

The background of the cover features a network diagram. It consists of several black pushpins placed on a light-colored surface, connected by thin lines. The lines are colored in shades of pink and blue. The network is dense in the upper half and becomes sparser towards the bottom. The overall shape of the network graphic is roughly triangular, with the base at the bottom right.

Guía de prestaciones y servicios

SERVICIOS SOCIALES
DEL AYUNTAMIENTO
DE TOLOSA

Guía de prestaciones y servicios

**SERVICIOS SOCIALES
DEL AYUNTAMIENTO
DE TOLOSA**

Edición 2024

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





SERVICIOS
SOCIALES

Servicios para una comunidad



Contacto:

Plaza Zaharra, 6A
20400 Tolosa
Tel.: 943 65 44 66. Ext. 911
gizartezerbitzuak@tolosa.eus
www.tolosa.eus

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

Horario de atención:
de lunes a viernes, de 10:00 a 13:00,
excepto los jueves.

Hay que solicitar cita previa, por teléfono,
correo electrónico o presentándose en la oficina.

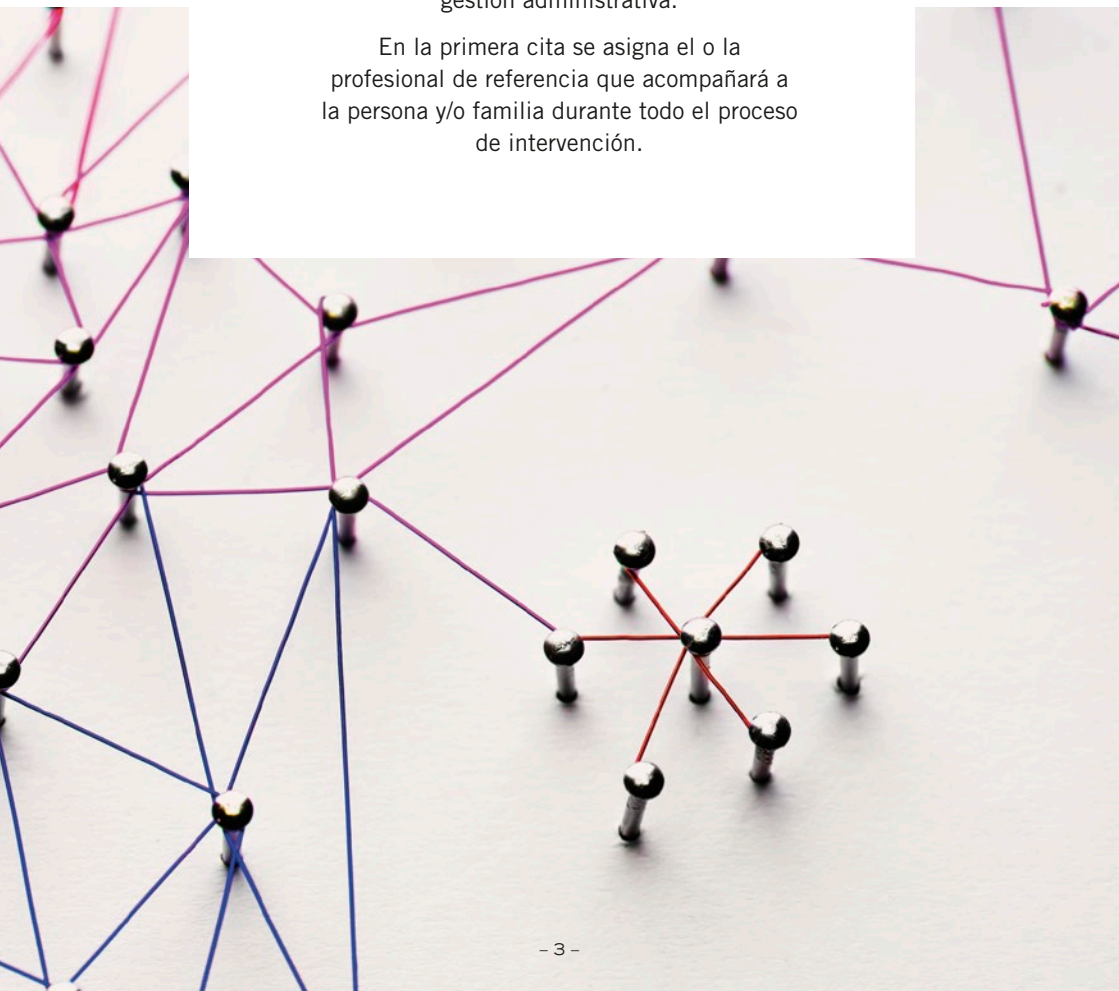
¿QUÉ SOMOS?

Somos un servicio público y nuestra **función principal es detectar necesidades sociales y respuesta para promover el bienestar social**. Partimos de la valoración de las necesidades o situaciones de las personas, familias y/o grupos, elaboramos un plan personalizado para la atención, empleando los recursos propios y/u otros recursos técnicos, económicos y tecnológicos.

¿QUIÉNES SOMOS?

El equipo de trabajo del Departamento de Servicios Sociales de Tolosa está formado por profesionales del trabajo social y de la gestión administrativa.

En la primera cita se asigna el o la profesional de referencia que acompañará a la persona y/o familia durante todo el proceso de intervención.



¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

**A todas las personas, familias o grupos/
asociaciones que viven en Tolosa, en caso de
que precisen de nuestra ayuda:**

Para promover la autonomía personal,
la inserción social o el bienestar social.

Para prevenir las situaciones de dependencia,
de desprotección, de exclusión o de emergencia,
y para responder a las necesidades surgidas a
causa de esas situaciones.





Entre otras, ayudamos en situaciones como las descritas a continuación o en situaciones similares:

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

«Según va creciendo nuestra hija, la convivencia familiar se está volviendo insostenible. Necesitamos ayuda».

«Mi padre, ayer, se sintió mal y está ingresado en el hospital. Él es quien cuida principalmente de nuestra madre. No sabemos cómo arreglarnos...».

«No sé qué hacer... creo que nuestro hijo ha empezado a consumir sustancias».

«Tengo dificultades para hacer los trabajos de casa y mi familia no me puede ayudar en todas mis necesidades».

«Mi pareja me hace sentir como un cero a la izquierda. Sé que no me merezco este trato, pero soy incapaz de romper con nuestra relación».

«Necesitamos ayuda para organizar actividades desde nuestra asociación».

...

SERVICIOS Y PRESTACIONES



1.

Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación

Mediante este servicio informamos sobre los **recursos y prestaciones disponibles** para atender la situación o necesidad que presentan, y su procedimiento.

Para ello, una vez recibida la **información** sobre la situación, el/la profesional realiza la primera valoración y el **diagnóstico**, identificando las necesidades y dificultades que se dan, así como las capacidades, fortalezas y la red de ayuda.

En caso de que la situación así lo requiera, también se activan las siguientes **valoraciones especializadas**:

- a. Valoración de dependencia
- b. Valoración de discapacidad
- c. Valoración de situación de exclusión social y/o violencia machista
- d. Valoración de desprotección o de riesgo de las personas menores de edad y adolescentes

Basándose en esas valoraciones, informamos a la persona solicitante sobre las prestaciones

y recursos previstas en el Sistema Vasco de Servicios Sociales, y realizamos la orientación necesaria, detallando las informaciones prácticas sobre cada uno de los recursos y prestaciones. En caso de que proceda, nos encargamos de su tramitación.

Para promover el cambio y fomentar el bienestar social nos servimos de la relación de ayuda entre la persona solicitante y el o la trabajadora social, tomando siempre como referencia el plan personalizado de atención.

Los Servicios Sociales municipales somos la puerta principal de acceso al Sistema Vasco de Servicios Sociales, y tramitamos la gran mayoría de los servicios y prestaciones existentes, pudiendo estos ser de titularidad municipal, foral o autonómica.

Del mismo modo, y siempre que sea de interés, también se informa de los recursos y prestaciones que prestan las asociaciones y/o desde el tercer sector.

2.

Personas mayores y personas en situación de discapacidad o dependencia

En este apartado existen diversos recursos dirigidos a la promoción de la autonomía, la prevención de la dependencia y respuesta a las necesidades derivadas de éstas.

En general, para acceder a estos recursos, es necesaria la realización de la valoración especializada correspondiente.

a. Servicio de Ayuda a Domicilio. Es un servicio de ayuda y de prevención dirigido principalmente a personas de edad avanzada. Pretende prevenir las dificultades que genera la pérdida de autonomía, ayudar a superar dichas dificultades, y mantener a las personas usuarias en su vivienda habitual. Un trabajador o trabajadora domiciliaria ayuda en las labores habituales de cuidado del hogar y cuidado personal, mejorando las condiciones de vida y promoviendo su bienestar.

El Servicio de Ayuda domiciliaria también puede atender necesidades surgidas a raíz de situaciones de dependencia, discapacidad y/o responder a otro tipo de necesidades.

b. Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial. Es un servicio cuyo objetivo es

acompañar educativamente para fomentar capacidades (personales, familiares o grupales) para la valerse de modo autónomo, socializarse y promover la buena convivencia en el entorno familiar y comunitario.

c. Servicio Blister. que ofrecen las farmacias para el control de medicamentos. En definitiva, las farmacias preparan la dosis de medicación diaria, y bajo la supervisión del servicio de ayuda domiciliaria, se garantiza la adecuada toma de medicamentos.

d. Tarjeta de aparcamiento de vehículos. Esta tarjeta autoriza el uso de aparcamientos reservados, con un límite máximo de duración. Se debe tener valorada la situación de discapacidad o dependencia y cumplir los requisitos. Se solicita en la oficina de atención a la ciudadanía (UDATE).

e. SENDIAN, programa de apoyo para las familias cuidadoras de las personas mayores en situaciones de dependencia. Es un programa que ofrece diversas actividades para responder a las necesidades de las personas cuidadoras. Entre otras, formación,



ayuda psicológica y grupos de auto-ayuda. También, se ofrecen medios para superar los problemas de adaptación, conflictos y dificultades a las personas cuidadoras, y se promueve el mantenimiento de la convivencia.

f. Atención temprana para la infancia.

Conjunto de servicios que se ofrece a niños y niñas de entre 0 y 6 años con problemas de desarrollo o riesgo de padecerlos, y a sus cuidadores/as familiares, para recuperar la motricidad y atender necesidades especiales. Para solicitar este servicio es necesario un informe médico que recoja sus dificultades.

g. Ayudas técnicas. Por medio de estas ayudas se pretenden compensar las pérdidas de autonomía provocadas por situaciones de dependencia o discapacidad, concediendo ayudas para mobiliario adaptado, aparatos electrónicos, instrumentos de apoyo, obras de adecuación de viviendas, adaptación de vehículos...

Para optar a estas ayudas es necesaria la valoración de la situación de discapacidad o dependencia.

Existe, además, un servicio comarcal para ceder de urgencia estas ayudas técnicas y responder a situaciones de emergencia (sillas de rueda, camas articuladas...).

h. Teleasistencia. Se trata de una asistencia a través del teléfono, dirigida a personas mayores. Este servicio está activo todos los días del año, las 24 horas, para recibir avisos. En este caso, el Ayuntamiento de Tolosa ofrece la posibilidad de guardar la llave de la vivienda bajo el cuidado de la Policía Municipal, para poder responder con eficacia en situaciones de emergencia. Se solicita en la oficina de atención a la ciudadanía (UDATE).

i. Servicio de atención diurna para personas mayores. Este servicio ofrece a las personas mayores que están en situación de riesgo de dependencia o dependencia leve, la posibilidad de participar en grupo y mantenerse activas física, mental y relacionalmente.

j. Comedor social. Servicio que se da en el Complejo Asistencial Uzturre, donde diariamente se ofrece un menú equilibrado. La persona debe abonar el precio del menú. Se

solicita directamente en el Complejo Residencial Uzturre.

k. Estancia temporal en residencia. Este servicio está dirigido a familiares que cuidan a personas en situación de dependencia y/o discapacidad. Consiste en programar períodos de estancias en alojamiento residencial, ofreciendo a las personas cuidadoras una alternativa para los períodos en los que se tengan que ausentar y garantizando la cobertura de las necesidades asistenciales de las personas atendidas. En cualquier caso, las personas solicitantes deberán tener hecha la valoración de la orientación a recurso.

l. Centro de día. Servicio asistencial diurno, que complementa la atención y cuidados de su entorno habitual. Está dirigido a las personas en situación de dependencia y/o discapacidad. En cualquier caso, las personas interesadas deberán tener hecha la valoración de la orientación a recurso.

m. Apartamentos tutelados. Alojamiento alternativo, con apoyo profesional de baja intensidad, destinado a personas con discapacidad o a personas mayores con riesgo de dependencia o dependencia leve.

n. Acogida familiar a personas mayores. Ofrece a personas mayores que viven solas la posibilidad de vivir en un entorno familiar, garantizando la atención y ayuda de la red informal. Las familias acogedoras suelen estar valoradas y reciben una compensación económica por el servicio ofrecido.

o. Centro residencial. Residencia habitual para personas en situación de dependencia y/o discapacidad, donde se ofrece la cobertura de todas las necesidades asistenciales, sociales y sanitarias a las personas residentes. En cualquier caso, las personas solicitantes deberán tener hecha la valoración de la orientación a recurso.

p. Prestaciones económicas.

Relacionadas con situaciones de dependencia:

- Prestación económica de asistencia personal. Se concede cuando una persona en situación de dependencia necesita contratar a una persona profesional para atender sus necesidades. La subvención se da conforme al nivel de dependencia que presenta la persona beneficiaria.

- Prestación económica para el cuidado en un entorno familiar. Ayuda para compensar a la persona de la familia que reside con la persona dependiente y se encarga de su cuidado. La cuantía de la subvención varía dependiendo de si la persona beneficiaria es mayor o menor de edad y del nivel de dependencia que presenta.

- Prestación económica vinculada al servicio. Aportación económica para ayudar a la persona dependiente en la financiación del servicio privado necesario para su atención, siempre que se haya realizado la solicitud de plaza pública y no exista plaza disponible.

Otras prestaciones económicas (*ver apartado 4.a*).

3.

Familia y convivencia (prevención y atención de la desprotección infantil)

Otra función de los Servicios Sociales Municipales es detectar las situaciones de desprotección que pueda haber en el municipio y promover la prevención de los mismos. Por ello, colaboramos en la función educativa y de prevención que se desarrolla en el municipio, en colaboración con los demás servicios municipales, instituciones y/u organismos (agentes del ámbito sanitario, del ámbito educativo, y demás).

Por tanto, contamos con el Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial, un servicio que ofrece un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y psicosocial –de carácter individual, familiar y/o grupal– que se desarrollan tanto en el domicilio familiar (educación doméstica, intervención familiar básica) como en el entorno comunitario (educación de calle, intermediación sociocultural).

Este servicio incide en la detección, prevención y atención de situaciones de desprotección de los niños, niñas y adolescentes y se ofrece mediante la planificación y ejecución de planes de individuales de intervención. Para ello, cuentan con diferentes programas cuyo objetivo es:

- **Coordinar** con los agentes sociales la formación, sensibilización, prevención en éste ámbito.

- **El asesoramiento** a familias con niños, niñas o adolescentes a su cargo en situación de desorientación, conflictividad y/o riesgo.
- **La detección y valoración** de situaciones de desprotección de personas menores de edad, y su seguimiento.
- **La intervención con personas menores** de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección y sus familias.
- **La intervención comunitaria con adolescentes** con dificultades de inclusión social y/o con indicadores de riesgo.
- **La intervención comunitaria con padres y madres** con dificultades de inclusión social y/o con indicadores de riesgo.

Otras actuaciones. También colaboramos en la gestión de otro tipo de recursos que pueden ser de interés para las familias, como pueden ser la tramitación del **título de familia numerosa**, las **subvenciones por nacimiento y/o adopción** (se solicitan en la oficina de atención a la ciudadanía UDATE), las **ayudas económicas para quienes tienen la guarda de hecho de las personas menores de edad**, se otorgan **subvenciones económicas a las escuelas de padres/madres**, participamos en las jornadas de formación,...

4.

Inclusión social

Con la ayuda de los recursos y prestaciones que se recogen en este apartado intentamos fomentar cambios y promover el bienestar de las personas, familias y grupos.

a. Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial. Es un servicio cuyo objetivo es acompañar educativamente para fomentar capacidades (personales, familiares o grupales) para la valerse de modo autónomo, socializarse y promover la buena convivencia en el entorno familiar y comunitario.

b. Ayudas económicas:

- **Ayuda municipal de garantía de ingresos y para la inclusión social:** está dirigida a cubrir las necesidades básicas, de personas o familias que carecen de recursos económicos y cumplen los requisitos.

- **Ayuda de Emergencia Social:** prestaciones no periódicas de naturaleza económica y subvencional destinadas a aquellas personas cuyos recursos resulten insuficientes

para hacer frente a gastos específicos, siendo el objetivo prevenir, evitar o paliar situaciones de marginación social.

- **Pensiones no contributivas (PNC):**

prestación económica periódica, dirigida a personas en edad de jubilación (a partir de 65 años) o con una discapacidad mínima de 65% y que no tenga derecho a prestaciones contributivas. (Dispone, además, de una ayuda complementaria para las personas beneficiarias que pagan el alquiler de vivienda habitual, así como a la asistencia sanitaria en las condiciones de las personas pensionistas).

- **Ayudas relacionadas con situaciones de dependencia** (ver apartado 2.11.).

- **Ayuda económica para las víctimas de la violencia de género** (ver apartado 5.d).

c. Viviendas polivalentes para casos de emergencia social. Este servicio ofrece alojamiento temporal a las personas o familias que se ven



obligadas a salir de su vivienda habitual por una situación de emergencia o de necesidad grave. Este servicio se ofrece, asimismo, a mujeres que han sufrido violencia machista.

d. Vivienda comunitaria para personas en situación de exclusión social. Se ofrece alojamiento alternativo en una vivienda comunitaria a las personas que se hallan en una situación de exclusión social.

e. Servicio de atención diurna y nocturna para personas en situación de exclusión social grave Abegi. Se trata de un servicio de atención diurna y nocturna, de baja intensidad, que posibilita que personas en situación de exclusión grave y sin disponibilidad de un alojamiento, dispongan de una oportunidad para cubrir sus necesidades básicas (alimentación, higiene, alojamiento,...), e iniciar un proceso de acompañamiento e intervención social. Se accede directamente en el propio recurso.

f. Comedor social. Servicio que se da en el Complejo Asistencial Uzturre, donde diariamente se ofrece un menú equilibrado. La persona debe abonar el precio del menú. Se solicita directamente en el Complejo Residencial Uzturre.

g. Alojamiento para personas en situación de exclusión. Viviendas que se ofrecen a personas en situación de exclusión como apoyo en su proceso de inclusión social.

h. Banco de alimentos. Servicio ofrecido por la Asociación Zutani que distribuye alimentos a personas y familias en una situación económica precaria. El servicio se gestiona directamente desde la propia asociación.

Asimismo, Cáritas ofrece su servicio de ayuda a las personas que están en riesgo o en situación de exclusión social para que puedan cubrir sus necesidades básicas. El acceso a este servicio se hace directamente en Cáritas.



5.

Violencia machista y agresiones sexuales

En los Servicios Sociales se atiende a las personas que sufren violencia machista. Valoramos la situación, ofrecemos apoyo profesional y gestionamos los recursos y/o servicios necesarios.

a. Servicio de atención psicosocial y socio-jurídica. La finalidad principal de este Servicio es la atención a las mujeres y a sus hijos e hijas menores de edad, víctimas de violencia machista, y familiares a cargo ofreciendo un acompañamiento e intervención con un enfoque integral que posibilite la superación de las situaciones traumáticas vividas, para poder alcanzar una vida autónoma alejada de situaciones de violencia machista.

a. Asistencia psicosocial. Mediante este servicio se ofrece atención especializada a quienes han sufrido violencia machista en cualquiera de sus formas, abordando las necesidades psicológicas y emocionales generadas. Está dirigida también a las hijas e hijos y a las personas agresoras.

b. Asistencia jurídica. Mediante este servicio se ofrece información y orientación para superar las situaciones generadas a raíz de la violencia machista y/o agresiones sexuales.

c. Residencia para personas que han sufrido violencia machista. Son centros para atender de manera urgente e integral a las mujeres que sufren estas situaciones y a quienes están bajo su tutela.

d. Ayuda económica para las víctimas de violencia de género. Ayuda económica para facilitar recursos mínimos de subsistencia, facilitando el proceso de independización de la persona agresora.

e. Asistencia jurídica para personas que han sufrido una agresión sexual. Ayuda económica dirigida a cubrir los gastos de defensa del proceso judicial (primera instancia) para personas que no tengan reconocido el derecho a la Justicia Gratuita.

6.

Servicio para la salud y prevención de las adicciones

Los Servicios Sociales Municipales también desarrollamos programas para la prevención de adicciones, que tiene como objetivo principal el fomento de hábitos para una vida más saludable de toda la ciudadanía.

A tal fin, y basándonos en el Plan Local para la Prevención de Adicciones, se diseñan y planifican diferentes programas y actividades, en colaboración con los y las integrantes de la Mesa de Prevención Comunitaria.

- Programas de prevención universal.

Mediante estos programas, se promueve un trabajo educativo que busca el desarrollo personal y la transmisión de valores y

actitudes positivas, para la prevención de adicciones.

- Programas de prevención selectiva.

Están dirigidas a grupos sociales más vulnerables. El objetivo de estos programas suele ser el fomento de factores de protección, y en aquellos casos de consumos iniciales o habituales, la reducción de los riesgos.

- **Programas de prevención indicada.** Están dirigidas a personas y familias con problemas de adicción. Se interviene con estas personas y con las de su entorno, con el objetivo de superar los consumos y ayudarles en su inclusión social.



7.

Participación y cooperación en el área de servicios sociales

Desde los Servicios Sociales Municipales promocionamos la participación organizada de la ciudadanía, con objetivos propios de los servicios sociales.

En este sentido, se fomenta toda iniciativa promovida por las asociaciones y agentes sociales voluntarias, siempre y cuando se consideren de interés común y persigan objetivos afines al sistema vasco de servicios sociales, así como la participación de las personas usuarias de los servicios sociales y sus familiares.

a. Subvenciones para las asociaciones que desarrollan actividades del ámbito de la salud y servicios sociales, ya sea a nivel local (Tolosa) o a nivel de cooperación internacional. A tal fin, todos los años se realiza una convocatoria de subvenciones económicas, y se subvencionan los proyectos de asociaciones con sede y/o representante en Tolosa:

- Para la ejecución de actividades y proyectos educativos y de sensibilización para la transformación social en el municipio de Tolosa.

- Para la ejecución de actividades en el área de servicios sociales y salud.

- Para el mantenimiento de asociaciones del área de servicios sociales y salud.

- Para la realización de proyectos de cooperación para el desarrollo en países empobrecidos.

- Para personas que colaboran voluntariamente en cooperación internacional.

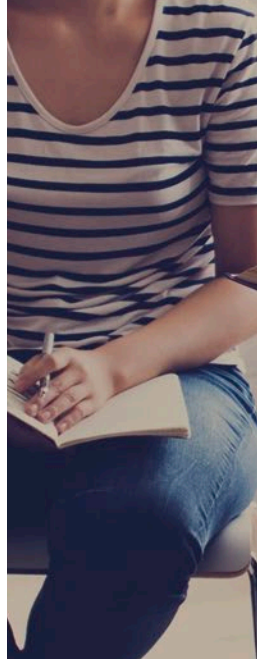
- Para la realización de proyectos de actividades humanitarias puntuales en situaciones de emergencia.

b. Cesión de edificios/locales a asociaciones de carácter social.

Las asociaciones y organismos del ámbito social de Tolosa pueden solicitar un espacio físico para organizarse y desarrollar su actividad social.

c. Asesoramiento técnico y coordinación.

de la red formada por las asociaciones del ámbito social y sanitario, y agentes sociales, fomentando una participación directa y activa en el ámbito.





OTRAS ACTUACIONES

Desde el Departamento de Servicios Sociales participamos activamente en los diferentes proyectos, programas y servicios que surgen en la comunidad, colaborando para ofrecer un servicio integral y transversal a la ciudadanía:

- Protocolo contra la Violencia Machista
- Hezkidetza Mahaia
- Casa de las mujeres de Tolosaldea (ANDRAGORA)
- 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
- Udaltzaingoa, Kirolak, Berdintasuna, Gazteria, Jaiak, Kultura, Ingurumena, Hirigintza,...

Ayuntamiento de Tolosa.
Departamento de Servicios Sociales y Salud.
Plaza Zaharra, 6A
20400 Tolosa
Tel.: 943 65 44 66. Ext.911
gizartezerbitzuak@tolosa.eus
www.tolosa.eus

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

Horario de atención:
de lunes a viernes, de 10:00
a 13:00, excepto los jueves.

Hay que solicitar cita
previa, por teléfono, correo
electrónico o presentándose
en la oficina.



TOLOSA