

## 2. LEHEN MAILAKO ARRETA

### 2.1. Gizarte Zerbitzuguneak

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

Gizarte zerbitzuguneek beren eragin eremuko gizarte premiak antzeman eta lantzen dituzte, eta horretarako, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren atal baterako nahiz besterako irizpidea ahalbidetzen diote herritarrari.

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

- herritarren eskura jartzen dute Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema eta gizarte babeserako sare osoa
- pertsonaren premiei erantzuteko egokiena den Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazio eta zerbitzura, edota haien konbinaziora bideratzen dituzte hartaraturtako pertsonak
- arreta pertsonalizatuko plana egiten dute
- eta erraztu egiten dute, halaber, planean jasotako esku-hartzeak martxan jartzea, haien jarraipena egitea eta ebaluatzea

Gizarte zerbitzuguneak	Kop.	Langileak	Helbidea	Telefonoa
Alde Zaharra - Erdialea	1 3,5 2 0,4	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Konstituzio Plaza 6	943 48 15 56
Amara	1 4,5 3 1,6	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Leire Plaza 6-7	943 45 27 20
Altza - Larratxo	1 4,5 3 2	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Larratxo Pasealekua, 22	943 39 06 21
Gros / Egia	1 8 4,5 2	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Atotxako Zelaia Plaza 2	943 32 77 70
Antigua	1 4,67 3 1,6	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Jose Goikoa Kalea 4	943 21 00 32
Erribera – Loiola - Martutene	1 4 3 1	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Nemesio Etxaniz 1-3	943 48 15 51
Intxaurren	1 4 3 2	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Zarategi Pasealekua, 80	943 32 16 88
Bidebieta - Herrera	1 2,3 1,5 1,4	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Serapio Mujika 19 behe	943 39 00 79

## 2.2. Gizarte Zerbitzuguneen jarduera

### 2.2.1. Gizarte zerbitzuguneetan arreta jaso duten familiak

2020an, 16.094 familiarekin (bizikidetzua unitate) aritu dira lanean gizarte zerbitzuguneak eta Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua. Horietatik, 3.940 familiek lehenbiziko aldiz jo dute Udalaren gizarte zerbitzuetara.

Gizarte zerbitzuguneak	Arreta jaso duten familiak		Arreta lehen aldiz jaso duten familiak	
	Kop.	%	Kop.	%
Alde Zaharra-Erdialdea	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
Antigua	1.957	%12,16	473	%12,50
Erribera-Loiola-Martutene	1.765	%10,97	362	%10,25
Intxaurrondo	1.525	%9,48	258	%6,34
Bidebieta-Herrera	1.006	%6,25	233	%4,81
GLUZ (Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua)	1.270	%7,89	617	%15,92
<b>Guztira 2020</b>	<b>16.094</b>	<b>%100,00</b>	<b>3.940</b>	<b>%100,00</b>
Guztira 2019	14.997		3.863	
Hazkundera 19-20	%7,31		%1,99	

2020an arreta jaso duten familien kopurua %7,31a igo da aurreko urteko kopuruari dagokionez. Arreta lehen aldiz jaso duten familien kopuruak %1,99 egin du gora.

### 2.2.2. Gizarte zerbitzuguneetan eskatutako eta kudeatutako gizarte baliabideak

2020an, Donostiako Udaleko Gizarte Zerbitzuguneek eta Gizarte Larrialdietarako Zerbitzuak 17.174 gizarte baliabide berri bideratu 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 baliabideak	2019	2020	Hazkundera
<b>GIZARATERATZEA</b>			
Gizarteratzeko laguntza ekonomikoak	3.470	4.069	17,3%
Gizarteratzeko ekintzak	583	434	-25,6%

Larrialdietarako eta baztertuentzako bizilekuak	215	148	-31,2%
Aldundiaren gizarteratzeko eguneko zentroa	21	18	-14,3%
Gizarte bazterkeriaren balorazioa	210	131	-37,6%
	<b>4.499</b>	<b>4.800</b>	<b>6,7%</b>
<b>ADINEKOAK ETA EZGAITASUNA</b>			
Mendekotasuna: GFaren eskumeneko egoitza-plazak, sozio-sanitarioa, eguneko zentroa	1.055	697	-33,9%
Mendekotasuna: prestazio ekonomikoak	1.201	1.048	-12,7%
Udalaren eskumeneko adinekoentzako bizilekuak	88	58	-34,1%
Goizaldiak Programa	23	16	-30,4%
Etxez etxeko laguntza	866	791	-8,7%
Telelaguntza	1.310	1.161	-11,4%
Mendekotasun balorazioak	4.181	3.653	-12,6%
Sendian Programa	61	26	-57,4%
Bestelako prestazioak: KGP, GOF	151	132	-12,6%
Ezgaitasunen kalifikazioa	1.871	1.401	-25,1%
Laguntza teknikoak	1.187	1.107	-6,7%
Ezgaitasunerako baliabideak (egoitzak, eguneko zentroak, diru laguntzak)	89	60	-32,6%
	<b>12.083</b>	<b>10.150</b>	<b>-16%</b>
<b>HAURRAK ETA FAMILIA</b>			
Esku-hartzea adingabeekin	208	259	24,5%
Emakumeen arreta	204	219	7,4%
Emakumeen harrera (Berehalako Arretarako Zentroa eta etxebizitzak)	10	6	-40,0%
Emakumeentzako laguntza (psikologikoa eta juridikoa)	142	179	26,1%
Emakumeei lagun egitea	61	49	-19,7%
Emakume eta adingabeentzako laguntza ekonomikoak	34	53	55,9%
	<b>659</b>	<b>765</b>	<b>16,10%</b>
<b>EKINTZA KOMUNITARIOA</b>			
Txosten pertsonalizatuaren eskaerak	338	296	-12,4%
Beste baliabide batzuk (Elikagaien Bankua)	476	479	0,6%
Eskuhartze sozio-sanitarioa	704	577	-18,0%
Gizarte-laguntasuna (Intxaurrondo)	60	96	60,0%
Otorduak (Intxaurrondo + Berra)	37	11	-70,3%
	<b>1.615</b>	<b>1.459</b>	<b>-9,7%</b>
<b>Guztira</b>	<b>18.856</b>	<b>17.174</b>	<b>-8,92%</b>

Eskaera horien guztizkotik, 666 (%3,88) Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzuak kudeatu ditu.

2020an baliabideen eskaerak 2019ko kopuruarekin alderatuz %8,92 jaitsi da, hori horrela, ordea, 2020 urtea ohiz-kanpokoan izan dela hartu behar da aintzakotzat.

Alde batetik, dirulaguntza kopurua zein adingabeekiko eskuhartzea eta genero indarkeriaren biktima diren emakumeei arreta eta laguntza emateko baliabide kopurua igo egin dira. Baina, bestalde, foru baliabideak gutxitu egin dira; izan ere, Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte politiketako Departamentuak aldi baterako eten zituen zentro desberdinetarako pertsonen sarrerak (neurri horrek adinekoen egoitzetako egonaldiei, adinekoen eguneko zentroei eta iraupen laburreko egonaldiei eragin zien), eta 6 hilabetez luzatu zituen berrikusi beharreko mendekotasun graduak.

Hori dela eta, adinekoen eta desgaituen baliabideak % 16 murriztu dira.

### 2.2.3. Hitzorduak eta etxez etxeko bisitak

2020an, gizarte zerbitzuguneetako gizarte laneko teknikariek 23.202 hitzordu kudeatu dituzte. Honetaz gain, etxez etxeko 1.150 bisita egin dizkiete hainbat zerbitzu eta laguntzaren erabiltzaileei edo onuradunei.

Gizarte zerbitzuguneak	Jarraipen hitzorduak	Lehen hitzorduak	Etxez etxeko bisitak
Alde Zaharra - Erdialdea	3.107	438	141
Amara	2.108	443	99
Altza-Larratxo	2.865	426	124
Gros - Egia	3.610	697	200
Antigua	2.298	450	177
Erribera – Loiola - Martutene	2.231	473	195
Intxaurren	2.298	253	125
Bidebieta - Herrera	1.305	200	89
<b>Guztira</b>	<b>19.822</b>	<b>3.380</b>	<b>1.150</b>

### 2.2.4. Eskaeren (urtean eginiko eskaera berriak) eta arretaren urtetik urterako bilakaera

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Arreta jaso duten familiak	13.124	13.615	14.651	14.670	14.600	14.883	14.997	16.094
Lehen aldiz arreta jaso duten familiak	2.878	3.080	3.601	3.571	3.381	3.677	3.863	3.940
Eskatutako baliabideak	15.352	16.582	18.573	17.700	17.487	17.633	18.856	17.174