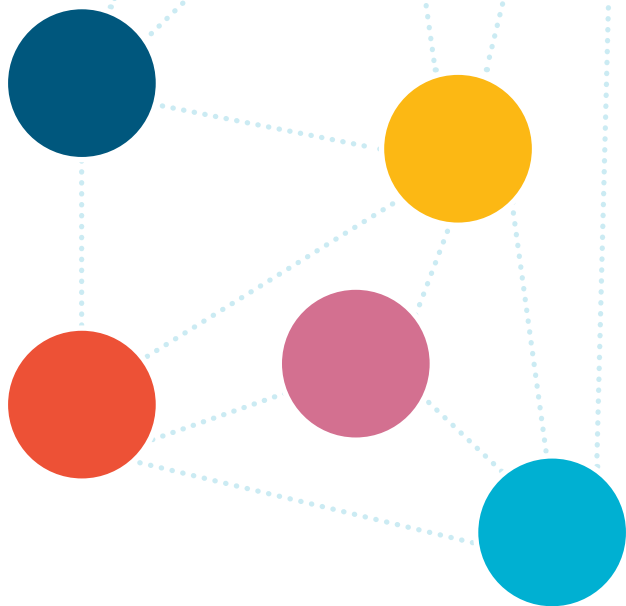


GUÍA DE RECURSOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES



TOLOSA



textos en lectura fácil

Primera edición: enero 2020

Coordina:

Ayuntamiento de Tolosa
Departamento de Servicios Sociales y Salud
Plaza Zaharra, 6A
20400 Tolosa
www.tolosa.eus

Adaptación a Lectura Fácil:

Lina Ugarte Sauret (Lectura Fácil Euskadi Irakurketa Erraza)
Nerea Aizpurua Iraola (Lectura Fácil Euskadi Irakurketa Erraza)
irakurketaerraza@gmail.com

Diseño e ilustraciones: Oihana Pagola Mikeleitz (didart.eu)



Este logo identifica los materiales que siguen las directrices internacionales de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e Inclusion Europe para personas con dificultades lectoras.

Este documento ha sido revisado y avalado por Lectura Fácil Euskadi Irakurketa Erraza.

Índice

Servicios Sociales: servicios para una comunidad	40
¿Qué hacemos?	41
¿Quiénes somos?	42
¿Para quién es este servicio?	43
¿Qué servicios ofrecemos?	45
1 Informar, valorar, diagnosticar y orientar	45
2 Personas mayores y personas con discapacidad o dependencia	47
3 Familia y convivencia para menores y adolescentes	56
4 Integración social	59
5 Violencia machista y agresiones sexuales	64
6 Servicio para la salud y para prevenir las adicciones	67
7 Participar y cooperar en el área de servicios sociales	68
También participamos en...	70

Servicios Sociales: servicios para una comunidad

Para pedir cualquier información o ayuda en las oficinas de Servicios Sociales, hay que pedir cita antes de venir:

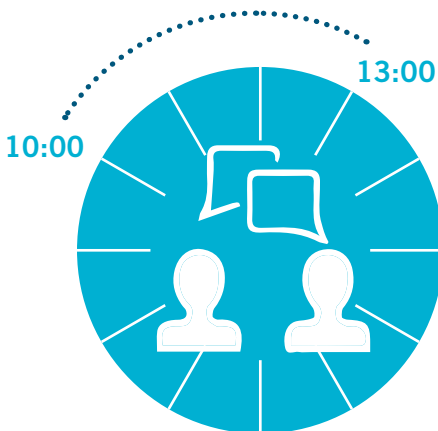
- por teléfono: 943 697 500
- por correo electrónico: gizartezerbitzuak@tolosa.eus
- en persona en: Plaza Zaharra, 6A, Tolosa

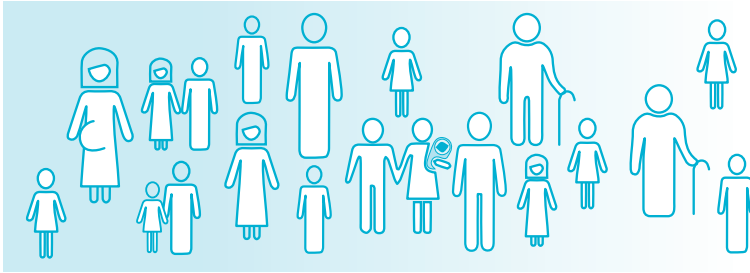
HORARIO:

de lunes a viernes, de **07:30** a **15:30**.

HORARIO DE ATENCIÓN:

Los lunes, martes, miércoles y viernes, de **10:00** a **13:00**.
Los jueves **NO** atendemos.





¿Qué hacemos?

Somos un **servicio público**: damos servicio a todas las personas que viven en Tolosa.

Nuestro **objetivo** es promover el **bienestar** de las personas, familias y grupos.

Nuestra **función** más importante es detectar y responder a las necesidades de las personas.

Para ello, hacemos lo siguiente:

- valoramos las necesidades o situaciones de las personas, familias y grupos.
- creamos un plan personalizado para atender a estas personas.

Para elaborar el plan, utilizamos nuestros propios recursos y también los recursos de otras organizaciones.

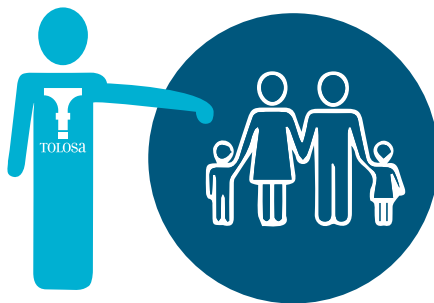
Bienestar: situación en la que vive una persona que tiene lo que necesita para cubrir sus necesidades.

¿Quiénes somos?

En el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tolosa trabajamos 8 profesionales.

Cuando una persona o familia necesita nuestra ayuda, desde la primera cita se le asigna un o una profesional de referencia.

La o el trabajador social de referencia acompañará a la persona o familia durante todo el proceso de **intervención**.

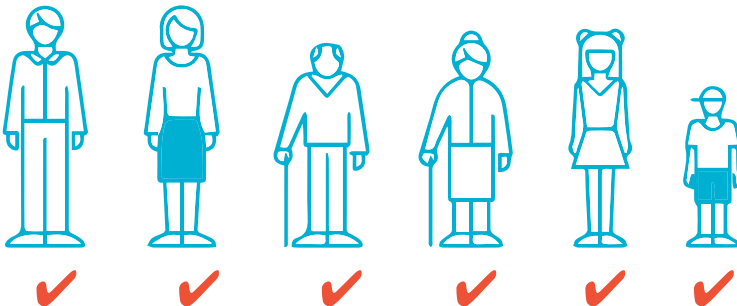


Intervención o intervenir: actuar de una manera especializada dentro de un proceso.

¿Para quién es este servicio?

Para todas las personas, familias o grupos que viven en Tolosa y necesitan nuestra ayuda para:

- promover:
 - la autonomía personal
 - la inserción social
 - el bienestar social.
- prevenir las situaciones de:
 - dependencia
 - desprotección de niños, niñas y adolescentes
 - exclusión
 - emergencia.
- responder a las necesidades que todas estas situaciones pueden crear.



Ayudamos en situaciones como estas:

«Tengo 78 años y vivo solo.
Cada vez me cuesta más salir a la calle
y me siento muy solo».

«Mientras nuestra hija va creciendo,
la convivencia en la familia es cada vez más insoportable.
Necesitamos ayuda».

«Ayer, mi padre tuvo un accidente
y está ingresado en el hospital.
Él es la persona que cuida de nuestra madre.
No sabemos qué hacer».

«Mi pareja me hace sentir muy mal.
Sé que no me merezco que me trate así.
Pero no soy capaz de romper con mi pareja».

«No sé qué hacer.
Creo que nuestro hijo ha empezado
a tomar drogas».

«Para mí es difícil hacer los trabajos de casa
y mi familia no me puede ayudar en todo lo que necesito».

¿Qué servicios ofrecemos?

1 Informar, valorar, diagnosticar y orientar

Primero, informamos a las personas sobre los recursos y ayudas que pueden recibir según su situación o sus necesidades.

También informamos sobre los pasos que deben seguir.

Después, un o una profesional:

- hace una valoración
- da un diagnóstico
- identifica:
 - las necesidades y dificultades
 - las capacidades, **fortalezas** y la **red de ayuda**.

Cuando sea necesario, se harán valoraciones especializadas:

- valoración de dependencia
- valoración de discapacidad
- valoración de situación de exclusión social
- valoración de desprotección o de riesgo de las personas menores de edad y adolescentes.

Fortalezas: capacidades y contextos positivos que facilitan los procesos de cambio.

Red de ayuda: es el apoyo del entorno más cercano.

Teniendo en cuenta estas valoraciones:

- informamos sobre las ayudas y recursos que ofrece el Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- orientamos con información práctica y clara sobre cada recurso y ayuda.
- hacemos los trámites cuando la persona lo necesita.

Hacemos un plan personalizado de atención para poder cambiar la situación de la persona y fomentar su bienestar en la sociedad.

Para hacer este plan nos basamos en la relación entre la persona solicitante y el o la trabajadora social.

Desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento hacemos la mayoría de los trámites.

Aunque los servicios y ayudas los den otras organizaciones como la Diputación Foral de Gipuzkoa o el Gobierno Vasco.

También damos información sobre los recursos y ayudas que dan otras asociaciones y organizaciones.





2 Personas mayores y personas con discapacidad o dependencia

Este servicio ofrece recursos a las personas mayores y a las personas con discapacidad o dependencia para:

- ✓ fomentar que sean autónomas
- ✓ prevenir la dependencia
- ✓ responder a las necesidades de estas personas.

Servicios

• Ayuda a domicilio	48
• Tarjeta de aparcamiento	49
• SENDIAN	49
• Atención temprana para niños y niñas menores de 6 años	50
• Ayudas técnicas	50
• Teleasistencia	51
• Servicio de día para personas mayores	51
• Estancia temporal en residencia	52
• Centro de día	52
• Apartamentos tutelados	53
• Acogida familiar a personas mayores	53
• Centro residencial	54
• Ayudas económicas	55
- de asistencia personal	
- para el cuidado en un entorno familiar	
- con relación al servicio	



Para acceder a cualquiera de estos servicios y ayudas es necesario hacer la valoración especializada que corresponde.

● Ayuda a Domicilio

¿Para quién?

Personas mayores.

¿Para qué?

- Prevenir las dificultades que tiene la persona cuando pierde autonomía.
- Ayudar a mejorar en esas dificultades.
- Seguir viviendo en su vivienda habitual.

¿Cómo?

Una persona trabajadora ayuda en las tareas de casa y en el cuidado personal: es decir, a bañarse, vestirse...

Las personas mayores que tienen ayuda a domicilio, pueden utilizar el **programa Blister**.

Es un programa que ofrecen las farmacias para controlar que las personas toman los medicamentos de manera adecuada:

- las farmacias preparan la dosis diaria.
- la persona trabajadora que va a la vivienda asegura que los toma.

Este servicio también se ofrece:

- a las personas con discapacidad.
- en otras situaciones en las que lo necesiten.





● Tarjeta de aparcamiento

¿Para quién?

Personas con discapacidad o dependencia, que cumplen los requisitos.

¿Para qué?

Aparcar en los aparcamientos reservados. Tienen un tiempo máximo de aparcamiento.

● Sendian

¿Para quién?

Personas cuidadoras de las personas mayores con dependencia.

¿Para qué?

Ofrecer a las personas cuidadoras:

- actividades que responden a sus necesidades
- formación
- ayuda psicológica y grupos de auto-ayuda
- recursos para superar los problemas de adaptación, conflictos y dificultades
- ayuda para mantener la convivencia.



● Atención temprana para niños y niñas menores de 6 años

¿Para quién?

- Niños y niñas de entre 0 y 6 años con dificultades en el desarrollo o con riesgo de tenerlas.
- Sus familiares o personas cuidadoras.

¿Para qué?

- Puedan recuperar la motricidad.
- Atender las necesidades especiales.



Para pedir este servicio es necesario un informe médico que explique las dificultades.

● Ayudas técnicas

¿Para quién?

Personas con discapacidad o dependencia.

¿Para qué?

Ayudar a estas personas cuando pierden autonomía.

¿Cómo?

Con ayudas para poder obtener:

- muebles adaptados
- aparatos electrónicos
- elementos de apoyo
- obras para adecuar la vivienda
- vehículos adaptados.

Hay un servicio de urgencia de ayudas técnicas para situaciones de emergencia.

Se ofrecen sillas de ruedas, camas articuladas...



Para pedir este servicio es necesario tener la **valoración de discapacidad o dependencia**.

● Teleasistencia

¿Para quién?

Personas mayores que viven solas.

¿Para qué?

Pedir ayuda desde su casa usando el teléfono.

La Policía Municipal puede guardar una copia de la llave de casa, para cuando hay una emergencia.



● Servicio de día para personas mayores

¿Para quién?

Personas mayores en riesgo de dependencia o con dependencia leve.

¿Para qué?

Participar en grupo y mantenerse activas.

¿Cómo?

- Haciendo ejercicio físico y mental.
- Relacionándose con otras personas.

● Estancia temporal en residencia

¿Para quién?

Familiares que cuidan a personas con discapacidad o dependencia.

¿Para qué?

Para que el familiar pueda ausentarse durante un periodo de tiempo y garantizar que la persona está bien atendida.

¿Cómo?

La persona con discapacidad o dependencia se quedará de manera temporal en una residencia.



Para pedir este servicio es necesario tener la **valoración de Dependencia o Discapacidad** en el que se especifica que la persona necesita este servicio.

● Centro de día

¿Para quién?

Personas con discapacidad o dependencia.

¿Para qué?

Estar en un centro durante el día para complementar la atención y los cuidados del entorno habitual de la persona.



Para pedir este servicio es necesario tener la **valoración de Dependencia o Discapacidad** en el que se especifica que la persona necesita este servicio.

● Apartamentos tutelados

¿Para quién?

- Personas con discapacidad
- Personas mayores con riesgo de dependencia
- Personas mayores con riesgo de dependencia leve.

¿Para qué?

Ofrecer un lugar donde vivir con apoyo profesional para las necesidades o situaciones puntuales.

● Acogida familiar a personas mayores

¿Para quién?

Personas mayores que viven solas y no tienen ayuda en su entorno más cercano.

¿Para qué?

Poder vivir en un entorno familiar.
Así la persona mayor recibe la atención que necesita porque se integra en una familia.



Se hará una **valoración** de las personas que acogen.
Estas familias recibirán una **ayuda económica por este servicio**.

● Centro residencial

¿Para quién?

Personas con discapacidad o dependencia.

¿Para qué?

Ofrecer un lugar donde vivir de manera habitual.

Para garantizar que estas personas tengan cubiertas las necesidades:

- de asistencia
- sociales
- de salud.



Para pedir este servicio es necesario tener la **valoración de orientación a recurso**.



● Ayuda económica de asistencia personal

¿Para quién?

Personas con dependencia.

¿Para qué?

Contratar a una persona profesional para atender sus necesidades.



La ayuda se da según el nivel de dependencia.

● Ayuda económica para el cuidado en un entorno familiar

¿Para quién?

Persona que vive y cuida de un familiar con dependencia.



La cantidad de dinero se da según el nivel de dependencia. También depende de si la persona con dependencia es menor o mayor de edad.

● Ayuda económica con relación al servicio

¿Para quién?

Personas con dependencia que han solicitado una plaza pública y esta plaza no está disponible.

¿Para qué?

Poder pagar el servicio de atención que ofrecen las residencias privadas.

3 Familia y convivencia para menores y adolescentes

Este servicio tiene como objetivo detectar las situaciones de desprotección que existen en Tolosa para poder prevenirlas.

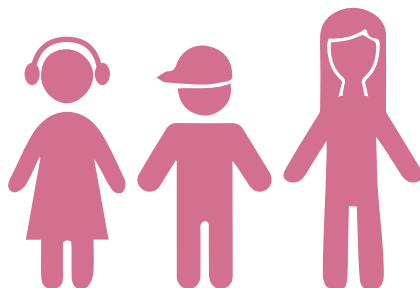
Para eso, ayudamos en las tareas de educar y prevenir que se desarrollan en Tolosa junto con:

- otros servicios del Ayuntamiento
- otras organizaciones de la salud, de la educación...

También intervenimos en los casos de familias vulnerables. Cuando es necesario, valoramos si las personas menores de edad están en situación de desprotección y qué nivel de gravedad tienen.

Servicios

• Intervención con niños, niñas, adolescentes y sus familias	57
• Intervención con familias	57
• Otras gestiones	58



● **Intervención con niños, niñas, adolescentes y sus familias**

¿Para quién?

- Niños, niñas y adolescentes entre 11 y 17 años en riesgo de desprotección o que estén en esa situación.
- Sus familias.

¿Para qué?

- Integrarlos en la sociedad.
- Fomentar que participen en la comunidad.
- Ofrecer protección.

¿Cómo?

Tenemos en cuenta:

- los intereses de las personas adolescentes.
- su entorno habitual.

● **Intervención con familias**

¿Para quién?

Familias en riesgo de desprotección o desprotección leve.

¿Para qué?

Fomentar relaciones familiares más adecuadas y entornos más protectores.

¿Cómo?

Ayudar a estas familias a:

- superar las dificultades
- trabajar las relaciones entre los familiares
- mejorar los comportamientos.



El Servicio de Protección Infantil de la Diputación Foral de Gipuzkoa trata estas intervenciones.

● Otras gestiones

¿Para quién?

Familias.

¿Para qué?

Ayudamos a tramitar:

- el título de familia numerosa
- las ayudas por nacimiento
- las ayudas por adopción
- las ayudas de las personas que tienen la **guarda de hecho** de las personas menores de edad.

También:

- damos ayudas económicas a las escuelas de padres y madres
- participamos en jornadas de formación
- otros.



Guarda de hecho: cuando una persona se responsabiliza de un o una menor, sin ser el tutor legal del o la menor.

4 Integración social

Con estos servicios y ayudas intentamos:

- fomentar cambios
- promover el bienestar de las personas, familias y grupos.

Ayudas económicas

• Ayuda municipal de garantía de ingresos y para la inclusión social	60
• Ayuda de emergencia social	60
• Pensión del fondo de bienestar social (PFBS)	61
• Pensión no contributiva (PNC)	61
• Ayudas para familiares de personas presas fuera de Gipuzkoa	61

Servicios

• Viviendas polivalentes para casos de emergencia social	62
• Vivienda comunitaria para personas en situación de exclusión social	62
• Servicio de atención nocturna para personas en situación de exclusión social grave Abegi	62
• Comedor social	63
• Alojamiento para personas en situación de exclusión social	63
• Banco de alimentos	63
• Otros	63

AYUDAS ECONÓMICAS

● Ayuda municipal de garantía de ingresos y para la inclusión social

¿Para quién?

Personas o familias que no tienen dinero.

¿Para qué?

Cubrir sus necesidades básicas.



Deben cumplir los requisitos.

● Ayuda de emergencia social

¿Para quién?

Las personas que no pueden pagar sus gastos básicos, por ejemplo, la vivienda, la ropa...

¿Para qué?

Evitar situaciones de **marginación social**.

¿Cómo?

Son ayudas económicas puntuales para pagar esos gastos específicos.

Marginación social: cuando una persona o un grupo de personas viven separados o apartados de la sociedad y esto hace que sea difícil que participen en la sociedad.

● **Pensión del fondo de bienestar social (PFBS)**

¿Para quién?

Personas que:

- tienen pocos ingresos
- tienen una discapacidad como mínimo del 45% o son mayores de 65 años
- no tienen otras ayudas.

¿Cómo? Es una ayuda fija, que se da durante un tiempo.

● **Pensión no contributiva (PNC)**

¿Para quién?

Personas en edad de jubilarse o con una discapacidad como mínimo del 65%, que no tienen derecho a recibir las pensiones de la Seguridad Social.

¿Cómo? Es una ayuda fija, que se da durante un tiempo.

Además, hay otra ayuda para las personas que reciben esta pensión no contributiva para pagar el alquiler de su vivienda habitual. También pueden recibir asistencia sanitaria.

● **Ayudas para familiares de personas presas fuera de Gipuzkoa**

¿Para quién?

Personas que deben viajar para visitar a sus familiares que están en la cárcel fuera de Gipuzkoa.

¿Para qué?

Ayudar a pagar los gastos de los viajes para visitar al familiar.

SERVICIOS

● **Viviendas polivalentes para casos de emergencia social**

¿Para quién?

Personas o familias que deben dejar su vivienda habitual por una emergencia o necesidad grave.

También para las mujeres que han sufrido violencia machista.

¿Para qué? Ofrecerles un sitio donde vivir por un tiempo.

● **Vivienda comunitaria para personas en situación de exclusión social**

¿Para quién? Personas en situación de exclusión social.

¿Para qué?

Ofrecerles un sitio donde vivir para ayudarles en su proceso para integrarse en la sociedad.

● **Servicio de atención nocturna para personas en situación de exclusión social grave Abegi**

¿Para quién?

Personas en situación de exclusión social grave o de emergencia.

¿Para qué?

Ofrecerles un sitio para dormir y asegurar sus necesidades básicas durante un tiempo. Las personas que usan este servicio deben respetar unas normas básicas de: horario, higiene, comportamiento...



Se puede pedir en la [Asociación Abegi](#).

● Comedor social

El Complejo Asistencial Uzturre ofrece todos los días un menú para comer. Cada persona debe pagar la comida.



Se debe pedir en el **Complejo Asistencial Uzturre**.

● Alojamiento para personas en situación de exclusión social

¿Para quién?

Personas en situación de exclusión social que están en proceso de integrarse en la sociedad.

¿Para qué?

Ofrecerles un sitio donde vivir durante este proceso.

● Banco de alimentos

La Asociación Zutani reparte alimentos a las personas y a las familias que tienen poco dinero.



Se debe pedir en la **Asociación Zutani**.

● Otros

Caritas también ofrece ayuda para cubrir las necesidades básicas a las personas que están en riesgo o en situación de exclusión social.



Se deben pedir en **Caritas**.

5 Violencia machista y agresiones sexuales

Atendemos a las personas que sufren **violencia machista**:

- valoramos su situación
- ofrecemos la ayuda de profesionales
- gestionamos los servicios y ayudas necesarias.

Servicios

• Asistencia psicosocial	65
• Asistencia jurídica	65
• Residencia para personas que han sufrido violencia machista	66
• Ayuda económica para las víctimas de violencia de género	66
• Asistencia jurídica para personas que han sufrido una agresión sexual	66

Violencia machista: violencia contra las mujeres y las personas lesbianas, homosexuales, bisexuales, transgénero por el hecho de serlo o la violencia entre dos personas del mismo sexo.

Violencia de género: violencia contra la mujer por parte de su pareja o expareja.

Agresión sexual: ataque o acto violento que sufre una persona para tener relaciones sexuales sin su deseo o consentimiento.



● **Asistencia psicosocial**

¿Para quién?

- Las personas que han sufrido violencia machista
- Sus hijas e hijos
- Las personas agresoras.

¿Para qué?

Atender todas las necesidades psicológicas y emocionales con profesionales especializados.

● **Asistencia jurídica**

¿Para qué?

Informar y orientar para superar las situaciones que se crean por:

- la violencia machista
- las agresiones sexuales.

- **Residencia para personas que han sufrido violencia machista**

- ¿Para quién?

- Mujeres que sufren violencia machista y las personas que están bajo su **tutela**.

- ¿Cómo?

- Son centros para atender a estas personas de manera urgente y completa.

- **Ayuda económica para las víctimas de violencia de género**

- ¿Para quién?

- Personas que han sufrido violencia de género.

- ¿Para qué?

- Facilitar los recursos necesarios para vivir, para así facilitar que se separe de la persona agresora.

- **Asistencia jurídica para personas que han sufrido una agresión sexual**

- ¿Para quién?

- Personas que han sufrido una agresión sexual y no tienen derecho a la Justicia Gratuita.

- ¿Cómo?

- Ayuda económica para pagar los gastos de los abogados.

Tutela: responsabilidad y autoridad para cuidar y proteger a una persona.

6 Servicio para la salud y para prevenir las adicciones

Ofrecemos programas a toda la ciudadanía para fomentar las costumbres para tener una vida más sana.

● Programas de prevención universal

¿Para quién? Toda la ciudadanía.

¿Para qué?

Educar y transmitir valores y actitudes positivas para desarrollarse como personas y para prevenir las adicciones.

● Programas de prevención selectiva

¿Para quién? Grupos de personas más vulnerables.

¿Para qué?

Proteger y reducir los riesgos en los casos en los que la persona está empezando a consumir o consume de manera habitual.

● Programas de prevención indicada

¿Para quién? Personas y familias con problemas de adicción.

¿Para qué?

Ayudar a superar la adicción y a que se integren en la sociedad.

¿Cómo?

Se trabaja con las personas con adicción y con las personas de su entorno.

7 Participar y cooperar en el área de servicios sociales

Fomentamos que los ciudadanos y ciudadanas de Tolosa participen de una manera organizada con los objetivos propios de los servicios sociales.

Fomentamos:

- las actividades voluntarias
- las actividades de asociaciones y otras organizaciones de Tolosa
- que participen las personas usuarias y sus familiares.

● Ayudas económicas para las asociaciones que desarrollan actividades sobre salud y servicios sociales

¿Para quién?

Asociaciones que:

- tienen objetivos de acción social
- fomentan el asociacionismo
- organizan charlas y campañas de divulgación
- fomentan estudios y formación
- atienden de manera directa a los **colectivos vulnerables** en sus necesidades para integrarse en la sociedad.

¿Cómo? Ayudas económicas que se dan cada año.

Personas o colectivos vulnerables: personas más débiles que pueden ser dañadas o afectadas fácilmente, porque viven en malas condiciones o porque en sus circunstancias pueden caer fácilmente en la pobreza o quedar excluidos de la sociedad.



- **Ayudas económicas para las asociaciones que promueven la cooperación internacional**

¿Para quién?

- Las organizaciones no gubernamentales que tienen programas de cooperación internacional y hacen actividades para sensibilizar a la ciudadanía en Tolosa.
- Las personas voluntarias que participan de manera directa en programas de **cooperación para el desarrollo**.

¿Cómo? Ayudas económicas que se dan cada año.

- **Cedemos edificios o locales a asociaciones con carácter social**

Las asociaciones y organizaciones que tienen una actividad social en Tolosa pueden pedir un espacio para organizarse y desarrollar su actividad social.

Cooperación para el desarrollo: son actividades que se hacen para apoyar el desarrollo de países empobrecidos.

También participamos en...

Desde el Departamento de Servicios Sociales también participamos de manera activa en otros proyectos, programas y servicios que surgen de la comunidad.

Así colaboramos para ofrecer un servicio completo a la ciudadanía.

Participamos en estos temas:

- Protocolo contra la Violencia Machista
- Hezkidetza
- Punto de Encuentro Familiar
- Casa de las mujeres
- Haurren Hiria
- Mesa de prevención comunitaria
- Mesa de Educación
- Vivienda Social
- Plan de Movilidad
- Tolosa Mugi
- Deporte Adaptado
- Migración
- Programa de personas refugiadas
- Osakidetza
- Lanbide
- Centros educativos de Tolosa
- Deportes, Igualdad, Juventud, Cultura, Medioambiente, Urbanismo...