

## 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 de 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	Responsable	Konstituzio Plaza 6	943 48 15 56
	3,5	Trabajador/a Social		
	2	Administrativo/a		
	0,4	Psicólogo/a comunitario/a		
Amara	1	Responsable	Leire Plaza 6-7	943 45 27 20
	4,5	Trabajador/a Social		
	3	Administrativo/a		
	1,6	Psicólogo/a comunitario/a		
Larratxo/ Altza	1	Responsable	Larratxo Pasealekua, 22	943 39 06 21
	4,5	Trabajador/a Social		
	3	Administrativo/a		
	2	Psicólogo/a comunitario/a		
Gros / Egia	1	Responsable	Atotxako Zelaia Plaza 2	943 32 77 70
	8	Trabajador/a Social		
	5	Administrativo/a		
	1,6	Psicólogo/a comunitario/a		
Antiguo	1	Responsable	Jose Goikoa Kalea 4	943 21 00 32
	4,5	Trabajador/a Social		
	3	Administrativo/a		
	1,6	Psicólogo/a comunitario/a		
Riberas- Loiola/ Martutene	1	Responsable	Nemesio Etxaniz 1-3	943 48 15 51
	4	Trabajador/a Social		
	3	Administrativo/a		
	1	Psicólogo/a comunitario/a		
Intxaurreondo	1	Responsable	Zarategi Pasealekua, 80	943 32 16 88
	4	Trabajador/a Social		
	3	Administrativo/a		
	2	Psicólogo/a comunitario/a		

Centros de Servicios Sociales	N.º	Personal	Dirección	Teléfono
Bidebieta/ Herrera	1 2,5 1,5 1,4	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 2019, 14.997 familias (unidades de convivencia) fueron atendidas en los Centros de Servicios Sociales y en el Servicio Municipal de Urgencias Sociales. De ellas, 3.863 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	1.344	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%
Riberas-Loiola-Martutene	1.683	11,22%	396	10,25%
Intxaurreondo	1.430	9,54%	245	6,34%
Bidebieta-Herrera	891	5,94%	186	4,81%
SMUS (Servicio Municipal de Urgencias Sociales)	1.222	8,15%	615	15,92%
<b>Total 2019</b>	<b>14.997</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.863</b>	<b>100,00%</b>
Total 2018	14.883		3.677	
Incremento 18-19		0,77%		5,06%

El número de familias atendidas en 2019 ha aumentado en un 0,77% con respecto al año anterior. Asimismo, el número de familias que han sido atendidas por primera vez ha aumentado en un 5,06%.

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

A lo largo del año 2019 los Centros de Servicios Sociales y el Servicio de Urgencias Sociales del Ayuntamiento de Donostia han gestionado un total de 18.856 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	2018	2019	Incremento
<b>INSERCIÓN</b>			
Ayudas económicas inserción	3.441	3.470	0,8%
Acciones inserción	505	583	15,4%
Alojamiento de urgencia-exclusión	223	215	-3,6%
Centro de día foral para la inclusión social	54	21	-61,1%
Valoración de la exclusión social	177	210	18,6%
	<b>4.400</b>	<b>4.499</b>	<b>2,3%</b>
<b>PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD</b>			
Dependencia: plazas residenciales, socio-sanit, centro de día de competencia foral	1.001	1.055	5,4%
Dependencia: prestaciones económicas	1.197	1.201	0,3%
Plazas de alojamiento para mayores de competencia municipal	112	88	-21,4%
Programa Goizaldiak	35	23	-34,3%
Ayuda Domiciliaria	777	866	11,5%
Teleasistencia	1.231	1.310	6,4%
Valoraciones y revisiones de dependencia	4.060	4.181	3,0%
Programa Sendian	53	61	15,1%
Otras prestaciones: PNC, FBS	169	151	-10,7%
Valoración de discapacidad	1.699	1.871	10,1%
Ayudas técnicas	1.033	1.187	14,9%
Recursos para discapacidad (residencias, CD, estancias temporales).	92	89	-3,3%
	<b>11.459</b>	<b>12.083</b>	<b>5,4%</b>
<b>INFANCIA FAMILIA</b>			
Intervención menores	173	208	20,2%
Atención mujeres	176	204	15,9%
Acogida mujeres (CAI y pisos)	10	10	0,0%
Asistencia mujeres (psicológica y jurídica)	108	142	31,5%
Acompañamiento mujeres	17	61	258,8%
Ayudas económicas mujeres y menores	27	34	25,9%
	<b>511</b>	<b>659</b>	<b>29%</b>
<b>ACCIÓN COMUNITARIA</b>			
Solicitudes de informes personalizados	275	338	22,9%
Otros recursos (Banco de alimentos)	290	476	64,1%
Intervención socio-sanitaria	698	704	0,9%
Acompañamiento social (Intxaurrondo)	0	60	-
Otorduak (Intxaurrondo + Berra)	0	37	-
	<b>1.263</b>	<b>1.615</b>	<b>27,9%</b>
<b>Total</b>	<b>17.633</b>	<b>18.856</b>	<b>6,94%</b>

Del total de esta demanda, 984 (5,22%) solicitudes de recursos han sido gestionadas por el Servicio Municipal de Urgencias Sociales.

Las solicitudes de recursos demandados en 2019 han aumentado con respecto a las de 2018 un 6,94%.

Hay que subrayar dos servicios en el ámbito de la intervención comunitaria que aparecen como nuevos. El primero el servicio Otorduak, que sin ser en sí mismo un nuevo servicio, porque en años anteriores se ha ofrecido desde la iniciativa social, se ha consolidado como un recurso de apoyo en el Plan de intervención social con algunas familias como recurso que durante periodos más o menos largos, garantiza una adecuada y equilibrada alimentación. Hay que destacar que los voluntarios que anteriormente participaban en el programa continúan haciéndolo y colaborando con el servicio, ahora ya de responsabilidad municipal.

Por otro lado, se ha iniciado un nuevo programa de acompañamiento social que en principio ha estado circunscrito al barrio de Intxaurreondo como herramienta de apoyo en el Plan de caso de personas y familias en situación de exclusión severa. El servicio se inició en mayo y durante el año ha intervenido en 60 familias.

### **2.2.3. Citas y visitas domiciliarias**

A lo largo de 2019, las y los técnicos en trabajo social de los Centros de Servicios Sociales han gestionado 24.114 citas. También han realizado un total de 2.041 visitas domiciliarias a personas usuarias y/o beneficiarias de diversos servicios y prestaciones.

<b>Centro Servicios Sociales</b>	<b>Citas seguimiento</b>	<b>Primeras citas</b>	<b>Visitas domiciliarias</b>
Parte Vieja - Centro	1.914	399	250
Amara	2.299	574	276
Larratxo - Altza	2.851	448	205
Gros-Egia	3.780	765	400
Antiguo	2.643	537	284
Riberas – Loiola - Martutene	2.433	519	290
Intxaurreondo	2.918	304	179
Bidebieta - Herrera	1.534	196	157
<b>Total</b>	<b>20.372</b>	<b>3.742</b>	<b>2.041</b>

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

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Familias atendidas	13.124	13.615	14.651	14.670	14.600	14.883	14.997
Familias atendidas por primera vez	2.878	3.080	3.601	3.571	3.381	3.677	3.863
Recursos demandados	15.352	16.582	18.573	17.700	17.487	17.633	18.856