019	2021- 2020
Araba	% 9,90	% 11,25	% 6,71	% 6,68	% 13,89	% 7,99	% 21,54	- % 3,68
Bizkaia	% 16,21	% 12,56	% 10,25	% 7,41	% 15,55	% 8,32	% 16,41	% 0,16
Gipuzkoa	% 12,67	% 11,57	% 14,25	% 16,02	% 21,98	% 7,43	% 17,34	% 5,62
GUZTIRA	% 14,39	% 12,13	% 10,79	% 9,58	% 17,14	% 8,02	% 17,31	% 1,25

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

**ALDEZ AURREKO HITZORDUA**

2012an Osakidetzarekin hasi zen lankidetzari jarraipen gisa, 2021ean zehar betiON-etik laguntza eman zaio erabiltzaileen alde z aurreko hitzorduak kudeatzeari Osakidetzak herritarrentzako duen web-orriaren bitartez.

Telelaguntzako erabiltzaileek sakagailua sakatuz gero, BetiON-ek eskaintzen duen alde z aurreko 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 515 hitzordu-eskabide jasotzen ditu hilean, batez beste, eta Osakidetzako webaren bitartez kudeatzen dira.

2021, betiON-etik 6.184 hitzordu kudeatzen lagundu zen; 2020an, 5.786; beraz, urtetik urtera % 6,88ko hazkuntza egon da.

	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuztua	iraila	urria	azaroa	Abendua	GUZTIRA
Araba	50	49	73	92	61	48	58	36	40	77	79	74	737
Bizkaia	296	225	266	587	306	240	268	188	224	446	360	323	3.729
Gipuzkoa	130	101	127	286	115	118	110	82	100	190	188	171	1.718
GUZTIRA	476	375	466	965	482	406	436	306	364	713	627	568	6.184

Hona hemen hitzorduak kudeatzeko laguntzaren bilakaera azken urteetan:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	945	1.502	1.527	1.043	975	851	823	745	656	737
Bizkaia	3.128	5.407	5.918	5.294	4.610	3.900	4.102	3.687	3.544	3.729
Gipuzkoa	890	1.476	1.682	1.338	1.200	1.166	1.506	1.357	1.586	1.718
GUZTIRA	4.963	8.385	9.127	7.675	6.785	5.917	6.431	5.789	5.786	6.184

Hitzorduak webetik kudeatzearen erabileraren aldaketa urtetik urtera:

	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019	2020-2019
Araba	% 58,94	% 1,66	-	-6,52%	-12,72%	-3,29%	-9,48%	-11,95%	12,35%
Bizkaia	% 72,85	% 9,45	-	-12,92%	-15,40%	5,18%	-10,12%	-3,88%	5,22%
Gipuzkoa	% 65,84	% 13,96	-	-10,31%	-2,83%	29,16%	-9,89%	16,88%	8,32%
GUZTIRA	% 68,95	% 8,85	-	-	-	% 8,69	-% 9,98	-% 0,05	% 6,88



% 15,91 % 11,60 % 12,79

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

GRIPLEAREN AURKAKO TXERTOIA JARTZEKO KANPAINA

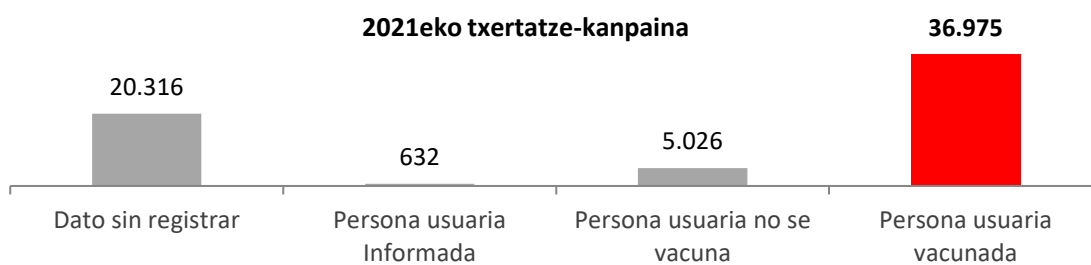
2021ean zehar, Telelaguntza-zerbitzu publikoaren arreta-zentroa informazio-plataforma gisa aritu da Osakidetzarekin batera egingo den gripearen aurkako txertoaren kanpainan. Gaixotasunaren bortiztasun-maila murriztea eta zailtasunak garatzeko arriskurik handiena duten pertsonak babestea dira helburuak, batez ere, 65 urtetik gorako pertsonak eta gaixotasun kronikoak dituztenak. Zerbitzuaren biztanleak dira kanpainaren kolektibo hartzaileetako bat.

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

2021ean zehar, betiON-ek txertatzerako alde aurreko hitzorduek kudeatu ditu, gripe arruntarenak eta COVID-19renak.

2021ean, emaitza hauek jaso dira: erabiltzaileen % 59ek txertoa jarri dutela adierazi dute, eta % 8ek ez dutela jarri. Gainerako pertsonak etxean ez zeudenez, haiekin harremanik ez da izan, edo ez dute adierazi txertorik jarri ote dutenik.

Guztira, 36.975 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 profesionalek informazio eguneratua dute zerbitzuaren prestazioei eta arreta pertsonalizatuko ereduari buruz.

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 udalerriekin 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, Osakidetzak erorketak saihesteko antolatutako lantegietan.

Hala, 2021ean, ekitaldiak eta hitzaldiak egin dira honako udalerrietan/lurraldeetan:

PROBINTZIA	UDALERRIA	ERAKUNDEA
Araba	Gasteiz	Caritas vitoria
	Amurrio	Zentro soziokulturala
	Amurrio	Zentro soziokulturala
	Luiaondo	Zentro soziokulturala
	Gasteiz	Zentro soziokulturala
	Gasteiz	Zentro soziokulturala
	Gasteiz (San Martin, Lakua/Arriaga, Sansomendi)	Zentro soziokulturala
	Gasteiz (Abetxuko, Ariznabarra)	Zentro soziokulturala
	Gasteiz (Koroatzea)	Zentro soziokulturala
	Gasteiz (Arana, Aranbizkarra, Zaramaga)	Zentro soziokulturala
	Gasteiz (Txagorritxu, Landazuri)	Zentro soziokulturala
	Gasteiz	Zentro soziokulturala
	Gasteiz	Zentro soziokulturala
	Arespalditza	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Laguardia	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Gasteiz	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Añanako Kuadrilla	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
Arabako Lautada	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak	
Amurrio	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak	
Gasteiz	Erortzea saihesteko lantegia	

	Gasteiz	Erortzea saihesteko lantegia
	Gasteiz	Erortzea saihesteko lantegia
	Gasteiz	Erortzea saihesteko lantegia
	Gasteiz	Erortzea saihesteko lantegia
Bizkaia	Bilbo	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Bilbo	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Zaratamo	Erortzea saihesteko lantegia
	Lea-Artibai	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Santurtzi	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Mungia	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Enkarterriak	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Busturialdea	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
Gipuzkoa	Bermeo	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Idiazabal	Zentro soziokulturala
	Olaberria	Zentro soziokulturala
	Legorreta	Zentro soziokulturala
	Itsasondo	Zentro soziokulturala
	Aretxabaleta	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Eibar	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Urretxu	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Irun	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
	Zarautz	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
Donostia	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. 2021ean bisita horiei ekin zitzaizen berriz, urteko azken hilabeteetan.

PROBINTZIA	UDALERRIA	ERAKUNDEA
Araba	Amurrio	Zaraobe ikastetxea
Bizkaia	Iurreta	Iurreta LHII ikastetxea
	Santurtzi	Calasanz ikastetxea
	Gernika	Gernika BHI ikastetxea
	Bilbo	Prestakuntza-zentroa
Gipuzkoa	Donostia	Ikastetxea