

2. LEHEN MAILAKO ARRETA

2.1. Gizarte Zerbitzuek

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

Gizarte zerbitzuek 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 zerbitzuek	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 1,6	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Atotxako Zelaia Plaza 2	943 32 77 70
Antigua	1 4,5 3 1,4	Arduradun Gizarte langile Administrari Psikologo komunitario	Jose Goikoa Kalea 4	943 21 00 32
Erribera – Loiola - Martutene	1 4 2 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 1,5 1	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

2019an, 14.997 familiarekin (bizikidetzak unitate) aritu dira lanean gizarte zerbitzuguneak eta Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua. Horietatik, 3.863 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	1.344	8,96%	353	9,14%
Amara	1.868	12,46%	488	12,63%
Larratxo - Altza	1.702	11,35%	386	9,99%
Gros - Egia	2.932	19,55%	711	18,41%
Antiguo	1.925	12,84%	483	12,50%
Erribera - Loiola - Martutene	1.683	11,22%	396	10,25%
Intxaurren	1.430	9,54%	245	6,34%
Bidebieta-Herrera	891	5,94%	186	4,81%
GLUZ (Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua)	1.222	8,15%	615	15,92%
Guztira 2019	14.997	100,00%	3.863	100,00%
Guztira 2018	14.883		3.677	
Hazkundera 18-19	0,77%		5,06%	

2019an arreta jaso duten familien kopurua %0,774a igo da aurreko urteko kopuruari dagokionez. Arreta lehen aldiz jaso duten familien kopuruak %5,06 egin du gora.

2.2.2. Gizarte zerbitzuguneetan eskatutako eta kudeatutako gizarte baliabideak

2019an, Donostiako Udaleko Gizarte Zerbitzuguneek eta Gizarte Larrialdietarako Zerbitzuak 18.856 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	2018	2019	Hazkundera
GIZARTERATZEA			
Gizarteratzeko laguntza ekonomikoak	3.441	3.470	0,8%
Gizarteratzeko ekintzak	505	583	15,4%
Larrialdietarako eta baztertuentzako bizilekuak	223	215	-3,6%
Aldundiaren gizarteratzeko eguneko zentroa	54	21	-61,1%
Gizarte bazterkeriaren balorazioa	177	210	18,6%
	4.400	4.499	2,3%

ADINEKOAK ETA EZGAITASUNA			
Mendekotasuna: GFaren eskumeneko egoitza-plazak, sozio-sanitarioa, eguneko zentroa	1.001	1.055	5,4%
Mendekotasuna: prestazio ekonomikoak	1.197	1.201	0,3%
Udalaren eskumeneko adinekoentzako bizilekuak	112	88	-21,4%
Goizaldiak Programa	35	23	-34,3%
Etkez etxeko laguntza	777	866	11,5%
Telelaguntza	1.231	1.310	6,4%
Mendekotasun balorazioak	4.060	4.181	3,0%
Sendian Programa	53	61	15,1%
Bestelako prestazioak: KGP, GOF	169	151	-10,7%
Ezgaitasunen kalifikazioa	1.699	1.871	10,1%
Laguntza teknikoak	1.033	1.187	14,9%
Ezgaitasunerako baliabideak (egoitzak, eguneko zentroak, diru laguntzak)	92	89	-3,3%
	11.459	12.083	5,4%
HAURRAK ETA FAMILIA			
Esku-hartzea adingabeekin	173	208	20,2%
Emakumeen arreta	176	204	15,9%
Emakumeen harrera (Berehalako Arretarako Zentroa eta etxebizitzak)	10	10	0,0%
Emakumeentzako laguntza (psikologikoa eta juridikoa)	108	142	31,5%
Emakumeei lagun egitea	17	61	258,8%
Emakume eta adingabeentzako laguntza ekonomikoak	27	34	25,9%
	511	659	29%
EKINTZA KOMUNITARIOA			
Txosten pertsonalizatuaren eskaerak	273	338	22,9%
Beste baliabide batzuk (Elikagaien Bankua)	290	476	64,10%
Eskuhartze sozio-sanitarioa	698	704	0,9%
Gizarte-laguntasuna (Intxaurrondo)	0	60	-
Otorduak (Intxaurrondo + Berra)	0	37	-
	1.263	1.615	27,9%
Guztira	17.633	18.856	%6,94

Eskaera horien guztizkotik, 984 (%5,22) Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzuak kudeatu ditu.

2019an baliabideen eskaerak 2018ko kopuruarekin alderatuz %6,94 igo dira.

Ekintza Komunitarioko esparruan berri moduan agertzen diren bi zerbitzu azpimarratu behar ditugu. Lehenik, Otorduak zerbitzua; bere horretan ez da zerbitzu berria, aurreko urteetan zenbait erakunderen ekimenez eman baita eta oso baliagarria dela baloratu da familia

batzuekin Eskuhartzea Planaren baitan, denboraldi luze ala motzetan elikadura egoki eta orekatua bermatzeko. Zerbitzua udal-ardurapekoa izatera pasa da; baina, lehenago ere parte hartzen zuten hainbat bolondresek udalarekin elkarlanean jarraitzen dute zerbitzuan.

Bestalde, eta Intxaurrondo auzoan hau ere, gizarte-bazterketa egoera larrian dauden pertsonen eta familiei Eskuhartze Planaren baitan gizarte-laguntasuna emateko zerbitzu berria jarri da martxan. Zerbitzua 2019ko maiatzean abiatu zen eta 60 familiari eman die zerbitzua.

2.2.3. Hitzorduak eta etxez etxeko bisitak

2019an, gizarte zerbitzuguneetako gizarte laneko teknikariek 24.114 hitzordu kudeatu dituzte. Honetaz gain, etxez etxeko 2.041 bisita egin dizkiete hainbat zerbitzu eta laguntzaren erabiltzaileei edo onuradunei.

Gizarte zerbitzuguneak	Jarraipen hitzorduak	Lehen hitzorduak	Etxez etxeko bisitak
Alde Zaharra - Erdialdea	1.914	399	250
Amara	2.299	574	276
Altza-Larratxo	2.851	448	205
Gros - Egia	3.780	765	400
Antigua	2.643	537	284
Erribera – Loiola - Martutene	2.433	519	290
Intxaurrondo	2.918	304	179
Bidebieta - Herrera	1.534	196	157
Guztira	20.372	3.742	2.041

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

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