

## **2. LEHEN MAILAKO ARRETA**

### **2.1. Gizarte Zerbitzuguneak**

*Gizarte zerbitzuguneak balio eta diziplina anitzeko gizarte arretarako lan unitateak dira, herritarren lehen ateak Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari sartzeko.*

Gizarte Zerbitzuetako Zentroek beren jardueraren eremuan gizarte premiak antzeman eta etia premia horiei erantzuten diete, eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esku-hartze maila ezberdinetako sarbidea koordinatzen eta kudeatzen dute.

Elkarrizketen eta etxera eginiko bisiten bidez, hainbat zerbitzu eskaintzen dituzte: informazioa, balorazioa, diagnostikoa, orientazioa eta lagun egite soziala. Horrela, honako hauek errazten dituzte:

- Herritarren eskura jartzen dute Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema eta gizarte babeserako sare osoa.
- Pertsonaren premiei erantzuteko egokiena den Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazio eta zerbitzuak, edota haien beharretara hobekien egokitzen diren zerbitzu eta prestazioak jaso ditzaten bideratzen dituzte hartaratutako pertsonak.
- Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak gauzatu beharreko arreta pertsonalizatuaren plangintza.
- Eta programatutako jarduketaren abiaraztea, jarraipena eta ebaluazioa.

<b>Gizarte Zerbitzuguneak</b>	<b>Kopurua</b>	<b>Langileak</b>	<b>Helbidea</b>	<b>Telefonoa</b>
Parte Zaharra/ Erdigunea	1 4 2 0,4	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Konstituzio Plaza 6	943 48 15 56
Amara	1 5 3 1,2	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Leire Plaza 6-7	943 45 27 20
Larratxo/ Altza	1 6 3 2	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Larratxo Pasealekua, 22	943 39 06 21
Gros / Egia	1 8 4 1,4	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Atotxako Zelaia Plaza 2	943 32 77 70
Antigua	1 6 3 1,6	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Jose Goikoa Kalea 4	943 21 00 32
Erribera-Loiola/ Martutene	1 5 3 1,4	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Nemesio Etxaniz 1-3	943 48 15 51
Intxaurren	1 4 3 1,6	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Zarategi Pasealekua, 80	943 32 16 88

Gizarte Zerbitzuguneak	Zenbat	Langileak	Helbidea	Telefonoa
Bidebieta/ Herrera	1 3 2 0,6	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Serapio Mujika 19 behea	943 39 00 79

## 2.2. Gizarte Zerbitzuguneen jarduera

### 2.2.1. Gizarte Zerbitzuguneetan artatutako familiak

2023an, 17.806 familia (bizikidetza-unitateak) artatu zituzten Gizarte Zerbitzuetako Zentroetan eta Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuan. Horietatik 4.513k lehen aldiz jo zuten udaleko gizarte-zerbitzuetara.

Gizarte Zerbitzuguneak	Arreta jaso duten familiak		Arreta lehen aldiz jaso duten familiak	
	Kopurua	%	Kopurua	%
Parte Zaharra-Erdigunea	1.649	%9,26	411	%9,11
Amara	2.297	%12,90	566	%12,54
Larratxo-Altza	2.154	%12,10	457	%10,13
Gros-Egía	3.130	%17,58	766	%16,97
Antigua	2.342	%13,15	579	%12,83
Erribera-Loiola-Martutene	2.054	%11,54	434	%9,62
Intxaurrondo	1.642	%9,22	283	%6,27
Bidebieta-Herrera	1.046	%5,87	222	%4,92
GLUZ (Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzua)	1.492	%8,38	795	%17,62
<b>GUZTIRA 2023</b>	<b>17.806</b>	<b>%100,00</b>	<b>4.513</b>	<b>%100,00</b>
GUZTIRA 2022	17.316		4.493	
22-23ko igoera	%2,83		%0,45	

2023an artatutako familien kopuruak gora egin du 2022an artatutako familiekin alderatuta, % 2,83ko hazkundearekin guztira. Era berean, lehen aldiz arreta jaso duten familien kopurua % 0,45 igo da.

### 2.2.2. Gizarte Zerbitzuguneetan eskatutako eta kudeatutako gizarte-zerbitzuak

2023. urtean zehar, Donostiako Udaleko Gizarte Zerbitzuguneek eta Gizarte Larrialdietako Zerbitzuak 22.196 eskaera berri kudeatu dituzte, hiriko pertsonen eta familien beharrei erantzuteko.

Hurrengo taulan azaltzen da, eskaera berri hauen banaketa, gizarte baliabide mota eta eskaeren zenbatekoa kontutan harturik:

Eskatutako Gizarte Zerbitzuak	2022	2023	Igoera
<b>GIZARTERATZEA</b>			
Gizarteratzeko laguntza ekonomikoak	3.891	3.852	%-1,0
Gizarteratzeko ekintzak	810	819	%1,1
Larrialdietarako eta baztertuentzako bizilekuak	243	208	%-14,4
Aldundiaren gizarteratzeko eguneko zentroa	37	23	%-37,8
Gizarte-bazterkeriaren balorazioa	256	264	%3,1
Etterik Gabeko Pertsonen Elikadura Zerbitzua	182	277	%52,2
	<b>5.419</b>	<b>5.443</b>	<b>%0,4</b>
<b>ADINEKOAK ETA EZGAITASUNA</b>			
Mendekotasuna: egoitza-plazak, sozio-sanit, Foru Aldundiaren eskumeneko eguneko zentroa	1.015	1.158	14,1%
Mendetasuna: prestazio ekonomikoak	1.292	1.634	26,5%
Udalaren eskumeneko adinekoentzako bizilekuak	124	122	-1,6%
Goizaldiak Programa	97	80	-17,5%
Etkez-Etxeko laguntza	1.001	1.067	6,6%
Telelaguntza	1.715	1.884	9,9%
Mendekotasunaren balorazioak eta berrikuspenak	4.981	3.912	-21,5%
Sendian programa	58	83	43,1%
Bestelako prestazioak: KGP, GOF	195	189	-3,1%
Desgaitasunaren balorazioa	1.724	1.744	1,2%
Laguntza teknikoak	1.399	1.480	5,8%
Ezgaitasunentzako baliabideak (egoitzak, eguneko zentroak, aldi baterako egonaldiak).	71	87	22,5%
	<b>13.672</b>	<b>13.440</b>	<b>-1,7%</b>
<b>HAURRAK FAMILIA</b>			
Esku-hartzea adingabeekin	633	691	9,2%
Emakumeen arreta	235	264	12,3%
Emakumeen harrera (larrialdietarako etxebizitzak)	5	7	40,0%
Etxebizitza zuzenean esleitzea indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzat	4	4	0,0%
Emakumeen laguntza (psikologikoa eta juridikoa)	206	193	-6,3%
Emakumeei laguntzea	30	34	13,3%
Emakume eta adingabeentzako dirulaguntzak	28	30	7,1%
	<b>1.141</b>	<b>1.223</b>	<b>7,2%</b>
<b>EKINTZA KOMUNITARIOA</b>			
Txosten pertsonalizatuak eskaerak	510	617	21,0%
Beste baliabide batzuk (elikagaien bankua)	484	426	-12,0%
Esku-hartze soziosanitarioa	818	850	3,9%
Gizarte-laguntasuna (Intxaurrondo)	140	193	37,9%
Otorduak (Intxaurrondo + Berra)	33	4	-87,9%
	<b>1.985</b>	<b>2.090</b>	<b>5,3%</b>
<b>Guztira</b>	<b>22.217</b>	<b>22.196</b>	<b>-0,09%</b>

Gizarte baliabide horietatik 1.255 ( % 5,65) Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuak kudeatu ditu.

2023an eskatutako baliabideen eskaerak 2022ko ekitaldian eskatutakoen antzekoak izan dira, % 0,9ko jaitsiera txikiarekin. Hala ere, azpimarratu behar da aurreko urteekiko gorakada egon dela. 2023an izapidetutako baliabideen portzentajeazko aldakuntza, 2021, 2020, 2019, 2018 eta 2017 urteekiko, % 14,34, % 29,24, % 17,71, % 25,88 eta % 26,93 izan da, hurrenez hurren.

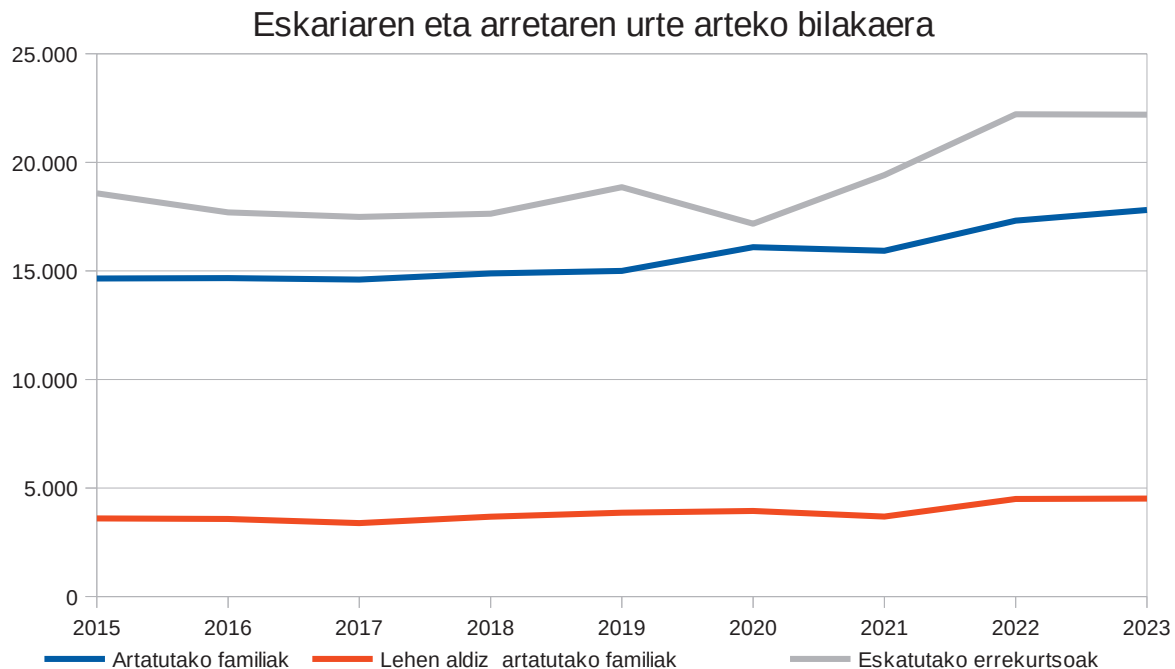
### 2.2.3. Hitzorduak eta etxez etxeko bisitak

2023an, Gizarte Zerbitzuetako Zentroetako gizarte langile teknikariek 25.549 hitzordu kudeatu dituzte. Halaber, 2.117 bisita egin zaizkie etxez etxe hainbat zerbitzu eta prestazioren erabiltzaile eta/edo onuradunei.

Gizarte Zerbitzuen Zentroa	Jarraipeneko hitzorduak	Lehen hitzorduak	Etxez etxeko bisitak
Parte Zaharra - Erdigunea	1.840	430	296
Amara	2.895	587	236
Larratxo - Altza	3.113	620	229
Gros-Egia	3.758	858	389
Antigua	2.884	590	282
Erribera – Loiola - Martutene	2.527	430	282
Intxaurrondo	2.618	334	238
Bidebieta - Herrera	1.838	227	165
<b>Guztira</b>	<b>21.473</b>	<b>4.076</b>	<b>2.117</b>

### 2.2.4. Eskariaren (urtean egindako eskaera berriak) eta arretaren urte arteko bilakaera

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Arreta jaso duten familiak	14.651	14.670	14.600	14.883	14.997	16.094	15.928	17.316	17.806
Lehen aldiz arreta jaso duten familiak	3.601	3.571	3.381	3.677	3.863	3.940	3.685	4.493	4.513
Eskatutako baliabideak	18.573	17.700	17.487	17.633	18.856	17.174	19.412	22.217	22.196



### 2.2.5. Erlauntzak

Erlauntza auzoetan pertsonen bizi-kalitatea sustatzea, mantentzea edo berreskuratzea helburu duen profesionalen taldeen izena da. Bi hilean behin biltzen dira. Hori lortzeko, elkarren arteko konfiantza handiko harremana sortzen dute. 8 erlauntza talde daude gaur egun hiriko 8 auzotan, hurbileko zerbitzu publikoen arduradunak dira, hala nola gizarte-, osasun-, kirol-, kultura- eta zahartze osasungarriko zerbitzuak, eta pribatuak, inguruko farmazien ordezkari gisa.

Lehenengo Erlauntzak 2017an sortu ziren, eta oinarritzko gizarte-zerbitzuetako eta gizarte-ekintzako zentroetako arduradunek sortu zirenetik hartu dute parte horietan, zaugarritasun-egoeran dauden herritarren premiei hobeto erantzuteko konexioak eta elkarren arteko lana sustatuz.