

## MERKATUEN SEGMENTAZIOA

Gure larrialdiko erlojuaren bezeroak, zaurgarriak diren pertsonak eta haien zaintzaileak izango dira. Generalki bi ezugarri mota egongo dira. Alde batetik, zaurgarriak diren pertsonen ezaugarriak eta beste aldetik, zaintzaileen ezaugarriak.

### **Pertsona zaurgarrien ezaugarriak:**

- **Kokapena:** Arabako eta inguruetako, hau da, Euskal Herri osoko bezeroak izan daiteke soilik.
- **Adinekoak:** zahartzearen ondorioz zerbaitetan lan egiteko zailtasunak izan ditzaketen adinekoak.
- **Mugikortasun arazoak:** lesio, ahultasun edo ezintasun fisikoengatik mugitzeko edo ibiltzeko zailtasunak dituzten pertsonak.
- **Ikusmen- edo entzumen-arazoak:** Ikusmen- edo entzumen-arazoak izan ditzaketen pertsonak, eta horrek eguneroko zereginak egiteko eta komunikatzeko gaitasunean eragiten du.
- **Gaixotasun kronikoak:** etengabeko arreta eta kudeaketa eskatzen duten iraupen luzeko gaixotasunak dituzten pertsonak. Adibidez: diabetesa, bihotzeko edo arnas gaixotasunak.
- **Zailtasun kognitiboak:** Alzheimerra bezalako baldintzen ondorioz memoria arazoak edo erabakiak hartzeko zailtasunak izan ditzaketen pertsonak.
- **Etengabeko laguntza medikoaren beharra:** osasuna kontrolatzeko arreta medikoa eta behaketa behar duten pertsonak.
- **Isolamendu soziala:** bakardadea senti daitekeen edo elkartruke sozialik eza izan dezaketen pertsonak, haien ongizate emozionala eta mentala kaltetu dezaketenak.

- **Mendekotasuna eguneroko jardueretan:** Jateko, janzteko, bainatzeko edo komunera joateko laguntza behar dute oinarrizko zereginak egiteko.
- **Komunikatzeko zailtasunak:** entzuteko, hitz egiteko edo beste hizkuntza arazo batzuentatik haien beharrak adierazteko edo informazioa ulertzeko zailtasunak izan ditzaketen pertsonak.
- **Klima-aldaketekiko sentikortasuna:** klima-aldaketekiko sentikorrek diren pertsona ahulak, haien osasunean eta ongizatean eragin dezaketenak.
- **Botikak eta medikuaren hitzorduetarako abisu beharra:** botikak hartzeko eta medikuaren hitzorduetara joateko abisuak behar dituzten pertsonak, haien kabuz gogoratzeko zailtasunak izan ditzakete.
- **Ahultasun emozionala:** ahultasun emozionala duten pertsonak, hau da, aldarte aldaketak probatzeko mendekotasun handiagoa dute.
- **Janaria prestatzeko eta etxeko lanak egiteko laguntza behar:** muga fisiko edo osasuntsuentatik janaria prestatzeko eta etxeko lanak egiteko laguntza behar duten pertsonak.
- **Fisikoki aktibo egoteko laguntza behar dute:** aktibo jarraitzeko laguntza behar duten pertsonak, zenbait jarduera euren kabuz burutzeko zailtasunak izan ditzaketelako.
- **Teknologia konplikatuak erabiltzeko zailtasunak:** teknologia erabiltzeko zailtasunak dituzten pertsonak, baliabide digitaletara iristea zaila egin daiteke haientzat.
- **Garraio eskaera:** Garraioan laguntza behar duten pertsonak, muga fisikoengatik edo garraiobide egokietarako sarbide ez daukatelako.
- **Hauskortasun fisikoa:** ahultasuna duten eta muskulu-ahultasunaren ondorioz lesio edo erortzeko arrisku handiagoa duten pertsonak.

## Zaintzaileen ezaugarriak:

- **Kokapena:** Arabako eta inguruetakoa, hau da, Euskal Herri osoko bezeroak izan daiteke soilik.
- **Enpatia eta errukia:** pertsona zaurgarriekin ulertzeko eta enpatizatzeko gaitasuna izatea, errukia eta laguntza erakutsiz.
- **Ikasteko eta trebetasun berriak eskuratzeko borondatea:** Teknika berriak ikasteko, ezagutza osagarriak eskuratzera eta pertsona ahulenen beharrian aldakorretara egokituta egotea.
- **Komunikazio-trebetasun eraginkorra:** pertsona zaurgarriekin argi komunikatzeko, arretaz entzun eta informazioa modu ulergarrian transmititzeko gai izatea.
- **Erabaki azkarrak hartzeko gaitasuna:** zaintzaileek erabaki azkarrak eta eraginkorrak hartu behar izan ditzakete pertsona zaurgarrien segurtasuna eta ongizatea bermatzeko.
- **Pazientzia eta tolerantzia:** egoera zailetan edo pertsona zaurgarriek zereginak burutzeko denbora gehiago behar dutenean lasai eta pazientzia mantentzeko gai izatea.
- **Osasun-profesionalekin taldean lan egiteko gaitasuna:** Medikuekin, erizainekin edo beste osasun-profesionalekin elkarlanean aritzeko eta eraginkortasunez komunikatzeko gai izatea, ahalik eta arretarik onena emateko.
- **Lehen sorospenen eta arreta medikoaren oinarritzko ezagutzak:** Larrialdietan lehen laguntzak eta oinarritzko arreta medikoa emateko oinarritzko ezagutzak izatea.

- **Antolaketa eta planifikazioa:** Ahulenei arreta egokia emateko zereginak, ordutegiak eta baliabideak antolatzeko gai izatea.
- **Malgutasuna eta moldagarritasuna:** Pertsonen egoera eta behar aldakorretara egokitzeko gai izatea, behar den moduan planak edo estrategiak egokituz.
- **Erresilientzia emozionala:** Estresa, eskakizun emozionalak eta egoera zailak zaintzean sor daitezkeen estresa kudeatzeko gaitasuna izatea.