

## 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 hartaraturako 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 4 2 0,4	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Konstituzio Plaza 6	943 48 15 56
Amara	1 5 3 1,6	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Leire Plaza 6-7	943 45 27 20
Altza - Larratxo	1 6 3 2	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Larratxo Pasealekua, 22	943 39 06 21
Gros / Egia	1 8 4 2	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	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Nemesio Etxaniz 1-3	943 48 15 51
Intxaurreondo	1 4 3 2	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Zarategi Pasealekua, 80	943 32 16 88
Bidebieta - Herrera	1 3 2 1,4	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Serapio Mujika 19 behea	943 39 00 79

## 2.2. Gizarte Zerbitzuguneen jarduera

### 2.2.1. Gizarte zerbitzuguneetan arreta jaso duten familiak

2021ean, 15.928 familiarekin (bizikidetzak unitate) aritu dira lanean gizarte zerbitzuguneak eta Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua. Horietatik, 3.685 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	1.413	%8,87	365	%9,91
Amara	2.009	%12,61	443	%12,02
Larratxo-Altza	1.875	%11,77	369	%10,01
Gros-Egia	2.982	%18,72	586	%15,90
Antigua	2.164	%13,59	504	%13,68
Erribera-Loiola-Martutene	1.735	%10,89	317	%8,60
Intxaurre	1.480	%9,29	217	%5,89
Bidebieta-Herrera	948	%5,95	154	%4,18
GLUZ (Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua)	1.322	%8,30	730	%19,81
<b>Guztira 2021</b>	<b>15.928</b>	<b>%100,00</b>	<b>3.685</b>	<b>%100,00</b>
Guztira 2020	16.094		3.940	
Hazkundera 21-20	-%1,03		-%6,47	

2021ean arreta jaso duten familien kopurua 2020ko arreta jasotakoaren kopuruaren oso antzekoa izan da, % 1,03ko jaitsiera txiki batekin guztira. Hau da, 2020an arreta jaso duten familien hazkundera mantendu egin da 2021ean, eta igoera handia izan da aurreko urteetako joerarekin alderatuta. 2019an artatutako familiekin alderatuta 2021ean artatutako familien portzentajezko aldakuntza % 6,21ekoa da. Hala ere, lehen aldiz artatu diren familien kopurua % 6,47 jaitsi da.

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

2021ean, Donostiako Udaleko Gizarte Zerbitzuguneek eta Gizarte Larrialdietarako Zerbitzuak 19.412 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:

<b>Eskatutako gizarte baliabideak</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Hazkundera</b>
<b>GIZARTERATZEA</b>			
Gizarteratzeko laguntza ekonomikoak	4.096	3.871	-%4,9
Gizarteratzeko ekintzak	434	681	%56,9
Larrialdietarako eta baztertuentzako bizilekuak	148	243	%64,2
Aldundiaren gizarteratzeko eguneko zentroa	18	37	%105,6
Gizarte bazterkeriaren balorazioa	131	211	%31,1
Etixerik Gabeko Pertsonen Elikadura Zerbitzua	0	58	-
	<b>4.800</b>	<b>5.101</b>	<b>%6,3%</b>
<b>ADINEKOAK ETA EZGAITASUNA</b>			
Mendekotasuna: GFaren eskumeneko egoitza-plazak, sozio-sanitarioa, eguneko zentroa	697	781	%12,1
Mendekotasuna: prestazio ekonomikoak	1.048	1.122	%7,1
Udalaren eskumeneko adinekoentzako bizilekuak	58	92	%58,6
Goizaldiak Programa	16	20	%25,0
Etxez etxeko laguntza	791	872	%10,2
Telelaguntza	1.161	1.403	%20,8
Mendekotasun balorazioak	3.653	4.322	%18,3
Sendian Programa	26	55	%111,5
Bestelako prestazioak: KGP, GOF	132	150	%13,6
Ezgaitasunen kalifikazioa	1.401	1.689	%20,6
Laguntza teknikoak	1.107	1.281	%15,7
Ezgaitasunerako baliabideak (egoitzak, eguneko zentroak, diru laguntzak)	60	79	%31,7
	<b>10.150</b>	<b>11.866</b>	<b>%16,9</b>
<b>HAURRAK ETA FAMILIA</b>			
Esku-hartzea adingabeekin	259	334	%29,0
Emakumeen arreta	219	222	%1,4
Emakumeen harrera (Berehalako Arretarako Zentroa eta etxebizitzak)	6	5	-%16,7
Emakumeentzako laguntza (psikologikoa eta juridikoa)	179	139	-%22,3
Emakumeei lagun egitea	49	52	%6,1
Emakume eta adingabeentzako laguntza ekonomikoak	53	34	-%35,8
	<b>765</b>	<b>786</b>	<b>%2,7</b>
<b>EKINTZA KOMUNITARIOA</b>			
Txosten pertsonalizatuaren eskaerak	296	384	%29,7
Beste baliabide batzuk (Elikagaien Bankua)	479	490	%2,3
Eskuhartze sozio-sanitarioa	577	611	%5,9
Gizarte-laguntasuna (Intxaurrondo)	96	136	%41,7
Otorduak (Intxaurrondo + Berra)	11	38	%245,5
	<b>1.459</b>	<b>1.659</b>	<b>%13,7</b>
<b>Guztira</b>	<b>17.174</b>	<b>19.412</b>	<b>%13,03</b>

Eskaera horien guztizkotik, 1.022 (%5,36) eskaera Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzuak kudeatu ditu.

2021ean baliabideen eskaerak 2020ko kopuruarekin alderatuz %13,03 igo dira. Aldiz, kontuan hartu behar da 2020ko ekitaldiaren salbuespena. Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentuak aldi baterako eten zituen zentro desberdinetako pertsonen sarrera (neurri horrek adinekoen egoitzetako egonaldiei, adinekoen eguneko zentroei eta iraupen laburreko egonaldiei eragin zien), eta 6 hilabetez luzatu zituen berrius zitezkeen mendetasun-graduak. Adinekoen eta desgaitasunen baliabideek nabarmen egin zuten behera 2020ko ekitaldian, eta 2021eko ekitaldian % 16,9 egin dute gora.

### 2.2.3. Hitzorduak eta etxez etxeko bisitak

2021an, gizarte zerbitzuguneetako gizarte laneko teknikariek 24.926 hitzordu kudeatu dituzte. Honetaz gain, etxez etxeko 1.233 bisita egin dizkiete hainbat zerbitzu eta laguntzaren erabiltzaileei edo onuradunei.

Gizarte zerbitzuguneak	Jarraipen hitzorduak	Lehen hitzorduak	Etxez etxeko bisitak
Alde Zaharra - Erdialdea	2.355	337	154
Amara	2.855	484	116
Altza-Larratxo	3.174	433	143
Gros - Egia	4.005	639	165
Antigua	2.620	532	185
Erribera – Loiola - Martutene	2.717	369	160
Intxaurreondo	2.313	201	167
Bidebieta - Herrera	1.691	201	143
<b>Guztira</b>	<b>21.730</b>	<b>3.196</b>	<b>1.233</b>

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Arreta jaso duten familiak	13.615	13.651	14.670	14.600	14.833	14.997	16.094	15.928
Lehen aldiz arreta jaso duten familiak	3.080	3.601	3.571	3.381	3.677	3.863	3.840	3.685
Eskatutako baliabideak	16.582	18.573	17.700	17.487	17.633	18.856	17.174	19.412