

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 a 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 4 2 0,4	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Konstituzio Plaza 6	943 48 15 56
Amara	1 5 3 1,2	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Leire Plaza 6-7	943 45 27 20
Larratxo/ Altza	1 6 3 2	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Larratxo Pasealekua, 22	943 39 06 21
Gros / Egia	1 8 4 2	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Atotxako Zelaia Plaza 2	943 32 77 70
Antiguo	1 6 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 5 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 3 2 1	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 2022, 17.316 familias (unidades de convivencia) fueron atendidas en los Centros de Servicios Sociales y en el Servicio Municipal de Urgencias Sociales. De ellas, 4.493 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	1.557	8,99%	385	8,57%
Amara	2.291	13,23%	560	12,46%
Larratxo-Altza	2.070	11,95%	454	10,10%
Gros-Egia	3.245	18,74%	718	15,98%
Antiguo	2.294	13,25%	571	12,71%
Riberas-Loiola-Martutene	1.920	11,09%	474	10,55%
Intxaurrondo	1.424	8,22%	283	6,30%
Bidebieta-Herrera	1.059	6,12%	236	5,25%
SMUS (Servicio Municipal de Urgencias Sociales)	1.456	8,41%	812	18,07%
Total 2022	17.316	100,00%	4.493	100,00%
Total 2021	15.928		3.685	
Incremento 21-22	8,71%		21,93%	

En 2022 el número de familias atendidas ha aumentado en comparación al número de familias atendidas en el 2021, con un incremento del 8,71% en total. Asimismo, el número de familias que han sido atendidas por primera vez ha aumentado en un 21,93%.

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

A lo largo del año 2022 los Centros de Servicios Sociales y el Servicio de Urgencias Sociales del Ayuntamiento de Donostia han gestionado un total de 22.217 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	2021	2022	Incremento
INSERCIÓN			
Ayudas económicas - inserción	3.871	3.891	0,5%
Acciones - inserción	681	810	18,9%
Alojamiento de urgencia - exclusión	243	243	0,0%
Centro de día foral para la inclusión social	37	37	0,0%
Valoración de la exclusión social	211	256	21,3%
Servicio de Alimentación Personas Sin Hogar	58	182	213,8%
	5.101	5.419	6,2%
PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD			
Dependencia: plazas residenciales, socio-sanit, centro de día de competencia foral	781	1.015	30,0%
Dependencia: prestaciones económicas	1.122	1.292	15,2%
Plazas de alojamiento para mayores de competencia municipal	92	124	34,8%
Programa Goizaldiak	20	97	385,0%
Ayuda Domiciliaria	872	1.001	14,8%
Teleasistencia	1.403	1.715	22,2%
Valoraciones y revisiones de dependencia	4.322	4.981	15,2%
Programa Sendian	55	58	5,5%
Otras prestaciones: PNC, FBS	150	195	30,0%
Valoración de discapacidad	1.689	1.724	2,1%
Ayudas técnicas	1.281	1.399	9,2%
Recursos para discapacidad (residencias, CD, estancias temporales).	79	71	-10,1%
	11.866	13.672	15,2%
INFANCIA FAMILIA			
Intervención con menores	334	633	89,5%
Atención mujeres	222	235	5,9%
Acogida mujeres (pisos de emergencia)	5	5	0,0%
Adjudicación directa vivienda para mujeres víctimas de violencia machista	0	4	-%
Asistencia mujeres (psicológica y jurídica)	139	206	48,2%
Acompañamiento mujeres	52	30	-42,3%
Ayudas económicas mujeres y menores	34	28	-17,6%
	786	1.141	45,2%
ACCIÓN COMUNITARIA			
Solicitudes de informes personalizados	384	510	32,8%
Otros recursos (Banco de alimentos)	490	484	-1,2%
Intervención socio-sanitaria	611	818	33,9%
Acompañamiento social (Intxaurreondo)	136	140	2,9%
Otorduak (Intxaurreondo + Berra)	38	33	-13,2%
	1.659	1.985	19,7%
Total	19.412	22.217	14,45%

Del total de esta demanda 1.139 (5,13%) solicitudes de recursos han sido gestionadas por el Servicio Municipal de Urgencias Sociales.

En cuanto a los recursos demandados por la ciudadanía, el número de recursos solicitados en 2022 ha aumentado un 14,45% con respecto a las de 2021.

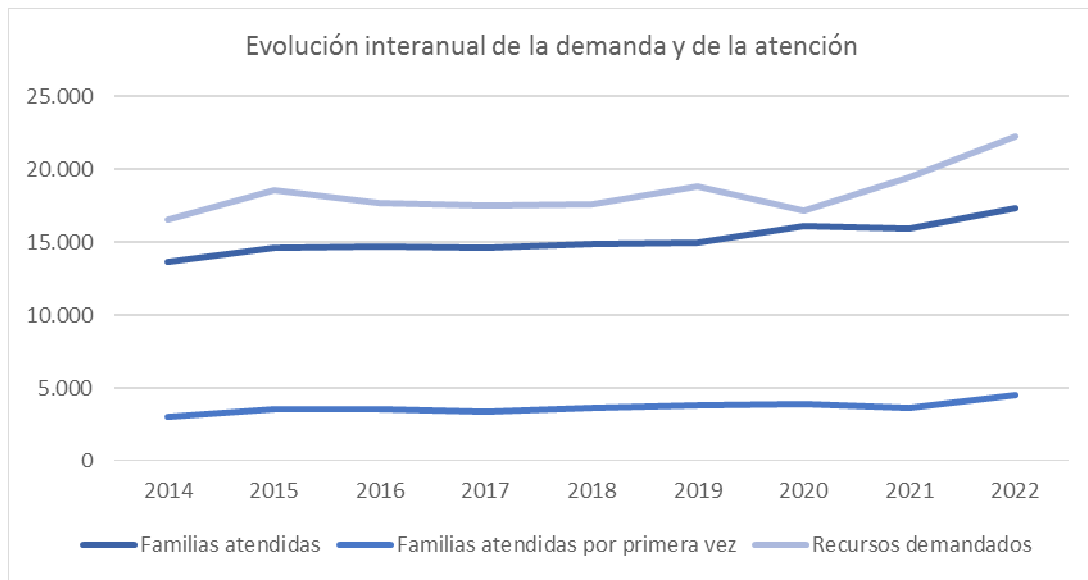
2.2.3. Citas y visitas domiciliarias

A lo largo de 2022, las y los técnicos en trabajo social de los Centros de Servicios Sociales han gestionado 23.489 citas. También han realizado un total de 2.051 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	1.672	442	264
Amara	2.795	608	220
Larratxo - Altza	2.981	715	176
Gros-Egia	3.492	740	447
Antiguo	2.650	590	287
Riberas – Loiola - Martutene	2.262	469	234
Intxaurreondo	2.005	276	245
Bidebieta - Herrera	1.581	211	178
Total	19.438	4.051	2.051

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Familias atendidas	13.615	14.651	14.670	14.600	14.883	14.997	16.094	15.928	17.316
Familias atendidas por primera vez	3.080	3.601	3.571	3.381	3.677	3.863	3.940	3.685	4.493
Recursos demandados	16.582	18.573	17.700	17.487	17.633	18.856	17.174	19.412	22.217



2.2.5. Erlauntzak

Erlauntza es la denominación del grupo de personas profesionales con actividad en los barrios que, reunidas de manera bimestral, comparten el propósito de fomentar, mantener o recuperar la calidad de vida de las personas a través de su actividad respectiva y para lograrlo crean una relación de alta confianza mutua entre ellos. Los componentes de los distintos Erlauntzak, actualmente 8 en 8 barrios de la ciudad, son los responsables de servicios de proximidad públicos, como servicios sociales, sanitarios, deportivos, culturales y de envejecimiento saludable, y privados como representantes de las farmacias de la zona.

Los primeros Erlauntzak surgieron en 2017 y las responsables de los correspondientes centros de servicios sociales de base, acción comunitaria, han tomado parte en ellos desde su creación para poder crear conexiones que redundan en mejorar la atención a las necesidades de la población en situación de vulnerabilidad.