

2. ATENCIÓN PRIMARIA

2.1. Centros de Servicios Sociales

El Centro de Servicios Sociales es una *unidad de trabajo polivalente y multidisciplinar de atención social integral*, que actúa como primer punto de acceso de los/las ciudadanos/as al Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Los Centros de Servicios Sociales detectan y atienden las necesidades sociales en su ámbito territorial de actuación coordinando y gestionando el acceso a los diversos niveles de intervención del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Mediante entrevistas y visitas domiciliarias prestan los servicios de información, valoración, diagnóstico, orientación y acompañamiento social. De este modo facilitan:

- el acceso de la población general al Sistema Vasco de Servicios Sociales y al conjunto de la red de protección social
- la orientación de las personas hacia la prestación y servicio o combinación de servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales más adecuada para responder a sus necesidades
- la planificación de la intervención personalizada a llevar a cabo desde el Sistema Vasco de Servicios Sociales
- y la puesta en marcha, seguimiento y evaluación de las actuaciones programadas

Centros de Servicios Sociales	N.º	Personal	Dirección	Teléfono
Parte Vieja/ Centro	1 3,5 2 0,4	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Konstituzio Plaza 6	943 48 15 56
Amara	1 4,5 3 1,6	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Leire Plaza 6-7	943 45 27 20
Larratxo/ Altza	1 4,5 3 2	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Larratxo Pasealekua, 22	943 39 06 21
Gros / Egia	1 8 4,5 2	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Atotxako Zelaia Plaza 2	943 32 77 70
Antiguo	1 4,67 3 1,6	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Jose Goikoa Kalea 4	943 21 00 32
Riberas- Loiola/ Martutene	1 4 3 1	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Nemesio Etxaniz 1-3	943 48 15 51
Intxaurreondo	1 4 3 2	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Zarategi Pasealekua, 80	943 32 16 88

Centros de Servicios Sociales	N.º	Personal	Dirección	Teléfono
Bidebieta/ Herrera	1 2,3 1,5 1,4	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Serapio Mujika 19 behea	943 39 00 79

2.2. Actividad de los Centros de Servicios Sociales

2.2.1. Familias atendidas por los Centros de Servicios Sociales

En 2020, 16.094 familias (unidades de convivencia) fueron atendidas en los Centros de Servicios Sociales y en el Servicio Municipal de Urgencias Sociales. De ellas, 3.940 acudieron por primera vez a los servicios sociales municipales.

Centro Servicios Sociales	Familias atendidas		Familias atendidas por primera vez	
	N.º	%	N.º	%
Parte Vieja-Centro	1.492	9,27%	391	9,92%
Amara	2.102	13,06%	490	12,44%
Larratxo-Altza	1.958	12,17%	412	9,99%
Gros-Egia	3.019	18,76%	704	18,41%
Antiguo	1.957	12,16%	473	12,50%
Riberas-Loiola-Martutene	1.765	10,97%	362	10,25%
Intxaurreondo	1.525	9,48%	258	6,34%
Bidebieta-Herrera	1.006	6,25%	233	4,81%
SMUS (Servicio Municipal de Urgencias Sociales)	1.270	7,89%	617	15,92%
Total 2020	16.094	100,00%	3.940	100,00%
Total 2019	14.997		3.863	
Incremento 19-20		7,31%		1,99%

El número de familias atendidas en 2020 ha aumentado en un 7,31% con respecto al año anterior. Asimismo, el número de familias que han sido atendidas por primera vez ha aumentado en un 1,99%.

2.2.2. Servicios sociales demandados y gestionados en los Centros de Servicios Sociales

A lo largo del año 2020 los Centros de Servicios Sociales y el Servicio de Urgencias Sociales del Ayuntamiento de Donostia han gestionado un total de 17.174 nuevas solicitudes de recursos sociales relacionados con la atención de las necesidades planteadas por las personas y familias de la ciudad.

En la siguiente tabla se concreta la distribución de esta demanda, por tipo de servicio social demandado y número de solicitudes por cada tipo de servicio demandado:

Servicios Sociales demandados	2019	2020	Incremento
INSERCIÓN			
Ayudas económicas - inserción	3.470	4.069	17,3%
Acciones - inserción	583	434	-25,6%
Alojamiento de urgencia - exclusión	215	148	-31,2%
Centro de día foral para la inclusión social	21	18	-14,3%
Valoración de la exclusión social	210	131	-37,6%
	4.499	4.800	6,7%
PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD			
Dependencia: plazas residenciales, socio-sanit, centro de día de competencia foral	1.055	697	-33,9%
Dependencia: prestaciones económicas	1.201	1.048	-12,7%
Plazas de alojamiento para mayores de competencia municipal	88	58	-34,1%
Programa Goizaldiak	23	16	-30,4%
Ayuda Domiciliaria	866	791	-8,7%
Teleasistencia	1.310	1.161	-11,4%
Valoraciones y revisiones de dependencia	4.181	3.653	-12,6%
Programa Sendian	61	26	-57,4%
Otras prestaciones: PNC, FBS	151	132	-12,6%
Valoración de discapacidad	1.871	1.401	-25,1%
Ayudas técnicas	1.187	1.107	-6,7%
Recursos para discapacidad (residencias, CD, estancias temporales).	89	60	-32,6%
	12.083	10.150	-16%
INFANCIA FAMILIA			
Intervención con menores	208	259	24,5%
Atención mujeres	204	219	7,4%
Acogida mujeres (CAI y pisos)	10	6	-40,0%
Asistencia mujeres (psicológica y jurídica)	142	179	26,1%
Acompañamiento mujeres	61	49	-19,7%
Ayudas económicas mujeres y menores	34	53	55,9%
	659	765	16,10%
ACCIÓN COMUNITARIA			
Solicitudes de informes personalizados	338	296	-12,4%
Otros recursos (Banco de alimentos)	476	479	0,6%
Intervención socio-sanitaria	704	577	-18,0%
Acompañamiento social (Intxaurrondo)	60	96	60,0%
Otorduak (Intxaurrondo + Berra)	37	11	-70,3%
	1.615	1.459	-9,7%
Total	18.856	17.174	-8,92%

Del total de esta demanda, 666 (3,88%) solicitudes de recursos han sido gestionadas por el Servicio Municipal de Urgencias Sociales.

Las solicitudes de recursos demandados en 2020 han disminuido con respecto a las de 2019 un 8,92%, si bien hay que tener en cuenta la excepcionalidad del ejercicio 2020.

Por una parte, se han incrementado los recursos de ayudas económicas, la intervención con menores y los recursos a la atención y asistencia a mujeres víctimas de violencia de género. Pero, por otra parte, han disminuido los recursos forales. El departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa interrumpió temporalmente las nuevas incorporaciones a distintos centros (medida que afectó a estancias en residencias de mayores, centros de día de mayores y estancias de corta duración) y prorrogó durante 6 meses los grados de dependencia revisables.

Motivos por lo que los recursos de personas mayores y discapacidad han disminuido un 16%.

2.2.3. Citas y visitas domiciliarias

A lo largo de 2020, las y los técnicos en trabajo social de los Centros de Servicios Sociales han gestionado 23.202 citas. También han realizado un total de 1.150 visitas domiciliarias a personas usuarias y/o beneficiarias de diversos servicios y prestaciones.

Centro Servicios Sociales	Citas seguimiento	Primeras citas	Visitas domiciliarias
Parte Vieja - Centro	3.107	438	141
Amara	2.108	443	99
Larratxo - Altza	2.865	426	124
Gros-Egia	3.610	697	200
Antiguo	2.298	450	177
Riberas – Loiola - Martutene	2.231	473	195
Intxaurreondo	2.298	253	125
Bidebieta - Herrera	1.305	200	89
Total	19.822	3.380	1.150

2.2.4. Evolución interanual de la demanda (solicitudes nuevas cursadas en el año) y de la atención

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Familias atendidas	13.124	13.615	14.651	14.670	14.600	14.883	14.997	16.094
Familias atendidas por primera vez	2.878	3.080	3.601	3.571	3.381	3.677	3.863	3.940
Recursos demandados	15.352	16.582	18.573	17.700	17.487	17.633	18.856	17.174