

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	Nº	Personal	Dirección	Teléfono
Parte Vieja/ Centro	1 3,5 2 0,4	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Konstituzio Plaza 6	943 48 15 56
Amara	1 4,5 3 1,6	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Leire Plaza 6-7	943 45 27 20
Larratxo/ Altza	1 4,5 3 2	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Larratxo Pasealekua, 22	943 39 06 21
Gros / Egia	1 8 4,5 1,6	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Atotxako Zelaia Plaza 2	943 32 77 70
Antiguo	1 4,5 3 1,4	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Jose Goikoa Kalea 4	943 21 00 32
Riberas-Loiola/ Martutene	1 4 2 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
Bidebieta/ Herrera	1 2 1,5 1	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Serapio Mujika 19 behea	943 39 00 79

Este año 2018, hemos trasladado la atención de las personas vecinas de Gros y Egia al centro renovado de la Plaza del Campo de Atotxa. El centro se inauguró en junio, tiene una superficie de 454 m² y ha supuesto una inversión de 231.369 euros.

2.2. Actividad de los Centros de Servicios Sociales

2.2.1. Familias atendidas por los Centros de Servicios Sociales

En 2018, 14.883 familias (unidades de convivencia) fueron atendidas en los Centros de Servicios Sociales y en el Servicio Municipal de Urgencias Sociales. De ellas, 3.677 acudieron por primera vez a los servicios sociales municipales.

Centro Servicios Sociales	Familias atendidas		Familias atendidas por primera vez	
	N ^a	%	N ^a	%
Parte Vieja-Centro	1.312	8,82%	339	9,22%
Amara	1.837	12,34%	439	11,94%
Larratxo-Altza	1.791	12,03%	363	9,87%
Gros-Egia	2.901	19,49%	709	19,28%
Antiguo	1.872	12,58%	435	11,83%
Riberas-Loiola-Martutene	1.604	10,78%	362	9,84%
Intxaurreondo	1.432	9,62%	222	6,04%
Bidebieta-Herrera	937	6,30%	173	4,70%
SMUS (Servicio Municipal de Urgencias Sociales)	1.197	8,04%	635	17,27%
Total 2018	14.883	100,00%	3.677	100,00%
Total 2017	14.600		3.381	
Incremento 17-18	1,94%		8,75%	

El número de familias atendidas en 2018 ha aumentado en un 1,94% con respecto al año anterior. Asimismo, el número de familias que han sido atendidas por primera vez ha aumentado en un 8,75%.

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

A lo largo del año 2018 los Centros de Servicios Sociales y el Servicio de Urgencias Sociales del Ayuntamiento de Donostia han gestionado un total de 18.039 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	2017	2018	Incremento
INSERCIÓN			
Ayudas económicas inserción	3.808	3.665	-3,8%
Acciones inserción	478	506	5,9%

Alojamiento de urgencia-exclusión	205	225	9,8%
Centro de día foral para la inclusión social	41	56	36,6%
Valoración de la exclusión social	113	177	56,6%
	4.645	4.629	-0,3%
Otros recursos varios agrupados	260	290	11,5%
	4.905	4.919	0,3%
PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD			
Dependencia: plazas residenciales, socio-sanit, centro de día de competencia foral	947	1.005	6,1%
Dependencia: prestaciones económicas	1.246	1.198	-3,9%
Plazas de alojamiento para mayores de competencia municipal	93	119	28,0%
Programa Goizaldiak	28	39	39,3%
Ayuda Domiciliaria	588	856	45,6%
Teleasistencia	1.286	1.272	-1,1%
Valoraciones y revisiones de dependencia	4.260	4.083	-4,2%
Programa Sendian	54	54	0,0%
Intervención socio-sanitaria	421	698	65,8%
Otras prestaciones: PNC, FBS	200	171	-14,5%
Valoración de discapacidad	1.653	1.708	3,0%
Ayudas técnicas	1.045	1.038	-0,7%
Recursos para discapacidad (residencias, CD, estancias temporales).	86	93	8,1%
	11.907	12.334	3,6%
INFANCIA FAMILIA			
Intervención menores	205	173	-15,6%
Atención mujeres	177	176	-0,6%
Acogida mujeres (CAI y pisos)	8	10	25,0%
Asistencia mujeres (psicológica y jurídica)	78	108	38,5%
Acompañamiento mujeres	22	17	-22,7%
Ayudas económicas mujeres y menores	27	27	0,0%
	517	511	-1,2%
SOLICITUDES DE INFORMES INDIVIDUALIZADOS			
	158	275	74,1%
Total	17.487	18.039	3,16%

Del total de esta demanda, 796 (4,41%) solicitudes de recursos han sido gestionadas por el Servicio Municipal de Urgencias Sociales.

Las solicitudes de recursos demandados en 2018 han aumentado con respecto a las de 2017 en un 3,16%. El incremento más significativo se ha producido en el ámbito de las personas mayores y la discapacidad, como consecuencia del aumento producido en los casos de intervención sociosanitaria (casos en los que se interviene coordinadamente entre los profesionales del sistema público de salud y los servicios sociales públicos: 277 casos más coordinados que en el año 2017) y en el acceso por solicitud al servicio de ayuda domiciliaria (268 solicitudes del servicio más que en el año 2017).

2.2.3. Citas y visitas domiciliarias

A lo largo de 2018, las y los técnicos en trabajo social de los Centros de Servicios Sociales han gestionado 22.719 citas. También han realizado un total de 1.850 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	1.586	383	226
Amara	2.362	481	211
Larratxo - Altza	2.411	486	144
Gros-Egia	3.959	771	410
Antiguo	2.443	523	228
Riberas – Loiola - Martutene	2.187	401	194
Intxaurreondo	2.751	288	260
Bidebieta - Herrera	1.527	160	177
Total	19.226	3.493	1.850

Otra novedad en este ámbito durante el año 2018 ha sido la apertura del canal telemático para poder reservar las citas con el/la técnico/a de trabajo social en los diversos Centros de Servicios Sociales. Este nuevo sistema supone facilitar el acceso de las personas al servicio, puesto que pueden solicitar la cita a través de la página web municipal en cualquier momento del día y de la semana.

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Familias atendidas	13.124	13.615	14.651	14.670	14.600	14.883
Familias atendidas por primera vez	2.878	3.080	3.601	3.571	3.381	3.677
Recursos demandados	15.352	16.582	18.573	17.700	17.487	18.039