

2. LEHEN MAILAKO ARRETA

2.1. Gizarte Zerbitzuguneak

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

Gizarte Zerbitzuetako Zentroek beren jardun-eremuko gizarte-premiak detektatzen eta artatzen dituzte, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esku-hartze mailetarako sarbidea koordinatuz eta kudeatuz.

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

2.2. Gizarte Zerbitzuguneen jarduera

2.2.1. Gizarte zerbitzuguneetan arreta jaso duten familiak

2022an, 17.316 familia (bizikidetzeta unitateak) artatu ziren Gizarte Zerbitzuetako Zentroetan eta Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuan. Horietatik 4.493 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 | 1.557 | %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 |
| Antigua | 2.294 | %13,25 | 571 | %12,71 |
| Erribera-Loiola-Martutene | 1.920 | %11,09 | 474 | %10,55 |
| Intxaurrenondo | 1.424 | %8,22 | 283 | %6,30 |
| Bidebieta-Herrera | 1.059 | %6,12 | 236 | %5,25 |
| GLUZ (Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua) | 1.456 | %8,41 | 812 | %18,07 |
| Guztira 2022 | 17.316 | %100,00 | 4.493 | %100,00 |
| Guztira 2021 | 15.928 | | 3.685 | |
| Hazkundera 21-22 | %8,71 | | %21,93 | |

2022an artatutako familien kopuruak gora egin du, 2021ean artatutako familiekin alderatuta, eta guztira %8,71ko hazkundera izan du. Era berean, lehen aldiz artatu diren familien kopurua %21,93 igo da.

2.2.2. Gizarte zerbitzuguneetan eskatutako eta kudeatutako gizarte baliabideak

2022an, Donostiako Udaleko Gizarte Zerbitzuguneek eta Gizarte Larrialdietarako Zerbitzuak 22.217 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 | 2021 | 2022 | Hazkundera |
|--|---------------|---------------|---------------|
| GIZARTERATZEA | | | |
| Gizarteratzeko laguntza ekonomikoak | 3.871 | 3.891 | %0,5 |
| Gizarteratzeko ekintzak | 681 | 810 | %18,9 |
| Larrialdietarako eta baztertuentzako bizilekuak | 243 | 243 | %0,0 |
| Aldundiaren gizarteratzeko eguneko zentroa | 37 | 37 | %0,0 |
| Gizarte bazterkeriaren balorazioa | 211 | 256 | %21,3% |
| Ettxerik Gabeko Pertsonen Elikadura Zerbitzua | 58 | 182 | %213,8 |
| | 5.101 | 5.419 | %6,2 |
| ADINEKOAK ETA EZGAITASUNA | | | |
| Mendekotasuna: GFaren eskumeneko egoitza-plazak, sozio-sanitarioa, eguneko zentroa | 781 | 1.015 | %30,0 |
| Mendekotasuna: prestazio ekonomikoak | 1.122 | 1.292 | %15,2 |
| Udalaren eskumeneko adinekoentzako bizilekuak | 92 | 124 | %34,8 |
| Goizaldiak Programa | 20 | 97 | %385,0 |
| Etxez etxeko laguntza | 872 | 1.001 | %14,8 |
| Telelaguntza | 1.403 | 1.715 | %22,2 |
| Mendekotasun balorazioak | 4.322 | 4.981 | %15,2 |
| Sendian Programa | 55 | 58 | %5,5 |
| Bestelako prestazioak: KGP, GOF | 150 | 195 | %30,0 |
| Ezgaitasunen kalifikazioa | 1.689 | 1.724 | %2,1 |
| Laguntza teknikoak | 1.281 | 1.399 | %9,2 |
| Ezgaitasunerako baliabideak (egoitzak, eguneko zentroak, diru laguntzak) | 79 | 71 | %-10,1 |
| | 11.866 | 13.672 | %15,2 |
| HAURRAK ETA FAMILIA | | | |
| Esku-hartzea adingabeekin | 334 | 633 | %89,5 |
| Emakumeen arreta | 222 | 235 | %5,9 |
| Emakumeen harrera (Berehalako Arretarako Zentroa eta etxebizitzak) | 5 | 5 | %0,0 |
| Etxebizitza zuzenean esleitzea indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzat | 0 | 4 | %- |
| Emakumeentzako laguntza (psikologikoa eta juridikoa) | 139 | 206 | %48,2 |
| Emakumeei lagun egitea | 52 | 30 | %-42,3 |
| Emakume eta adingabeentzako laguntza ekonomikoak | 34 | 28 | %-17,6 |
| | 786 | 1.141 | %45,2 |
| EKINTZA KOMUNITARIOA | | | |
| Txosten pertsonalizatuaren eskaerak | 384 | 510 | %32,8 |
| Beste baliabide batzuk (Elikagaien Bankua) | 490 | 484 | %-1,2 |
| Eskuhartze sozio-sanitarioa | 611 | 818 | %33,9 |
| Gizarte-laguntasuna (Intxaurrondo) | 136 | 140 | %2,9 |
| Otorduak (Intxaurrondo + Berra) | 38 | 33 | %-13,2 |
| | 1.659 | 1.985 | %19,7 |
| Guztira | 19.412 | 22.217 | %14,45 |

Eskaera horretatik 1.139 (%5,13) Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuak kudeatu ditu.

Herritarrek eskatutako baliabideei dagokienez, 2022an eskatutako baliabideen kopurua %14,45 igo da 2021ekoekin alderatuta.

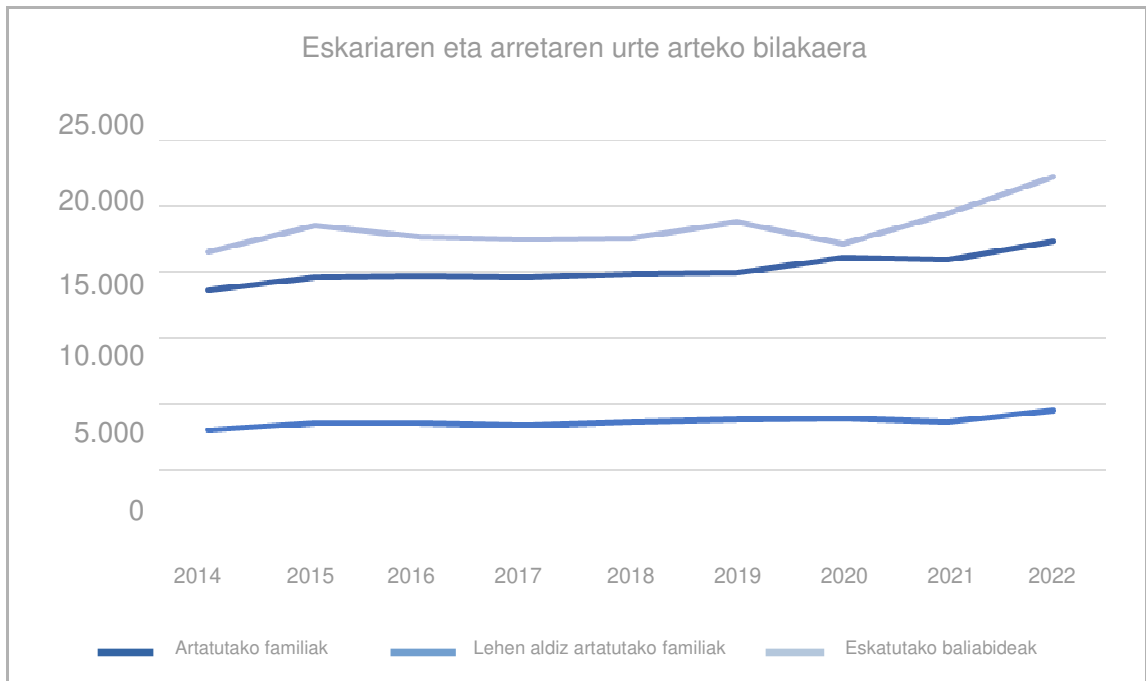
2.2.3. Hitzorduak eta etxez etxeko bisitak

2022an, Gizarte Zerbitzuetako Zentroetako gizarte langile teknikariek 23.489 hitzordu kudeatu dituzte. Era berean, 2.051 bisita egin zaizkie etxez etxe hainbat zerbitzu eta prestazioren erabiltzaile edo onuradunei.

| Gizarte Zerbitzuen Zentroa | Jarraipen hitzorduak | Lehen hitzorduak | Etxez etxeko bisitak |
|-------------------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| Alde Zaharra - Erdialdea | 1.672 | 442 | 264 |
| Amara | 2.795 | 608 | 220 |
| Larratxo - Altza | 2.981 | 715 | 176 |
| Gros-Egia | 3.492 | 740 | 447 |
| Antigua | 2.650 | 590 | 287 |
| Erribera – Loiola - Martutene | 2.262 | 469 | 234 |
| Intxaurren | 2.005 | 276 | 245 |
| Bidebieta - Herrera | 1.581 | 211 | 178 |
| Total | 19.438 | 4.051 | 2.051 |

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

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Arreta jaso duten familiak | 13.615 | 14.651 | 14.670 | 14.600 | 14.883 | 14.997 | 16.094 | 15.928 | 17.316 |
| Lehen aldiz arreta jaso duten familiak | 3.080 | 3.601 | 3.571 | 3.381 | 3.677 | 3.863 | 3.940 | 3.685 | 4.493 |
| Eskatutako baliabideak | 16.582 | 18.573 | 17.700 | 17.487 | 17.633 | 18.856 | 17.174 | 19.412 | 22.217 |



2.2.5. Erlauntzak

Erlauntza da auzoetan diharduten profesionalen taldearen izena. Bi hilean behin biltzen dira, eta helburu bera dute: pertsonen bizi-kalitatea sustatzea, mantentzea edo berreskuratzea, bakoitzaren jardueraren bidez, eta, hori lortzeko, elkarrenganako konfiantza handiko harremana sortzen dute haien artean. Erlauntzak elkarteko kideak (gaur egun 8 dira hiriko 8 auzotan) hurbileko zerbitzu publikoen arduradunak dira, hala nola gizarte-, osasun-, kirol-, kultura- eta zahartze osasuntsuko zerbitzuak, bai eta zerbitzu pribatuak ere, inguruko farmazien ordezkari gisa.

Lehenengo Erlauntzak 2017an sortu ziren, eta oinarrizko gizarte-zerbitzuen (ekintza komunitarioa) zentroetako arduradunek sortu zirenetik parte hartu dute horietan, zaugarritasun-egoeran dauden biztanleen beharrei ematen zaien arreta hobetzen lagunduko duten konexioak sortu ahal izateko.