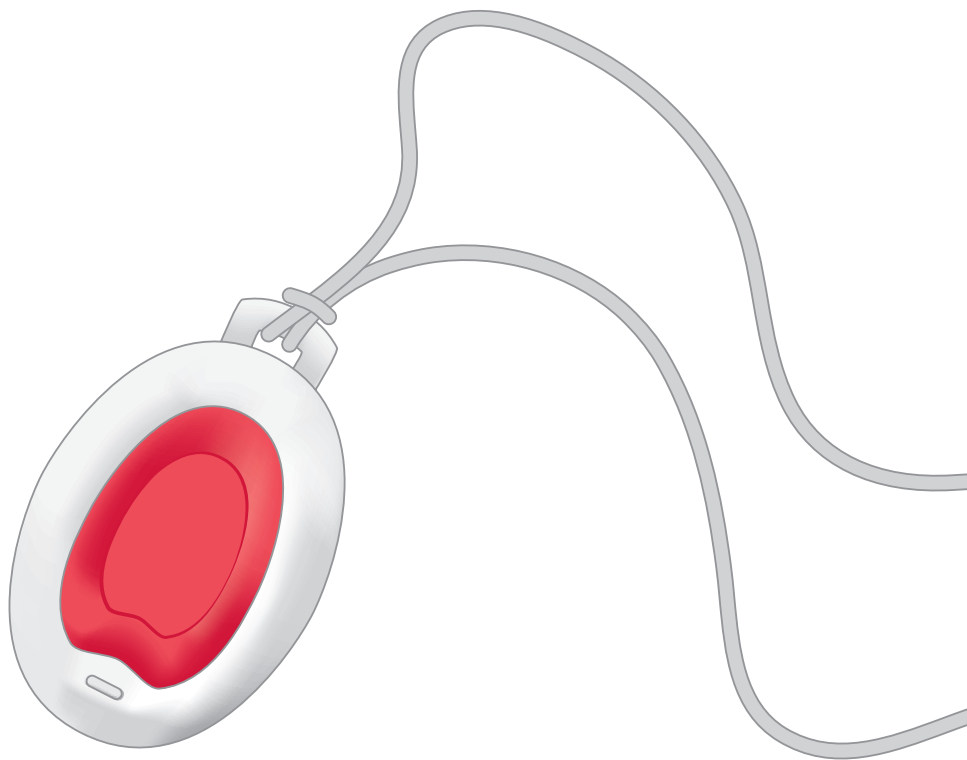


betiON

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

Ongi etorri!

beti N

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

2017ko uztaileko edizioa

1

Zer eskaintzen dizu betiON-ek?

2

Nola egiten dugu?

3

Nola funtzionatzen du teknologiak?

4

Nola erabili zerbitzua?

5

Zer egin dezakezu gertakari tekniko baten aurrean?

1

Zer eskaintzen dizu betiONek?



Segurtasuna eta lasaitasuna zuretzat eta zure familiakoentzat

BetiONen bidez, noiznahi jar zaitezke harremanetan premia sozial bat edo larrialdi bat izanez gero arreta eskainiko dizuten eta laguntza emango dizuten profesional ez osatutako talde batekin, eguneko 24 orduetan eta urteko 365 egunetan.



Zure premien arabera pertsonalizatutako zerbitzua

Pertsona bakoitzak bere premiak ditu eta, horregatik, gure zerbitzuak pertsonalatuak dira. Gure profesionalak zure laguntza-premiak ebaluatzen dituzte eta haien balorazioak aukera ematen dizu hainbat prestazio eskuratzeko, teknologikoak nahiz arretakoak.



Zure Telelaguntza Pertsonalizatuko Planean parte hartzea

Zure ikuspegia oso garrantzitsua da. Horregatik, modu aktiboan har dezakezu parte gure profesionalak gomendatutako zerbitzuak aukeratzeko, zure premietara eta bizimodura une oro egokituz.

2

Nola egiten dugu?

Telefono bidezko arreta
dei-zentrotik



Zuzeneko arreta
zeure etxean



Segurtasun-gailuak eta gailu
funtzionalak etxean



Informazio- eta prestakuntza-
kanpainak





Telefono bidezko arreta dei-zentrotik

Eguneko 24 orduetan eta urteko 365 egunetan jar zaitezke harremanetan dei-zentroarekin medailako edo terminaleko botoi gorria sakatuta. **Sakatu behar duzun guztietan, zutaz arduratzeko gaude.**



Larrialdia izanez gero, berehalako arreta.



Jarraipeneko dei periodikoak.



Oroigarriak.



Aholkularitza eta informazioa interes sozialeko gaietan.



Interes publikoko kanpainak.



Familiakoei edo harremanetarako pertsonei informazioa larrialdiko egoeretan.



Aholku Sanitarioa eta osasun-zentroari hitzordua eskatzeko laguntza.



Zuzeneko arreta zeure etxean

betiONek etxean esku hartzeko profesionalak ditu, etxera aldiro-aldiro edo behar den guztietan joaten direnak. **Zure etxera joaten garen bakoitzean, aldeztu aurretik jarriko gara zurekin harremanetan. Ez gara inoiz zure etxera joango abisatu gabe eta ez duzu ezer ordaindu beharko bisitagatik.**



Altako eta jarraipeneko etxeko bisitak.



Teknologia instalatzea, mantentzea eta kentzea.



Aholkularitza teknikoa eta teknologiaren erabileran ohitzea.



Lesiorik gabeko erortzeetan altxatzea.



Segurtasun-gailuak eta gailu funtzionalak etxean

Arrisku-egoerak eta istripuak detektatzeko aukera ematen duten gailuak ditu teleleguntzak. Zure baimenarekin instalatuko dira beti. Segurtasun-gailuak edo gailu funtzionalak badituzu, ez daukazu ezer egin beharrik. **Gailuek automatikoki ohartaraziko digute** honako hauetako zerbait detektatzen badute:



Kea etxe barruan, sute-arriskua adierazten duena.



Gas-ihesa edo axolagabekeriak sukaldean.



Karbono monoxidoa konbustio txarraren ondorioz.



Erortzeak etxean.



Arrisku pertsonaleko edo etxeko arriskuko beste egoera batzuk.



Informazio- eta prestakuntza-kanpainak

Informazio- eta prestakuntza-kanpainetan parte hartu ahal izango duzu telefono-deien bidez, dokumentazio idatzia entregatuta edo aurrez aurreko tailerren bidez. Kanpainek, oro har, arreta berezia jarriko dute **autonomia pertsonalaren sustapenean, zahartzte aktiboan eta bizitza osasuntsuan** eta, zehazki, honako hauetan:



Segurtasuna etxean.



Erortzeak.



Bakardadea.



Pertsona zaintzaileari laguntza.

3

Nola

funtzionatzen

du teknologiak?



Medaila

Soinean eraman behar duzu etxean zauden guztietan. Sakatzen baduzu, gurekin harremanetan jarriko zara eta guk lagundu egin ahal izango dizugu premia sozial bat edo larrialdi bat baldin baduzu.



Zure erosotasunerako, lepotik zintzilik edo eskumuturrean eraman dezakezu, eskumuturrekoa balitz bezala.



Lotarako ere ez kentzea gomendatzen dizugu, oharkabean sakatzea saihesteko moduan diseinatuta baitago.



Medaila utzi etxean, kalean ez du funtzionatzen eta.



Medaila busti daiteke. Dutexan, kozinatzean edo ontziak garbitzean ere soinean eramatea gomendatzen dizugu.



Ez sartu garbigailuan. Eskuz garbitu dezakezu, kontu handiz, urarekin eta xaboiarekin.



Terminala

Terminalak beti egon behar du sare elektrikoari eta telefono-lineari konektatuta. Ez lekuz aldatu eta ez deskonektatu.



Bozgorailua eta mikrofonoa ditu, zure etxeko edozein lekutatik hitz egiteko aukera izan dezazun.



Hornidura elektrikoa mozten den kasuan ere terminalari funtzionatzen jarraitzeko aukera ematen dion bateria bat du.



Ez estali zapi batekin eta ez objekturik jarri bere gainean, soinuaren kalitatean eragingo luke eta.



Ez sartu likidotan eta ez busti. Pixka bat bustitako zapi batekin garbitu dezakezu kontu handiz.



Terminalak ZURE ETXEBIZITZAN SOILIK FUNTZIONATZEN DU. Ezin duzu eraman zure seme-alaben edo beste familiar batzuen etxera.

4

Nola erabili zerbitzua?



Medailako eta terminaleko botoi gorriak aukera emango dizu dei-zentroarekin harremanetan jartzeko.



Terminaleko botoi berdeak, berriz, deia baliogabetzeko aukera ematen dizu, gorria ustekabeen sakatu baduzu. Dena den, ez kezkatu, Baliogabetzen ez baduzu ere, atseginez hitz egingo dugu zurekin.

Oso erraza da

1



Sakatu medailako edo terminaleko botoi gorria.

2



Hitz egin baino lehen, itxaron gure agurra entzun arte. Zer behar duzun galdetuko dizugu. Ondoren, zer gertatu zaizun azalduko diguzu.



Zure telefono-zerbitzuak router bidez edo ahots-kaxa baten bidez funtzionatzen badu, zerbitzuarekiko konexioa gal dezakezu argindarra joaten bada eta gailuak barne bateriarik ez badu.



Jasotzen dituzun edo guri egiten dizkiguzun dei guztiak doakoak dira.



Gure profesionalak une oro ikusgai izango duten txartel baten bidez identifikatuta joango dira zure etxera. Gainera, lehenbizi telefonoz jarriko gara zurekin harremanetan hitzordua jartzeko. Zalantzak badituzu atea jo dizun pertsonari buruz, sakatu medaila.



Dei-zentroak deiak erregistratzen ditu zerbitzua behar bezala ematen dela bermatzeko. Grabazioak gure langileek soilik erabil ditzakete, eta erregistratutako informazioaren konfidentzialtasuna bermatuko dute. Grabazioak entzun nahi duten kanpoko pertsonen errekerimendu judiziala behar dute.



Jakinarazi etxetik kanpo bi egun baino gehiago igaro behar badituzu. Gehienez 1 urte egon daiteke etxetik kanpo. Denbora hori igarotakoan, zerbitzurik gabe geldituko zara eta berriro eskatu beharko duzu.



Terminalak zure etxean soilik funtzionatzen du. Ez inoiz lekuz aldatu zeure kabuz.

Etxez aldatu behar baduzu eta zerbitzuarekin jarraitu, hauen bidez emango dizugu egin behar dituzun izapideen berri:

- Telelaguntzako botoi gorria.
- 900 851 600 arretarako telefonoa.
- E-posta: telelaguntza@euskadi.eus.



Zure datuetan edo larrialdiren bat izaten duzunean jakinaren ganean jarriko ditugun zure kontaktuko pertsonen datuetan izaten den aldaketa guztiak jakinarazi behar dizkiguzu. Pertsona horiek jakin egin behar dute haien datuak eman dizkiguzula eta, behar izanez gero, mobilizatu egin ditzakegula.



betiON modu desegokian erabiltzen baduzu edo baldintzak betetzen ez badituzu, zerbitzurik gabe geratzeko arriskua duzu.

5

Zer egin
dezakezu
gertakari tekniko
baten aurrean?



Telefono-lineako gertakari txikiak konpontzea

Terminala

Aldizkako argi gorria igortzen du eta, ahots-mezu baten bidez, telefono-linea deskonektatuta dagoela adierazten du.

Zer gertatzen da?

Telefono-lineak ez du funtzionatzen edo telefonoa lineatik deskonektatu da.

Kausak eta konponbideak

Egiaztatu gailua telefono-lineari konektatuta dagoela. Konektatuta ez badago, konektatu berriro

Terminala ondo konektatuta badago, deitu gure dei-zentrora botoi gorriaren bidez eta, funtzionatzen ez badu, 900 851 600 telefonora deituta.





Sare elektriko gertakari txikiak konpontzea

Terminala

Aldizkako argi gorria igortzen du eta, ahots-mezu baten bidez, linea elektrikoa deskonektatuta dagoela adierazten du.

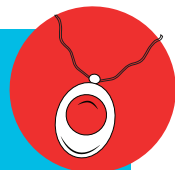
Zer gertatzen da?

Hornidura elektrikoa moztu da edo gailua sare elektrikitik deskonektatuta dago.

Kausak eta konponbideak

Begiratu gailua ondo entxufatuta dagoen. Ondo ez badago, entxufatu berriro. Egiaztatu etxean elektrizitatea duzula. Argiak pizten ez badira, deitu enpresa elektrikoari.

Terminala ondo konektatuta badago, deitu gure dei-zentrora botoi gorriaren bidez eta, funtzionatzen ez badu, 900 851 600 telefonora deituta.



Zerbitzua ondo emango dela ziurtatzeko behar den informazio pertsonal guztia jasoko dugu.

Lanbide-sekretua ondo gordetzea eta datu pertsonalak babesteko 15/1999 Lege Organikoa zuzen betetzea dela eta, telelaguntza-zerbitzua behartuta dago informazio hau ondo zaintzera, konfidentzialtasuna izatera eta ez zabaltzera, baldin eta berariazko baimena jasotzen ez bada edo errekerimendu judizialaren pean eskatzen ez bada.

Baina zerbitzuaren ezaugarrien eta egunerokotasunaren ondorioz, ezinbestekoa denez informazio hori erabiltzea, kudeatzea eta hirugarrenei eman behar izatea, berariaz onartzen duzu guk gizarte-zerbitzuen, zerbitzu sanitarioen eta herritarren segurtasun-zerbitzuen eskura jartzea arreta egoki baterako beharrezkoa denean.

Administrazio publikoarekiko kontratu-eskakizunak direla eta, behartuta gaude zuri buruzko informazio guztia gordetzera. Horrenbestez, sartzeko, zuzentzeko, ezeztatzeko eta aurka egiteko eskubideak indarreko legerian xedatutako baldintzetan erabiltzeko aukerari buruz informatzen zaitugu. Horretarako, gure komunikazio-kanaleetako bat erabil dezakezu. Deizentroaren bidez -erabili medaila- edo 900 851 600 telefonoaren bidez jakinaraziko zaizkizu.

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



Jarri gurekin
harremanetan
MEDAILAREN EDO
TERMINALAREN BIDEZ.
Horiek funtzionatzen ez
badute, deitu 900 851
600 telefonora