

GIZARTE ZERBITZUEN BALIABIDE-GIDA

GUÍA DE RECURSOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Social services resources guide

Guide des actions des services sociaux

دليل موارد الخدمات الاجتماعية

Ghid de resurse ale serviciilor asistență socială

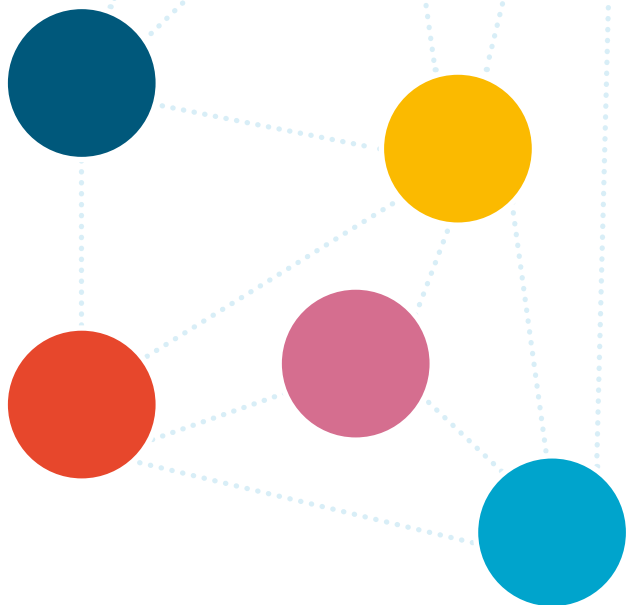


TOLOSA



EUSKARAZ	3
CASTELLANO	37
ENGLISH	71
FRANÇAIS	105
العربية	139
ROMÂNĂ	173

GIZARTE ZERBITZUEN BALIABIDE-GIDA



TOLOSA



testuak irakurketa errazean

Lehen edizioa: 2020ko urtarrila

Koordinatzailea:

Tolosako Udala
Gizarte Zerbitzuen eta Osasunaren Departamentua
Plaza Zaharra, 6A
20400 Tolosa
www.tolosa.eus

Irakurketa Errazeko egokitzapena:

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

Diseinua eta ilustrazioak: Oihana Pagola Mikeleitz (didart.eu)



Logotipo honek ziurtatzen du eskuartean duzun liburuak IFLAK (International Federation of Library Associations and Institutions) zehazturiko arauak betetzen dituela eta irakurketa zailtasunak dituzten pertsonentzat material egokia dela.

Hau Lectura Fácil Euskadi Irakurketa Errazak ematen du.

Aurkibidea

Gizarte Zerbitzuak: komunitate baterako zerbitzuak 6

Zer egiten dugu? 7

Nor gara? 8

Norentzako da zerbitzu hau? 9

Zer zerbitzu eskaintzen ditugu? 11

1 Informazio, balioespen, diagnostiko eta orientabide-zerbitzua 11

2 Adineko pertsoneri eta desgaitasun
edo mendekotasun-egoerei lotutakoak 13

3 Familia eta elkarbizitza haurrentzako eta nerabeentzako 22

4 Gizarteratzea 25

5 Indarkeria matxista eta sexu erasoak 30

6 Osasunerako eta adikzioen prebentziorako zerbitzua 33

7 Gizarte-zerbitzuen eremuan parte-hartzea eta lankidetzak 34

Honetan ere parte hartzen dugu... 36

Gizarte Zerbitzuak: **komunitate baterako zerbitzuak**

Gizarte Zerbitzuetako bulegoetan edozein informazio edo laguntza eskatzeko, aldez aurretik hitzordua eskatu behar da:

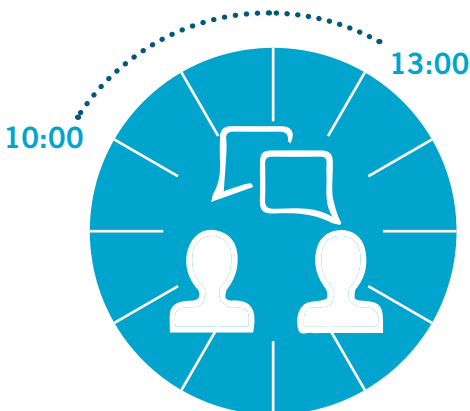
- telefonoz: 943 697 500
- posta elektronikoko bidez: gizartezerbitzuak@tolosa.eus
- aurrez aurre: Plaza Zaharra, 6A, Tolosa

ORDUTEGIA:

astelehenetik ostiralera **07:30**etatik **15:30**etara.

JENDAURREKO ARRETA:

Astelehenetan, astearteetan, asteazkenetan eta ostiraletan **10:00**etatik **13:00**etara.
Ostegunetan **EZ** dugu artatzen.

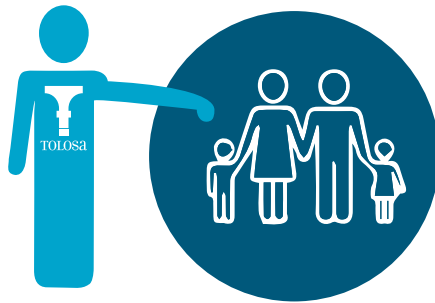


Nor gara?

Tolosako Udaleko
Gizarte Zerbitzuen Departamentuan
8 profesionalak lan egiten dugu.

Pertsona edo familia batek gure laguntza behar duenean,
lehenengo hitzordutik erreferentziako profesionala
izendatzen zaio.

Erreferentziako gizarte-langileak
pertsona edo familia lagunduko du,
esku hartze prozesu osoan.



Esku hartzea: prozesu batean modu espezializatuan jardutea da.

Norentzako da zerbitzu hau?

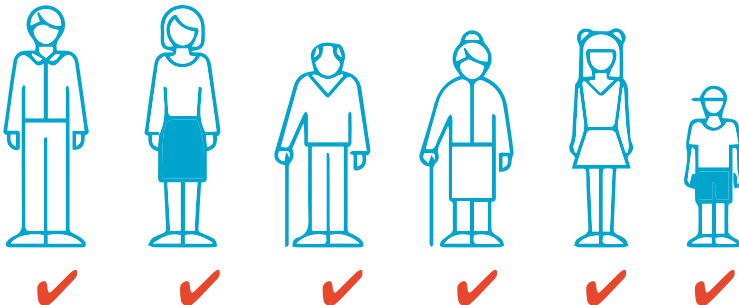
Tolosan bizi diren eta gure laguntza behar duten pertsona, familia edo talde guztientzat.

Hurrengorako laguntza:

- sustatzea:
 - autonomia pertsonala
 - gizarteratzea
 - gizarte-ongizatea.

- egoera hauek prebenitzea:
 - mendekotasuna
 - umeen eta nerabeen babesgabetasuna
 - bazterketa
 - larrialdiak.

- egoera guzti hauek sor ditzaketen beharrei erantzutea.



Honelako egoeretan laguntzen dugu:

«78 urte ditut eta bakarrik bizi naiz.
Gero eta gehiago kostatzen zait kalera ateratzea
eta oso bakarrik sentitzen naiz».

«Gure alaba hazten doan heinean,
gure familian elkarbizitza gero eta jasanezinagoa da.
Laguntza behar dugu».

«Atzo nire aitak istripua izan zuen
eta ospitaleratuta dago.
Bera da gure ama zaintzen duena.
Ez dakigu zer egin».

«Niretzat zaila da etxeko-lanak egitea
eta nire familiak ezin dit behar dudan
guztian lagundu».

«Ez dakit zer egin.
Gure semea drogak kontsumitzen
hasi dela uste dut».

«Nire bikotekideak oso gaizki sentiarazten nau.
Badakit ez dudala merezi horrela tratatua izatea.
Baina ez naiz gai nire bikotekidearekin hausteko».

Zer zerbitzu eskaintzen ditugu?

1 Informazio, balioespen, diagnostiko eta orientabide-zerbitzua

Lehenengo, informazioa ematen diegu pertsonei bakoitzaren egoeraren edo beharren arabera jaso ditzaketen baliabideei eta laguntzei buruz. Baita jarraitu beharreko urratsei buruzko informazioa ere ematen dugu.

Ondoren, profesional batek:

- balorazio bat egiten du
- diagnostiko bat ematen du
- identifikatzen ditu:
 - beharrak eta zailtasunak
 - gaitasunak, **indarguneak** eta **laguntza sarea**.

Beharrezkoa denean, balorazio espezializatuak egingo dira:

- mendekotasun balorazioa
- desgaitasun balorazioa
- gizarte bazterkeria egoeraren balorazioa
- haurren eta nerabeen babesgabetasunaren edo arriskuaren balorazioa.

Indarguneak: aldaketa-prozesuak errazten dituzten gaitasun eta testuinguru positiboak.

Laguntza sarea: ingurune hurbilenaren babesa da.

Balorazio horietan oinarrituta:

- Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak eskaintzen dituen laguntzei eta baliabideei buruzko informazioa ematen dugu.
- baliabide eta laguntza bakoitzari buruz informazio erabilgarri eta argia ematen dugu.
- tramiteak egiten ditugu pertsonak behar duenean.

Arreta pertsonalizatuko plana egiten dugu pertsonaren egoera aldatu ahal izateko eta gizartean bere ongizatea sustatzeko. Plan hau egiteko eskatzailearen eta gizarte-langilearen arteko harremanean oinarritzen gara.

Udaleko Gizarte Zerbitzutik tramite gehienak egiten ditugu. Nahiz eta zerbitzuak eta laguntzak beste erakunde batzuek ematen dituzten, hala nola Gipuzkoako Foru Aldundiak edo Eusko Jaurlaritzak.

Beste elkarte eta erakunde batzuek ematen dituzten baliabideei eta laguntzei buruzko informazioa ere ematen dugu.





2 Adineko pertsonak eta desgaitasuna edo mendekotasuna dutenak

Zerbitzu honek adineko pertsonen eta desgaitasuna edo mendekotasuna duten pertsonen baliabideak eskaintzen dizkie, hurrengoak lortzeko:

- ✓ autonomoak izatea sustatzea
- ✓ mendekotasuna prebenitzea
- ✓ pertsona horien beharrei erantzutea.

Zerbitzuak

• Etxez-etxeko laguntza zerbitzua	14
• Ibilgailua aparkatzeko txartela	15
• SENDIAN	15
• 6 urtetik beherako haurrentzako arreta goiztiarra	16
• Laguntza teknikoak	16
• Tele-laguntza	17
• Adineko pertsonentzat eguneko zerbitzua	17
• Egoitzan aldi baterako egonaldia	18
• Eguneko zentroa	18
• Apartamentu tutelatuak	19
• Adineko pertsonentzat familia-harrera	19
• Egoitza-zentroa	20
• Diru-laguntzak	21
- laguntza pertsonalerako	
- familia-ingurunean zaintzeko	
- zerbitzuari lotutakoa	



Horietako edozein zerbitzu edo laguntza eskuratzeko beharrezkoa da dagokion balorazio espezializatua egitea.

• Etxez-etxeko laguntza zerbitzua

Norentzako?

Adineko pertsonentzako.

Zertarako?

- Pertsonak autonomia galtzen duenean dituen zailtasunak prebenitzea.
- Zailtasun horiek hobetzen laguntzea.
- Pertsonaren ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitzea.

Nola?

Etxeko laguntzaile batek etxeko lanetan eta norberaren zaintzan laguntzen du: hau da, bainatzea, janztea...

Etxez-etxeko laguntza zerbitzua duten adineko pertsonak,

Blister programa erabil dezakete. Farmaziek eskaintzen duten programa bat da kontrolatzeko pertsonak sendagaiak

behar bezala hartzen dituztela:

- farmaziek eguneko dosia prestatzen dute
- etxebizitzara doan langileak hartzen dituela ziurtatzen du.

Zerbitzu hau ere eskaintzen da:

- desgaitasuna duten pertsoneri
- behar diren beste egoera batzuetan.





• Ibilgailua aparkatzeko txartela

Norentzako?

Baldintzak betetzen dituzten desgaitasuna edo mendekotasuna duten pertsonentzako.

Zertarako?

Erreserbatutako aparkalekuetan aparkatzeko. Aparkatzeko denbora mugatua dute.

• Sendian

Norentzako?

Mendekotasuna duen adineko pertsonen zaintzaileentzako.

Zertarako?

Zaintzaile diren pertsoneri eskaintzeko:

- beren beharrei erantzuten dituzten jarduerak
- prestakuntza
- laguntza psikologikoa eta autolaguntza-taldeak
- egokitzapen-arazoak, gatazkak eta zailtasunak gainditzeko tresnak
- laguntza elkarbizitza mantentzeko.



● 6 urtetik beherako haurrentzako arreta goiztiarra

Norentzako?

- Garapen arazoak edo arazo horiek izateko arriskua duten 0 eta 6 urte arteko haurrentzako.
- Beren familia edo zaintzaileentzako.

Zertarako?

- Motrizitatea berreskuratu ahal izateko.
- Behar bereziak artatzeko.



Zerbitzu hau eskatzeko beharrezkoa da zailtasunak azaltzen dituen sendagilearen txostena.

● Laguntza teknikoak

Norentzako?

Desgaitasun edo mendekotasuna duten pertsonentzako.

Zertarako?

Pertsona horiei laguntzea autonomia galtzen dutenerako.

Nola?

Laguntza hurrengo lortzeko:

- egokitutako altzariak
- gailu elektronikoak
- laguntza tresnak
- etxebizitza egokitzeko obrak
- ibilgailu egokituak.

Laguntza teknikoen larrialdi zerbitzua dago premiazko egoerentarako.

Eskaintzen dira gurgildun aulkiak, ohe artikulatuak...



Zerbitzu hau eskatzeko beharrezkoa da desgaitasun edo mendekotasun egoeraren balorazioa izatea.

• Tele-laguntza

Norentzako?

Bakarrik bizi diren adineko pertsonentzako.

Zertarako?

Beren etxetik laguntza eskatzeko telefonoz.

Udaltzaingoak etxeko giltzen kopia bat gorde dezake, larrialdi bat dagoenerako.



Zerbitzu hau urteko **egun guztietan**
eta **eguneko edozein ordutan** eska daiteke.

• Adineko pertsonentzat eguneko zerbitzua

Norentzako?

Mendekotasun-egoera arriskuan
edo mendekotasun arina duten pertsonentzako.

Zertarako?

Taldeetan parte hartzeko
eta jardunean mantentzeko.

Nola?

- Ariketa fisikoak eta mentalak eginez.
- Beste pertsona batzuekin harremanetan.

• Egoitzan aldi baterako egonaldia

Norentzako?

Desgaitasuna edo mendekotasuna duten pertsonak zaintzen dituzten senideentzako.

Zertarako?

Senidea denbora batean zehar kanpora joan ahal izateko eta pertsona ondo artatua dagoela ziurtatzeko.

Nola?

Desgaitasuna edo mendekotasun duen pertsona aldi baterako egoitza batean geldituko da.



Zerbitzu hau eskatzeko beharrezkoa da **desgaitasun edo mendekotasun egoeraren balorazioa** izatea, pertsonak zerbitzu hau behar dutela zehazten duena.

• Eguneko zentroa

Norentzako?

Desgaitasuna edo mendekotasuna duten pertsonentzako.

Zertarako?

Egunean zehar eguneko zentroan egotea pertsonaren inguruko ohiko zaintzak eta atentzioa osatzeko.



Zerbitzu hau eskatzeko beharrezkoa da **desgaitasun edo mendekotasun egoeraren balorazioa** izatea, pertsonak zerbitzu hau behar dutela zehazten duena.

• Apartamentu tutelatuak

Norentzako?

- Desgaitasuna duten pertsonentzako
- Adineko pertsonak mendekotasun-arriskuarekin
- Adineko pertsonak mendekotasun arineko arriskuarekin.

Zertarako?

Behar eta egoera zehatzetarko laguntza profesionala duen bizitzeko leku bat eskaintzeko.

• Adineko pertsonentzat familia-harrera

Norentzako?

Bakarrik bizi diren eta hurbileko inguruan laguntzarik ez duten adineko pertsonentzako.

Zertarako?

Familia ingurunean bizitzeko.
Horrela adineko pertsonak behar duen atentzioa jasotzen du familia batean integratzen delako.



Harrera ematen duen familiaren **balorazioa** egingo da.
Familia hauek **diru-laguntza** jasoko dute zerbitzu honengatik.

• Egoitza-zentroa

Norentzako?

Desgaitasun edo mendekotasuna duten pertsonentzako.

Zertarako?

Bizitzeko ohiko bizi-leku bat eskaintzeko.

Horrela bermatzen dira

pertsona hauen behar hauek:

- laguntzakoa
- sozialak
- osasunekoak.



Zerbitzu hau eskatzeko beharrezkoa da baliabiderako orientazioaren balorazioa.



• Laguntza pertsonalerako diru-laguntza

Norentzako?

Mendekotasuna duten pertsonentzako.

Zertarako?

Pertsona profesional bat kontratatzea bere beharrak zaintzeko.



Laguntza mendekotasun mailaren arabera ematen da.

• Familia-ingurunean zaintzeko diru-laguntza

Norentzako?

Mendekotasuna duen pertsonarekin bizi eta zaintzen duen senidearentzako.



Laguntza mendekotasun mailaren arabera ematen da. Baita ere mendekotasuna duen pertsona adingabea edo adinekoa izatearen arabera.

• Zerbitzuari lotutako diru-laguntza

Norentzako?

Plaza publikoa eskatu duen eta tokirik libre ez duen mendekotasuna duen pertsonarentzako.

Zertarako?

Egoitza pribatuak ematen duten zerbitzua ordaindu ahal izateko.

3 Familia eta elkarbizitza haurrentzako eta nerabeentzako

Zerbitzu honek helburu du Tolosan dauden babesgabezia egoerak antzematea egoera horiek ekiditeko.

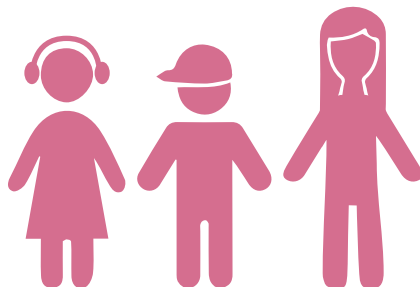
Horretarako, Tolosan garatzen diren heziketa eta prebentzio lanetan laguntzen dugu hauekin batera:

- Udaleko beste zerbitzuekin
- gainerako erakundeekin: osasunekoak, hezkuntzakoak...

Familia zaugarrien kasuetan ere esku hartzen dugu. Beharrezkoa denean, adingabeek babesgabezi egoeran dauden eta zein larritasun maila duten baloratzen dugu.

Zerbitzuak

• Hurrekin, nerabeekin eta beren familiekin esku-hartzea	23
• Familiekin esku-hartzea	23
• Beste kudeaketak	24



● Hurrekin, nerabeekin eta beren familiekin esku-hartzea

Norentzako?

- Babesgabezia egoeran edo egoteko arriskuan dauden 11 eta 17 urte arteko ume eta nerabeentzako.
- Beren familientzako.

Zertarako?

- Gizarteratzeko
- Komunitatean parte hartzeko
- Babesa eskaintzeko.

Nola?

Kontuan hartzen ditugu:

- nerabeen interesak
- beraien ohiko ingurunea.

● Familiarekin esku-hartzea

Norentzako?

Babesgabezia egoeran egoteko arriskuan edo babesgabezia egoera arinean daduen familientzako.

Zertarako?

Familia-harreman egokiagoak eta inguru babesgarriagoak bultzatzea.

Nola?

Familia hauei laguntzea hurrengoetan:

- zailtasunak gainditzeko
- senideen artean harremanak lantzeko
- portaerak hobetzeko.



Gipuzkoako Foru Aldundiko Haurren eta Nerabeen Babeseko Zerbitzuak esku-hartze hauek egiten ditu.

● Beste kudeaketak

Norentzako?

Familientzako.

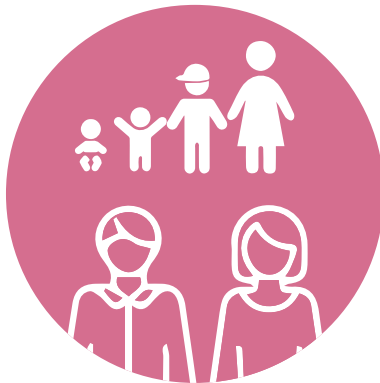
Zertarako?

Tramite hauek egiten laguntzen dugu:

- familia ugarien titulua
- seme-alaben jaiotzagatik diru-laguntzak
- adopzioagatik diru-laguntzak
- adingabekoak **izateko zaintzan** dituztenentzako laguntzak.

Baita ere:

- guraso-eskolak diruz laguntzen ditugu
- jardunaldietan parte hartzen dugu
- besteak.



Izateko zaintza: pertsona bat adingabeko batez arduratzen denean adingabekoaren legezko tutorea izan gabe.

4 Gizarteratzea

Zerbitzu eta laguntza hauekin saiatzen gara:

- aldaketak bultzatzen
- pertsonen, familien eta taldeen ongizatea bultzatzen.

Diru-laguntzak

• Diru sarrerak bermatzeko eta gizarte-inklusioko udal-laguntzak	26
• Gizarte larrialdietarako laguntza	26
• Gizarte ongizateko funtseko pentsioak (PFBS)	27
• Kotizatu gabekoen pentsioak (PNC)	27
• Gipuzkoatik kanpo preso dauden senideentzat laguntzak	27

Zerbitzuak

• Gizarte-larrialdietarako balio-anitzeko etxebizitzak	28
• Etxebizitza komunitarioa gizarte-bazterkeria egoeran daudenentzako	28
• Abegi, gaueko arretarako zerbitzua gizarte-bazterkeria egoera larrian daudenentzako	28
• Jangela sozialak	29
• Bazterkeria egoeran daudenentzat alojamendua	29
• Elikagaien bankua	29

DIRU-LAGUNTZAK

- **Diru sarrerak bermatzeko eta gizarte-inklusiorako udal-laguntzak**

Norentzako?

Dirudik gabeko pertsona edo familientzako.

Zertarako?

Beren oinarritzko beharrak betetzeko.



Baldintzak bete behar dira.

- **Gizarte larrialdietarako laguntza**

Norentzako?

Oinarritzko gastuak ordaindu ezin dituzten pertsonentzako, adibidez, etxebizitza, arropak...

Zertarako?

Bazterketa sozialaren egoerak saihesteko.

Nola?

Diru-laguntza puntualak dira gastu espezifikoak ordaintzeko.

Bazterketa soziala: pertsona edo pertsona talde bat gizartetik kanpo edo baztertuta bizi denean eta honek pertsona hauentzako gizartean parte hartzea zaila egiten du.

● **Gizarte ongizateko funtseko pentsioak (PFBS)**

Norentzako?

Baldintza hauek betetzen dituztenentzako:

- diru-sartze gutxi
- %45etik gorako desgaitasun-maila edo 65 urte baino gehiago
- beste diru-laguntzarik ez dutenentzako.

Nola? Diru-laguntza finkoa da, denboraldi baterako ematen da.

● **Kotizatu gabekoen pentsioak (PNC)**

Norentzako?

Erretiro adinean edo %65etik gorako desgaitasuna duten eta Gizarte-segurantzako pentsioak jasotzeko eskubidea ez duten pertsonentzako.

Nola? Diru-laguntza finkoa da, denbora batean zehar ematen da.

Gainera, badago beste laguntza bat kotizatu gabekoen pentsio hau duten pertsonentzako, beren ohiko etxebizitzaren alokairua ordaintzeko. Baita osasunerako arreta ere jaso dezakete.

● **Gipuzkoatik kanpo preso dauden senideentzat laguntzak**

Norentzako?

Beren senideak Gipuzkoatik kanpo bisitatzeko bidaiatu behar duten pertsonentzako.

Zertarako?

Senidea bisitatzeko bidaien gastuak ordaintzen laguntzeko.

ZERBITZUAK

● **Gizarte-larrialdietarako balio-anitzeko etxebizitzak**

Norentzako?

Larrialdi edo behar-egoera larri bategatik beren ohiko etxea utzi behar izan duten pertsona edo familientzako.

Indarkeria matxista jasaten duten emakumeentzako ere.

Zertarako? Denboraldi baterako bizitzeko leku bat eskaintzeko.

● **Etxebizitza komunitarioa gizarte-bazterkeria egoeran daudenentzako**

Norentzako? Bazterketa sozial egoeran dauden pertsonentzako.

Zertarako?

Gizarteratzeko prozesuan zehar bizitzeko leku bat eskaintzeko.

● **Abegi gaueko arretarako zerbitzua gizarte-bazterkeria egoera larrian daudenentzako**

Norentzako?

Bazterkeria egoera-larrian edo larrialdi egoeran dauden pertsonentzako.

Zertarako?

Lo egiteko leku bat eskaintzeko eta denboraldi baterako oinarrizko beharrak ziurtatzeko. Zerbitzu hau erabiltzen duten pertsonen oinarrizko arauak errespetatu behar dituzte: ordutegia, garbitasuna, jokaerak...



Abegi Elkartean eska daiteke.

● Jangela sozialak

Uzturre Asistentzia Guneak egunero jateko menua eskaintzen du. Pertsona bakoitzak bere janaria ordaindu behar du.



Uzturre Asistentzia Gunean eskatu behar da.

● Bazterkeria egoeran daudenentzat alojamendua

Norentzako?

Gizartetik baztertuta
eta gizarteratzera prozesuan dauden pertsonentzako.

Zertarako?

Gizarteratzeko prozesuan zehar
bizitzeko leku bat eskaintzeko.

● Elikagaien bankua

Zutani Elkarateak diru gutxi duten pertsoneri
eta familiei elikagaiak banatzen dizkie.



Zutani Elkartean eskatu behar da.

● Besteak

Caritasek ere laguntza eskaintzen die
bazterkeria egoeran edo arriskuan dauden pertsoneri
beren oinarritzko beharrianak betetzeko.



Caritasen eskatu behar da.

5 Indarkeria matxista eta sexu erasoak

Indarkeria matxista jasaten duten pertsonen arreta ematen diegu:

- beren egoera baloratzen dugu
- profesionalen laguntza eskaintzen dugu
- beharrezkoak diren zerbitzu eta laguntzak kudeatzen ditugu.

Zerbitzuak

• Laguntza psikosoziala	31
• Laguntza juridikoa	31
• Egoitza-zentroa indarkeria matxista jasan dutenentzat	32
• Diru-laguntza genero indarkeriaren biktimentzako	32
• Laguntza juridikoa sexu-erasoa jasan dutenentzat	32

Indarkeria matxista: emakumeen eta lesbianen, homosexualen, bisexualen, transgeneroen kontrako indarkeria, hori izateagatik edo sexu bereko bi pertsonaren arteko indarkeria.

Genero indarkeria: emakumearen aurkako indarkeria bikotekidearen edo bikotekide ohiaren aldetik.

Sexu-erasoa: pertsona batek jasaten duen eraso edo ekintza bortitza, sexu harremanak edukitzeko bere nahi edo baimen gabe.



• Laguntza psikosoziala

Norentzako?

- Indarkeria matxista jasaten duten pertsonentzako
- Beren seme-alabentzako
- Erasotzaileentzako.

Zertarako?

Behar psikologiko eta emozional guztiei erantzutea, profesional espezializatuekin.

• Laguntza juridikoa

Zertarako?

Indarkeria matxista eta sexu erasoengatik sortzen diren egoerak gainditzeko informazioa emateko eta orientatzeko.

- **Egoitza-zentroa indarkeria matxista jasan dutenentzat**

Norentzako?

Indarkeria matxista jasan duten emakumeentzako eta haien **zaintzapean** daudenentzako.

Nola?

Pertsona horiei premiazko eta erabateko arreta emateko zentroak dira.

- **Diru-laguntza genero indarkeriaren biktimentzako**

Norentzako?

Genero indarkeria jasan duten pertsonentzako.

Zertarako?

Bizitzeko behar diren baliabideak ematea, erasotzailearengandik banatzea errazteko.

- **Laguntza juridikoa sexu-erasoa jasan dutenentzat**

Norentzako?

Sexu-erasoa jasan duten eta Doako Justiziarako eskubiderik ez dutenentzako.

Nola?

Diru-laguntza abokatuen gastuak ordaintzeko.

Zaintzapea: pertsona bat zaintzeko eta babesteko erantzukizuna eta agintea.

6 Osasunerako eta adikzioen prebentziorako zerbitzua

Herritar guztiei programak eskaintzen dizkiegu bitzta osasungarria izateko ohiturak bultzatzeko.

● Prebentzio unibertsaleko programak

Norentzako? Herritar guztientzako.

Zertarako?

Balio eta jarrera positiboak hezi eta transmititzea pertsona gisa garatzeko eta adikzioak prebenitzeko.

● Prebentzio selektiboko programak

Norentzako? Ahulen diren giza-taldeentzako.

Zertarako?

Babesteko eta arriskua gutxitzeko pertsona kontsumitzen hasten den edo kontsumitu ohi duen kasuetan.

● Prebentzio adieraziko programak

Norentzako?

Adikzio arazoak dituzten pertsonentzako eta familientzako.

Zertarako?

Adikzioa gainditzen eta gizarteratzen laguntzeko.

Nola?

Pertsona horiekin eta beren ingurukoekin lan egiten da.

7 **Gizarte-zerbitzuen eremuan parte-hartzea eta lankidetz**

Bultzatzen dugu Tolosako herritarrek modu antolatu batean parte hartzea gizarte-zerbitzuen berezko helburuekin.

Bultzatzen dugu:

- boluntariora jarduerak
- Tolosako elkarten eta bestelako erakundeen jarduerak
- erabiltzaileek eta haien senideek parte hartzea.

• **Diru-laguntzak osasun eta gizarte zerbitzuekin lotutako jarduerak burutzen dituzten elkarteentzat**

Norentzako?

Elkarte hauentzako:

- gizarte-ekintzako helburuak dituztenak
- elkartegintza bultzatzen dutenak
- hitzaldiak eta dibulgazio-kanpainak antolatzen dituztenak
- ikasketak eta prestakuntza bultzatzen dituztenak
- **kolektibo zaugarriak** zuzenean artatzen dituztenak gizartean integratzeko dituzten beharretarako.

Nola? Urtero ematen diren diru-laguntzak.

Pertsonak edo kolektibo zaugarriak: erraz kaltetu edo min eman daitezkeen pertsona ahulenak, baldintza txarretan bizi direlako edo beren egoeratik pobrezian erraz eror daitezkeelako edo gizartetik baztertuta gera daitezkeelako.



- **Diru-laguntza nazioarteko lankidetzan diharduten elkarteentzat**

Norentzako?

- Nazioarteko lankidetzeta-programak dituzten eta Tolosan herritarrak sentsibilizatzeko jarduerak egiten dituzten gobernu kanpoko erakundeak.
- **Garapenerako lankidetzeta** programetan zuzenean parte hartzen duten boluntarioak.

Nola? Urtero ematen diren diru-laguntzak.

- **Izaera sozialeko elkarteei gelak edo eraikinak uztea**

Tolosan jarduera sozial bat duten elkarte eta erakundeek antolatzeke eta bere gizarte-jarduera garatzeko gune bat eska dezakete.

Garapenerako lankidetzeta: herrialde txiroen garapena laguntzeko egiten diren jarduerak dira.

Honetan ere parte hartzen dugu...

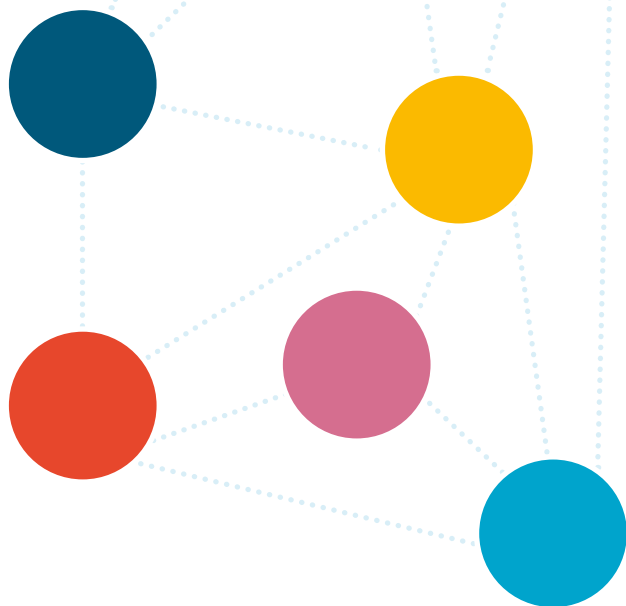
Gizarte Zerbitzuen Departamentutik komunitate mailan sortzen diren proiektu, programa eta zerbitzu desberdinetan ere modu aktiboan parte hartzen du.

Horrela, herritarrei zerbitzu osoa eskaintzeko elkarlanean aritzen gara.

Gai hauetan parte hartzen dugu:

- Indarkeria matxistaren aurkako protokoloa
- Hezkidetza
- Familia Elkargunea
- Emakumeen etxea
- Haurren hiria
- Prebentzio komunitarioko mahaia
- Heziketa mahaia
- Etxebizitza Soziala
- Mugikortasun plana
- Tolosa Mugi
- Kirol Egokitua
- Migrazioa
- Pertsona errefuxiatuen programa
- Osakidetza
- Lanbide
- Tolosako heziketa zentruak
- Kirolak, Berdintasuna, Gazteria, Kultura, Ingurumena, Hirigintza...

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	38
¿Qué hacemos?	39
¿Quiénes somos?	40
¿Para quién es este servicio?	41
¿Qué servicios ofrecemos?	43
1 Informar, valorar, diagnosticar y orientar	43
2 Personas mayores y personas con discapacidad o dependencia	45
3 Familia y convivencia para menores y adolescentes	54
4 Integración social	57
5 Violencia machista y agresiones sexuales	62
6 Servicio para la salud y para prevenir las adicciones	65
7 Participar y cooperar en el área de servicios sociales	66
También participamos en...	68

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

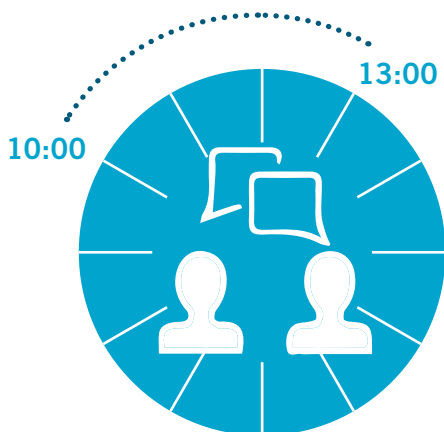
HORARIO:

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.

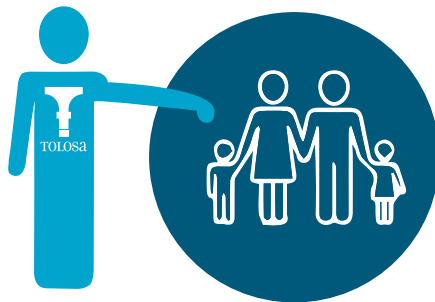


¿Quiénes somos?

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**.

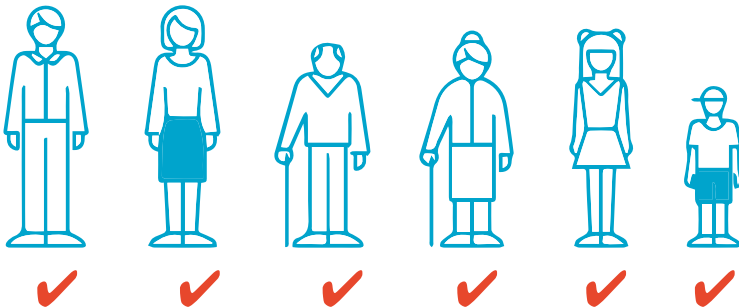


Intervención o intervenir: actuar de una manera especializada dentro de un proceso.

¿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	46
• Tarjeta de aparcamiento	47
• SENDIAN	47
• Atención temprana para niños y niñas menores de 6 años	48
• Ayudas técnicas	48
• Teleasistencia	49
• Servicio de día para personas mayores	49
• Estancia temporal en residencia	50
• Centro de día	50
• Apartamentos tutelados	51
• Acogida familiar a personas mayores	51
• Centro residencial	52
• Ayudas económicas	53
- 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.

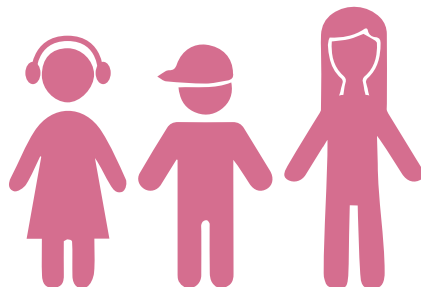
Para eso, ayudamos en las tareas de educar y prevenir que se desarrollan en Tolosa junto con:

- 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	21
• Intervención con familias	21
• Otras gestiones	22



● **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.

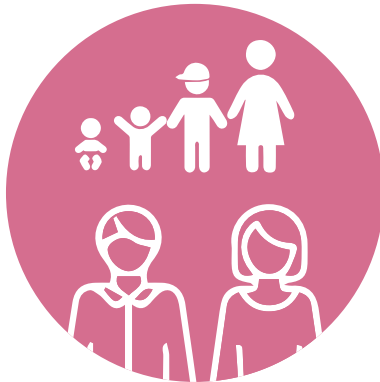
¿Para qué?

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	58
• Ayuda de emergencia social	58
• Pensión del fondo de bienestar social (PFBS)	59
• Pensión no contributiva (PNC)	59
• Ayudas para familiares de personas presas fuera de Gipuzkoa	59

Servicios

• Viviendas polivalentes para casos de emergencia social	60
• Vivienda comunitaria para personas en situación de exclusión social	60
• Servicio de atención nocturna para personas en situación de exclusión social grave Abegi	60
• Comedor social	61
• Alojamiento para personas en situación de exclusión social	61
• Banco de alimentos	61
• Otros	61

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 cómo 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	63
• Asistencia jurídica	63
• Residencia para personas que han sufrido violencia machista	64
• Ayuda económica para las víctimas de violencia de género	64
• Asistencia jurídica para personas que han sufrido una agresión sexual	64

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...

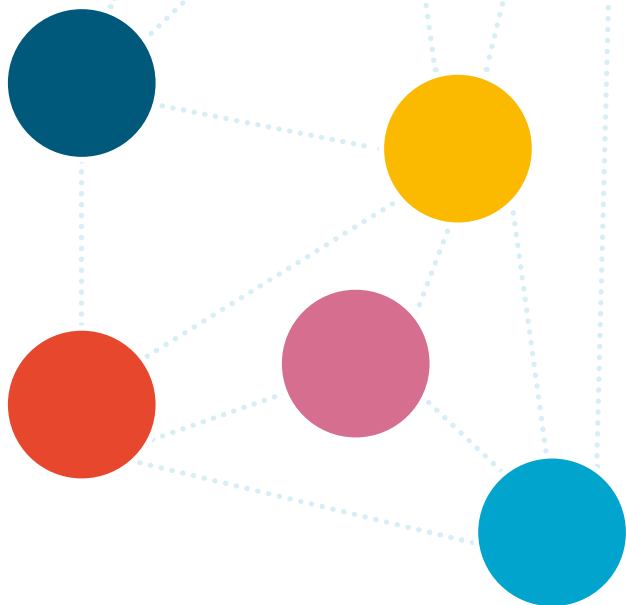
Desde el Departamento de Servicios Sociales también participamos de manera activa en otros proyectos, programas y servicios que surgen de la comunidad.

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...

SOCIAL SERVICES RESOURCES GUIDE



TOLOSA



easy-to-read version

First edition: January 2020

Coordinator:

Tolosa Town Council
Social Services and Health Department
Plaza Zaharra, 6A
20400 Tolosa
www.tolosa.eus

Easy-to-read adaptation:

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

Design and illustrations: Oihana Pagola Mikeleitz (didart.eu)



This logo identifies the materials that follow the international guidelines from IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) and Inclusion Europe for people with reading difficulties.

Lectura Fácil Euskadi Irakurketa Erraza has reviewed and validated this document.

index

Social Services: services for a community	75
What do we do?	75
Who are we?	76
Who is this service for?	77
Which services do we offer?	79
1 Informing, evaluating, diagnosing and guiding	79
2 Elderly and people with disabilities and dependencies	81
3 Family and living together with underage and teenagers	90
4 Social integration	93
5 Gender violence and sexual assaults	98
6 Service for health and preventing addictions	101
7 Participating and cooperating in the area of social services	102
We also participate in...	104

Social Services: services for a community

In order to ask any information or help at the Social Services offices, you need to ask for an appointment before coming:

- on the phone: 943 697 500
- via email: gizartezerbitzuak@tolosa.eus
- in person: Plaza Zaharra, 6A, Tolosa

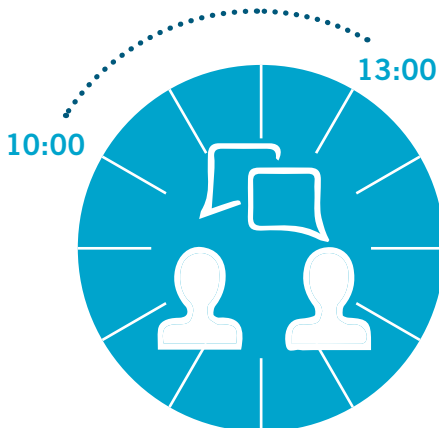
TIMETABLE:

from Monday to Friday, from **07:30** to **15:30**.

CUSTOMER SERVICE TIMETABLE:

Monday, Tuesday, Wednesday and Friday, from **10:00** to **13:00**.

Thursday we **DON'T** attend.

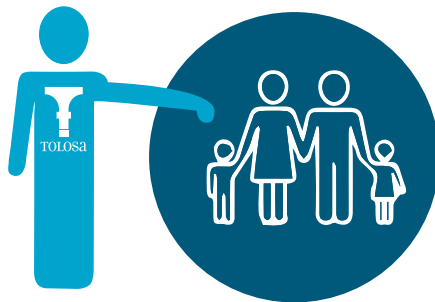


Who are we?

We are 8 professionals working in the department of Social Services of Tolosa Town Council.

When a person or a family needs our help, we designate a reference professional from the first appointment.

The social worker of reference will accompany the person or family throughout all the process of **intervention**.

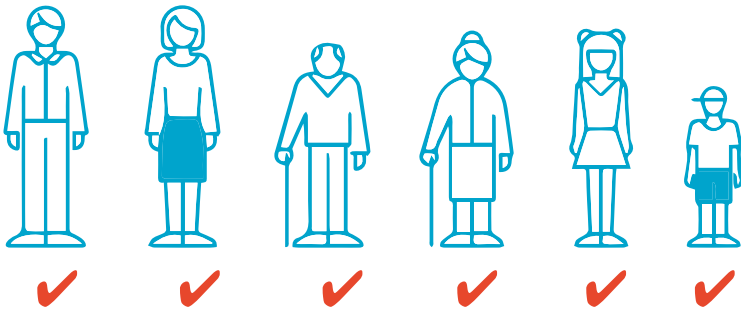


Intervention or to intervene: to act in a specialized way during a process.

Who is this service for?

For all the people, families or groups that live in Tolosa and need our help for:

- promoting:
 - personal autonomy
 - social integration
 - social well-being.
- preventing the following situations:
 - dependency
 - children and teenagers defencelessness
 - exclusion
 - emergency.
- answering to the needs that all these situations might create.



We help in situations like:

“I am 78 years old and I live alone.
It is harder and harder for me to go out
and I feel alone”.

“As our daughter grows,
living together in our family is more unbearable.
We need help”.

“Yesterday my dad had an accident
and he was hospitalized.
He takes care of our mother.
We don't know what to do”.

“My partner makes me feel bad.
I know I don't deserve to be treated this way.
But I am not able of breaking up with my partner”.

“I don't know what to do.
I think our son has started taking drugs”.

“It is difficult to make house tasks for me
and my family can't help with everything I need”.

Which services do we offer?

1 Informing, evaluating, diagnosing and guiding

First, we inform about the resources and help that people can receive according to their situation and needs. We also inform about the steps they need to follow.

Then a professional:

- makes an evaluation
- gives a diagnosis
- identifies:
 - the needs and difficulties
 - the capacities, **strengths** and **help network**.

When it is necessary, we will make specialized evaluations:

- dependency evaluation
- disability evaluation
- evaluation of social exclusion situation
- evaluation of defencelessness or risk of it for underage and teenagers.

Strengths: positive capacities and contexts that provide changing processes.

Help network: it is the support of the closest environment.

We consider these evaluations and then we:

- inform about the help and resources that the Basque System of Social Services offer.
- guide on each resource and help with practical and clear information
- we process the paperwork when the person needs it.

We make a personalized assistance plan to change the situation of the person and promote the person's well-being in society. To make this plan, we are based on the relationship between the applicant and the social worker.

We make most of the procedures from the Social Services of the Town Council. Even when other organizations like the Regional Council of Gipuzkoa or the Basque Government give these services and help.

We also give information about the resources and help that other associations and organizations offer.





2 Elderly and people with disabilities and dependencies

This service offers resources for elderly people and people with disabilities and dependency in order to:

- ✓ encourage that they are autonomous
- ✓ prevent dependency
- ✓ answer to the needs of people.

Services

• Home assistance	82
• Parking card	83
• SENDIAN	83
• Early assistance for children younger than 6 years old	84
• Technical assistance	84
• Teleassistance	85
• Day service for elderly people	85
• Temporary stay in a nursing home	86
• Day centre	86
• Supervised flats	87
• Family care for elderly people	87
• Residential care facility	88
• Financial aid	89
- for personal assistance	
- for care in the family environment	
- related to the service	



To access any of these services and help it is necessary to make the corresponding specialized evaluation.

• Home assistance

For whom?

Elderly people.

What for?

- To prevent difficulties that the person has when the person loses autonomy
- To help to improve in these difficulties
- To continue living in the usual home.

How?

An employee helps in the house tasks and personal care: bathing, getting dressed...

The elderly people that have home assistance, can use the **Blister** programme:

pharmacies offer this programme

for controlling that people take their medicines correctly:

- pharmacies prepare the daily dose
- the employee that goes to the house ensures the person takes them.

This service is also for:

- people with disabilities
- people in other situations of need.





● **Parking card**

For whom?

People with disabilities or dependency, that meet the requirements.

What for?

To park at the reserved parkings.
There is a limit of time for parking.

● **Sendian**

For whom?

Carer of the elderly person with dependency.

What for?

To offer to the carers:

- activities that meet their needs
- training
- psychological assistance and self-help groups
- resources to get past the problems of adjustment, conflicts and difficulties
- help to stay living together.



● Early assistance for children younger than 6 years old

For whom?

- Children that are between 0 and 6 years old with development difficulties or risk of having them.
- Their families and carers.

What for?

- To recover mobility
- To help with special needs.



A medical report with difficulties explained is necessary for requesting this service.

● Technical assistance

For whom?

People with disabilities or dependency.

What for?

To help these people when they lose autonomy.

How?

Helping them to obtain:

- adapted furniture
- electronic devices
- support elements
- building work to adapt the home
- adapted vehicles.

There is an emergency service of technical assistance for emergencies.

They offer wheelchairs, adjustable beds...



It is necessary to have the **evaluation of disability or dependency** for requesting this service.

• Teleassistance

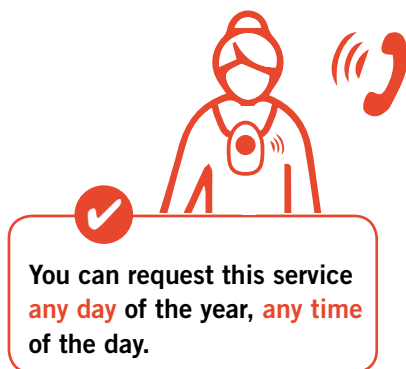
For whom?

Elderly people that live alone.

What for?

To ask help from home using the phone.

The local police can keep a copy of the key from home, for when there is an emergency.



• Day service for elderly people

For whom?

Elderly people at risk for dependency or with mild dependency.

What for?

To participate in group activities and keep being active.

How?

- Do physical and mental exercise.
- Connecting with other people.

• Temporary stay in a nursing home

For whom?

Relatives that take care of family members with disabilities or dependency.

What for?

The family member can leave for a period and ensure that the person is well attended.

How?

The person with disability or dependency will stay for a period in a nursing home.



It is necessary to have the **evaluation of disability or dependency** for requesting this service.
The evaluation must say that the person needs this service.

• Day centre

For whom?

People with disabilities or dependency.

What for?

To be in a day centre to complement the assistance and care of the usual environment of the person.



It is necessary to have the **evaluation of disability or dependency** for requesting this service.
The evaluation must say that the person needs this service.

• Supervised flats

For whom?

- People with disabilities
- Elderly people at risk for dependency
- Elderly people with risk for mild dependency.

What for?

To offer a place to live with professional assistance for specific needs or situations.

• Family care for elderly people

For whom?

Elderly people that live alone and don't have help at their closest environment.

What for?

To be able to live in a familiar environment.
So that the elderly person receives the attention that he or she needs because the family includes the elderly person.



We will **evaluate** the people that takes in the elderly person. These families will receive **economic aid** for this service.

- **Residential care facility**

For whom?

People with disabilities or dependency.

What for?

To offer a place to live usually.

In order to guarantee that these people's assistance, social and health needs are covered.



To request this service it is necessary to have the evaluation to direct the person to the resource.



• Financial aid for personal assistance

For whom?

People with dependency.

What for?

To hire a professional to attend their needs.



Help is given according to the level of dependency.

• Financial aid for care in the family environment

For whom?

People that live and take care
of a family member with dependency.



We give the quantity of money
according to the level of dependency.
It is also different if the person with dependency
is underage or an adult.

• Financial aid according to the service

For whom?

People with dependency
that have requested a public place
and the place is not available.

What for?

To pay the assistance service
that private nursing homes offer.

3 Family and living together with underage and teenagers

The objective of this service is to detect situations of defencelessness that exist in Tolosa in order to prevent them.

We also help educating and preventing in Tolosa with:

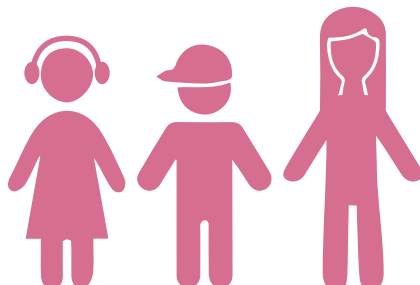
- other services of the Town Council
- other organizations of health, education...

We also intervene in cases of vulnerable families.

When it is necessary, we evaluate if underage children are in situation of defencelessness and how serious it is.

Services

- | | |
|---|----|
| • Intervention with children and teenagers and their families | 91 |
| • Intervention with families | 91 |
| • Other processes | 92 |



● Intervention with children and teenagers and their families

For whom?

- Children and teenager that are between 11 and 17 years old at risk of defencelessness or that are in that situation
- Their families.

What for?

- To integrate them in society
- To encourage them to participate in the community
- To offer protection.

How?

We take into account:

- the interests of teenagers
- their usual environment.

● Intervention with families

For whom?

Families at risk of defencelessness or mild defencelessness.

What for?

To encourage more adequate family relationships and more protective environments.

How?

Helping these families with:

- overcoming difficulties
- working on the family relationships
- improving behaviours.



The Children Protection Service of the Provincial Council of Gipuzkoa handles these interventions.

● Other processes

For whom?

Families.

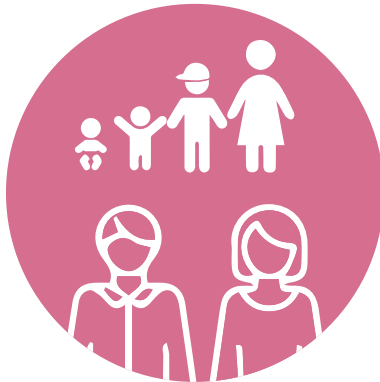
What for?

We help with the bureaucratic process of:

- the “large family” certification
- assistance for birth
- assistance for adoption
- assistance for the people that have **the de facto guardianship** of the underage.

We also:

- give economic assistance for parents’ schools
- participate in training
- others.



De facto guardianship: when a person is responsible of an underage but he or she is not the legal guardian of the underage.

4 Social integration

With these services and help we try to encourage:

- changes
- the well-being of people, families and groups.

Financial aid

• Council assistance of income guarantee and for social inclusion	94
• Social emergency assistance	94
• Pension of the social well-being fund (PFBS)	95
• Non contributory pension (PNC)	95
• Assistance for families with a family member prisoner outside Gipuzkoa	95

Services

• Multi-use housing for cases of social emergency	96
• Community housing for people in a situation of social exclusion	96
• Night assistance for people in a serious situation of social exclusion - Abegi	96
• Social dining service	97
• Accommodation for people in a situation of social exclusion	97
• Food bank	97
• Others	97

FINANCIAL AID

● Council assistance of income guarantee and for social inclusion

For whom?

People or families without money.

What for?

To cover basic needs.



People must meet the requirements.

● Social emergency assistance

For whom?

For people that can't pay their basic expenses, such as home, clothes...

What for?

To prevent situations of **social marginalization**.

How?

Giving economic assistance to pay these specific expenses.

Social marginalization: when a person or a group of people live separated from society and this makes it difficult for them to participate in society.

● Pension of the social well-being fund (PFBS)

For whom?

For people that have:

- little income
- a disability at least of 45%
or are older than 65 years old
- no other economic assistance.

How? It is a regular assistance, that is given during a period.

● Non contributory pension (PNC)

For whom?

For people with age to get retired
or a disability at least of 65%
that have no right of receiving the pension
of the Social Security.

How? It is a regular assistance, that is given during a period.

There is also another assistance for people
that receive this non contributory pension
to pay the rent of their usual home.

The person can also receive health assistance.

● Assistance for families with a family member prisoner outside Gipuzkoa

For whom?

People that must travel to visit
their family member that is in prison outside Gipuzkoa.

What for?

To help paying the expenses of the trips
to visit their family member.

SERVICES

● **Multi-use housing for cases of social emergency**

For whom?

People and families
that must leave their usual home
because of an emergency or serious need.
Also for women that have suffered
from violence against women.

What for? To offer them a place to live for a period.

● **Community housing for people in a situation of social exclusion**

For whom? People in situation of social exclusion.

What for?

To offer them a place to live,
to help them in the process of integrating in society.

● **Night assistance for people in a serious situation of social exclusion - Abegi**

For whom?

People in a serious situation of social exclusion
or emergency.

What for?

To offer them a place to sleep
and ensure basic needs during a period.
The people that receive this service
must respect some basic rules:
timetable, hygiene, behaviour...



You can ask for it at [Abegi Association](#).

● **Social dining service**

The Assistance Centre “Uzturre” offers every day a menu for lunch.

Every person must pay their food.



You must ask for it at **Assistance Centre “Uzturre”**.

● **Accommodation for people in a situation of social exclusion**

For whom?

People in a situation of social exclusion that are in a process of integration in society.

What for?

To offer them a place to live during this process.

● **Food bank**

Zutani Association distributes food for people and families with small income and limited amount of money.



You must ask for it at **Zutani Association**.

● **Others**

Caritas also offers assistance for people at risk or in situations of social exclusion to cover their basic needs.



You must ask for it at **Caritas**.

5 Gender violence and sexual assaults

We attend people that suffer from **gender violence**:

- we evaluate the situation
- we offer professional assistance
- we manage necessary services and help.

Services

• Psychological and social assistance	99
• Legal assistance	99
• Home for people that have suffered gender violence	100
• Economic assistance for victims of violence against women	100
• Legal assistance for people that have suffered sexual assault	100

Gender violence: violence against women and lesbians, homosexuals, bisexuals, transgender because of the fact of being so or violence between two people of the same gender.

Violence against women: violence against women by their partner or ex-partner.

Sexual assault: violent attack or act that a person suffers in order to have sexual relationships without his or her desire or consent.



● **Psychological and social assistance**

For whom?

- People that has suffered from gender violence
- Their children
- The attackers.

What for?

To attend all the psychological and emotional needs with specialized professionals.

● **Legal assistance**

What for?

To inform and guide in order to get over situations created because of:

- gender violence
- sexual assault.

- **Home for people that have suffered gender violence**

For whom?

People that suffer from gender violence and the people that are in their custody.

How?

They are centres to attend these people urgently and completely.

- **Economic assistance for victims of violence against women**

For whom?

People that suffer violence against women.

What for?

To provide the necessary resources to live, to make easier that the person is separated from the attacker.

- **Legal assistance for people that have suffered sexual assault**

For whom?

People that suffer a sexual assault and don't have the right to free of charge lawyers.

How?

Giving economic assistance to pay the expenses of a lawyer.

Custody: responsibility and authority to take care and protect a person.

6 Service for health and preventing addictions

We offer programmes to all the citizens to encourage habits for a healthier life.

• Programme for universal prevention

For whom? All the citizens.

What for?

To educate and give positive values and behaviours in order to develop as a person and prevent addictions.

• Programme for selected prevention

For whom? Most vulnerable groups of people.

What for?

To protect and reduce risks in cases that the person is starting to become addicted or is already addicted.

• Programme for recommended prevention

For whom? People and families with addiction problems.

What for?

To help overcome the addiction and integrate back into society.

How?

We work with people with addiction and the people in their environment.

7 Participating and cooperating in the area of social services

We encourage the citizens of Tolosa to participate in an organized way to help with the objectives of the social services.

We encourage:

- voluntary activities
- activities of associations and organizations of Tolosa
- the users and their families to participate.

● Economic assistance for associations that develop activities about health and social services

For whom?

Associations that:

- have objectives of social action
- encourage associativism
- organize awareness talks and campaigns
- encourage studies and training
- directly attend vulnerable groups in their needs for integration back into society.

How? With economic assistance that we give every year.

Vulnerable people or groups: the weakest people that can be harmed or affected easily, because they live in bad conditions or because, in their circumstances, they can fall into poverty or remain excluded from society.



- **Economic assistance for associations that promote international cooperation**

For whom?

- Non governmental organizations that have programmes of international cooperation and are active in making aware the citizens of Tolosa.
- Volunteers that participate directly in programmes of cooperation for development.

How? With economic assistance that we give every year.

- **We let buildings or premises to social associations**

The associations and organizations that have a social activity in Tolosa can ask for a space to get organized and develop their social activity.

Cooperation for development: activities to support development in poor countries.

We also participate in...

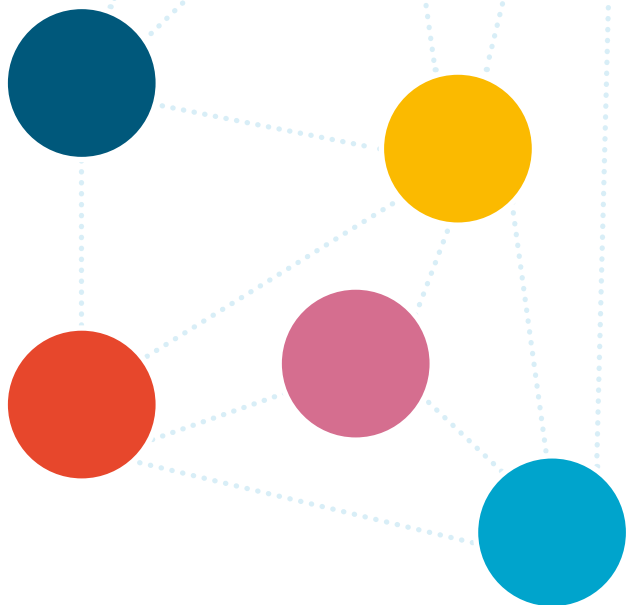
From the Department of Social Services we also participate in an active way in other projects, programmes and services that the community creates.

We collaborate to offer a complete service to the citizens.

We participate in these matters:

- Protocol against violence against women
- Hezkidetza
- Family meeting point
- House of women
- City of children
- Board for community prevention
- Board of education
- Social Housing
- Movility Plan
- Tolosa Mugi
- Adapted sport
- Migration
- Programme for refugees
- Osakidetza
- Lanbide
- Education centres of Tolosa
- Sports, Equality, Youth, Culture, Environment, Housing,...

GUIDE DES ACTIONS DES SERVICES SOCIAUX



TOLOSA



textes facile à lire

Première édition : janvier 2020

Coordinateur :

Mairie de Tolosa

Département des services sociaux et de santé

Plaza Zaharra, 6A

20400 Tolosa

www.tolosa.eus

Adaptation à la Lecture Facile :

Lina Ugarte Sauret (Lectura Fácil Euskadi Irakurketa Erraza)

Nerea Aizpurua Iraola (Lectura Fácil Euskadi Irakurketa Erraza)

irakurketaerraza@gmail.com

Design et illustrations : Oihana Pagola Mikeleitz (didart.eu)



Ce logo identifie les matériaux qui suivent les lignes directrices internationales de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e Inclusion Europe pour des personnes ayant des difficultés de lecture. Ce document a été examiné et approuvé par « Lectura Fácil Euskadi Irakurketa Erraza ».

Index

Services Sociaux : services pour une communauté	108
Qu'est-ce que nous faisons?	109
Qui sommes-nous?	110
Pour qui est ce service?	111
Quels services offrons-nous?	113
1 Informer, évaluer, diagnostiquer et orienter	113
2 Personnes âgées et personnes handicapées ou avec une dépendance	115
3 Famille et cohabitation pour enfants et adolescents	124
4 Intégration sociale	127
5 Violence sexiste et agressions sexuelles	132
6 Service pour la santé et pour prévenir les addictions	135
7 Participer et coopérer dans le domaine des services sociaux	136
Nous participons aussi dans...	138

Services Sociaux : **services pour une communauté**

Pour demander de l'information ou de l'aide dans les bureaux des services sociaux, vous devez prendre rendez-vous avant d'y aller :

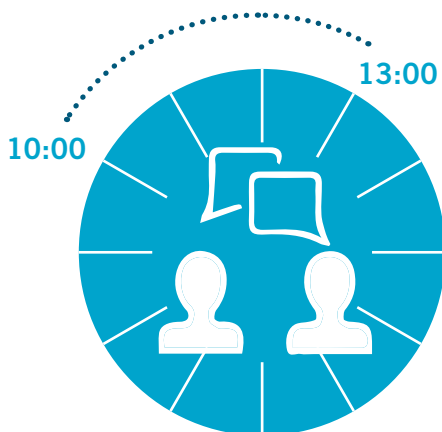
- par téléphone : 943 697 500.
- par courrier électronique : gizartezerbitzuak@tolosa.eus
- sur place : Plaza Zaharra, 6A, Tolosa

HORAIRE :

Du lundi au vendredi de **07:30** à **15:30**.

HORAIRE DE SERVICE :

Lundi, mardi, mercredi et vendredi de **10:00** à **13:00**.
Jeudi fermé au public.

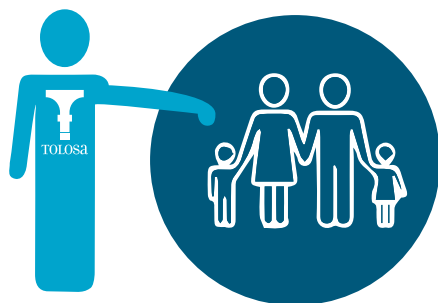


Qui sommes-nous?

Dans le Département des Services Sociaux
de la Mairie de Tolosa
nous sommes 8 professionnels.

Quand une personne ou une famille a besoin de notre aide
dès le premier rendez-vous on lui attribue
un ou une professionnel de référence.

La ou le travailleur social de référence accompagnera
la personne ou la famille pendant toute la durée du **processus**.

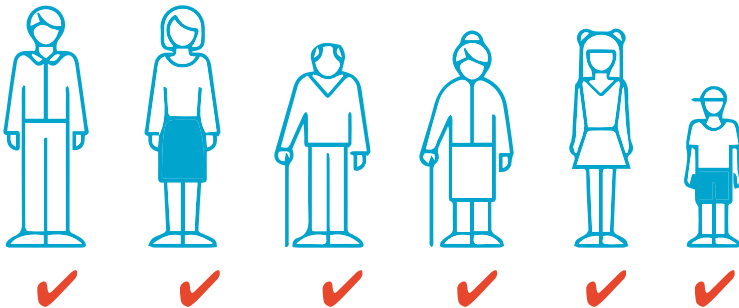


Intervention ou intervenir : agir de façon spécialisée
dans le cadre d'un processus.

Pour qui est ce service?

Pour toute les personnes, familles ou groupes qui habitent à Tolosa et ont besoin de notre aide pour :

- promouvoir :
 - l'autonomie personnelle
 - l'insertion sociale
 - le bien-être social.
- prévenir les situations de :
 - dépendance
 - des enfants et des adolescents non protégés
 - exclusion
 - urgence
- répondre aux besoins que toutes ces situations peuvent créer.



Nous aidons dans ce genre de situations :

« J'ai 78 ans et j'habite tout seul.
J'ai de plus en plus de difficultés pour sortir
et je me sens très seul ».

« Au fur et à mesure que notre fille grandit,
la cohabitation dans la famille devient de plus
en plus insupportable. On a besoin d'aide ».

« Hier, mon père a eu un accident
Et il est à l'hôpital.
Lui, est la personne qui s'occupe de notre mère.
On ne sait pas quoi faire ».

« Je ne sais pas quoi faire.
Je pense que mon fils a commencé à
prendre de la drogue ».

« Pour moi, c'est difficile de faire le
ménage à la maison et ma famille ne peut
pas m'aider dans tout dont j'ai besoin ».

« Mon compagnon me fait sentir vraiment mal
je sais que je mérite pas qu'il me traite comme ça.
Mais je ne suis pas capable de rompre avec mon partenaire ».

Quels services nous offrons?

1 Informer, évaluer, diagnostiquer y orienter

Tout d'abord, nous informons les gens sur les ressources et les aides qu'ils peuvent obtenir selon leur situation ou leurs besoins.

Nous les informons aussi sur les étapes à suivre.

Après, qu'une ou un professionnel :

- fait une évaluation
- donne un diagnostic
- Identifie :
 - les besoins et les difficultés
 - les capacités, les **forces** et le **réseau d'aide**.

Si nécessaire, des évaluations spécialisées seront effectuées :

- évaluation de dépendance
- évaluation du handicap
- évaluation de situation d'exclusion sociale
- évaluation de non protection ou à risque d'enfants ou adolescents

Forces : capacités et contextes positifs qui facilitent les processus de changement.

Réseau d'aide : c'est le support de l'environnement le plus proche.

En tenant compte de ces évaluations :

- nous informons des aides et des ressources du système des services sociaux basques.
- nous vous guidons avec des informations pratiques et claires sur toutes les ressources et aides
- nous faisons les procédures quand la personne en a besoin.

Nous faisons un plan personnalisé d'assistance et ainsi nous essayons de changer la situation de la personne et promouvoir son bien-être dans la société. Pour pouvoir le faire nous nous appuyons dans la relation entre la personne qui cherche de l'aide et la ou le travailleur social.

Dans les Services Sociaux de la Mairie nous nous occupons de la plus part des procédures. Même si les services et les aides sont donnés par d'autres organismes comme la Diputación Foral de Gipuzkoa ou le Gouvernement basque.

Nous donnons aussi des informations sur les ressources et les aides donnés par d'autres associations ou organismes.





2 Personnes âgées et personnes avec un handicap ou une dépendance

Ce service offre des ressources aux personnes âgées et aux personnes avec un handicap ou une dépendance :

- ✓ visant à rendre ces personnes autonomes
- ✓ pour prévenir la dépendance
- ✓ pour répondre aux besoins de ces personnes.

Services

• Aide à domicile	116
• Carte de stationnement	117
• SENDIAN	117
• Attention précoce d'enfants de moins de 6 ans	118
• Aides techniques	118
• Téléassistance	119
• Service de jour pour personnes âgées	119
• Séjour temporaire en résidence	120
• Centre de jour	120
• Appartements sous tutelle	121
• Placement en famille pour personnes âgées	121
• Centre résidentiel	122
• Aides économiques	123
- d'assistance personnelle	
- pour le soin de l'environnement familial	
- par rapport à l'aide ménagère	



Pour avoir accès à un de ces services ou aides il est nécessaire de faire l'évaluation spécialisée.

● Aide à domicile

Pour qui?

Pour les personnes âgées.

Pour quoi faire?

- Pour prévoir les difficultés que la personne peut avoir quand elle perd de l'autonomie.
- Pour l'aider à améliorer ses difficultés.
- Pour qu'elle puisse continuer à vivre dans sa résidence habituelle.

Comment?

Une aide à domicile s'occupe des tâches ménagères et de l'hygiène personnelle : c'est-à-dire, se baigner, s'habiller, ...

Les personnes âgées qui ont une aide à domicile peuvent bénéficier du programme **Blister**.

C'est un programme proposé par les pharmacies pour contrôler que les personnes prennent

leurs médicaments d'une façon correcte :

- les pharmacies préparent la dose quotidienne
- l'aide à domicile assure qu'elle les prend.

Ce service sert aussi :

- aux personnes avec un handicap.
- dans d'autres situations quand elles en ont besoin.





• Carte de stationnement

Pour qui?

Pour les personnes avec un handicap ou une dépendance qui satisfassent aux exigences.

Pour quoi faire?

Se garer dans les emplacements réservés.
Avec un maximum de temps pour se garer.

• Sendian

Pour qui?

Pour les personnes qui s'occupent des personnes âgées avec une dépendance.

Pour quoi faire?

Offrir à ces personnes :

- des activités qui répondent à leurs besoins
- formation
- aide psychologique et groupes de développement personnel
- ressources pour surmonter les problèmes d'adaptation, conflits et difficultés
- aide à la cohabitation.



● Attention précoce d'enfants de moins de 6 ans

Pour qui?

- Enfants entre 0 et 6 ans avec des difficultés de développement ou risque de les avoir.
- Leur famille ou leurs soignants.

Pour quoi faire?

- pour qu'ils puissent retrouver la mobilité
- pour répondre aux besoins spéciaux.



Pour accéder à ce service il faut un rapport médical qui explique les difficultés.

● Aides techniques

Pour qui?

Pour les personnes avec un handicap ou une dépendance.

Pour quoi faire?

Aider ces personnes quand il y a une perte d'autonomie.

Comment?

Avec des aides pour obtenir :

- des meubles adaptés
- des appareils électroniques
- des éléments d'appui
- des travaux pour adapter l'appartement
- des véhicules adaptés.

Il y a un service d'urgences d'aides techniques pour des situations urgentes.

Des chaises roulantes, des lits adaptés sont offerts...



Pour accéder à ce service il faut avoir l'évaluation de handicap ou de dépendance.

• Téléassistance

Pour qui?

Personnes âgées qui habitent seules.

Pour quoi faire?

Pour demander de l'aide quand on est à la maison.

La Police Municipale peut avoir une copie de la clé de la maison et l'utiliser en cas d'urgence.



• Service de jour pour personnes âgées

Pour qui?

Personnes âgées à risque de dépendance ou avec une dépendance légère.

Pour quoi faire?

Pour participer en groupe et se maintenir actif.

Comment?

- En faisant des exercices physiques et mentaux.
- En étant en relation avec d'autres personnes.

● Séjour temporaire dans une résidence

Pour qui?

Pour les membres de la famille qui s'occupent de personnes avec un handicap ou une dépendance.

Pour quoi faire?

Pour que le membre de la famille puisse s'absenter pendant une période de temps et s'assurer que la personne soit bien soignée.

Comment?

La personne avec un handicap ou une dépendance séjournera temporairement dans une résidence.



Pour accéder à ce service il est obligatoire d'avoir l'évaluation de dépendance ou handicap où il est spécifié que la personne a besoin de ce service.

● Centre de jour

Pour qui?

Pour les personnes qui ont un handicap ou une dépendance.

Pour quoi faire?

Pour être dans un centre pendant la journée pour compléter l'attention et les soins de l'environnement habituel de la personne.



Pour accéder à ce service il est obligatoire d'avoir l'évaluation de dépendance ou handicap où il est spécifié que la personne a besoin de ce service.

● Appartements sous tutelle

Pour qui?

- personnes avec un handicap
- personnes âgées à risque de dépendance
- personnes à risque de dépendance légère.

Pour quoi faire?

Offrir un lieu de vie avec un soutien professionnel pour les besoins ou situations ponctuelles.

● Placement en famille pour personnes âgées

Pour qui?

Pour des personnes âgées qui habitent seules et n'ont aucune aide dans son environnement le plus proche.

Pour quoi faire?

Pouvoir vivre dans un environnement familial. Ainsi, la personne âgée reçoit les soins dont elle a besoin intégrée dans une famille.



Une **évaluation** sera faite pour les personnes qui accueillent. Ces familles bénéficieront d'une **aide financière pour ce service**.

● Centre résidentiel

Pour qui?

Pour les personnes avec un handicap ou une dépendance.

Pour quoi faire?

Pour offrir un lieu de vie.

Pour répondre aux besoins de ces personnes :

- assistance
- social
- de santé.



Pour accéder à ce service **l'évaluation est obligatoire.**



● Aide financière de l'aide personnelle

Pour qui?

Personnes avec un handicap.

Pour quoi faire?

Embaucher une personne professionnelle pour répondre à leurs besoins.



L'aide est donnée en fonction du degré de dépendance.

● Aide financière aux soins dans un cadre familial

Pour qui?

Pour la personne qui vit et s'occupe d'un membre de sa famille avec une dépendance.



Le montant d'argent est donné en fonction du niveau de dépendance. Cela dépend aussi si la personne est un mineur ou un adulte.

● Aide économique selon le service

Pour qui?

Pour les personnes avec un handicap qui ont demandé une place dans une résidence et celle-ci n'est pas disponible.

Pour quoi faire?

Pour pouvoir payer le service de soins qu'offrent les résidences privés.

3 Famille et cohabitation pour enfants et adolescents

Ce service a pour but de détecter les situations de non-protection qui existent à Tolosa pour être en mesure de les prévenir.

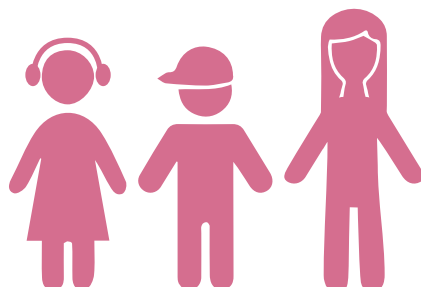
Pour cela, nous participons à des ateliers d'éducation et de prévention qui se déroulent à Tolosa avec :

- d'autres services de la Mairie
- d'autres organismes de santé, d'éducation ...

Nous intervenons également dans les cas de familles vulnérables. Si nécessaire, nous évaluerons si les mineurs sont dans une situation de non-protection et dans quel niveau de gravité.

Services

• Intervention auprès des enfants, des adolescents et de leurs familles	125
• Intervention auprès des familles	125
• Autres démarches.	126



● Intervention auprès des enfants, des adolescents et de leurs familles

Pour qui?

- Enfants et adolescents entre 11 et 17 ans en risque de non-protection ou en non-protection.
- Ses familles.

Pour quoi faire?

- Les intégrer dans la société
- Les encourager à participer dans la communauté
- Leur offrir une protection.

Comment?

Nous tenons compte :

- des intérêts des adolescents
- de leur environnement habituel.

● Intervention auprès des familles

Pour qui?

Familles en risque de non-protection ou non-protection légère.

Pour quoi faire?

Favoriser les relations familiales plus appropriées et les environnements plus protecteurs.

Comment?

En aidant ces familles à :

- surmonter les difficultés
- travailler les relations entre les membres de la famille
- améliorer les comportements.



Le Service de Protection de l'Enfant de la Diputación Foral de Gipuzkoa s'occupe de ces interventions.

● Autres démarches

Pour qui?

Les familles.

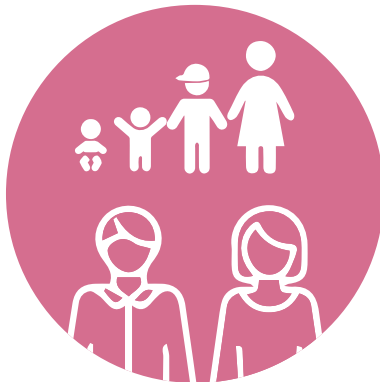
Pour quoi faire?

Nous aidons à traiter :

- le titre de famille nombreuse
- l'aide à la naissance
- l'aide à l'adoption
- l'aide aux personnes qui ont la **garde** des mineurs.

Aussi :

- nous accordons des aides financières aux écoles des parents d'élèves
- nous participons à des journées de formation
- d'autres.



Garde : lorsqu'une personne est responsable d'un mineur, sans être le tuteur légal de l'enfant.

4 Intégration sociale

Avec ces services et aides, nous essayons de :

- encourager le changement
- promouvoir le bien-être des individus, des familles et des groupes.

Aides économiques

• Aide municipale de garantie de revenu et pour l'inclusion sociale	128
• Aide d'urgence sociale	128
• Pension de la caisse de protection sociale (PFBS)	129
• Pension non contributive (PNC)	129
• Aides aux proches des prisonniers qui sont en dehors de Gipuzkoa	129

Servicios

• Logements polyvalents en cas d'urgence sociale	130
• Logement communautaire pour les personnes en situation d'exclusion sociale	130
• Soins de nuit pour les personnes en situation d'exclusion sociale grave (Abegi)	130
• Salle à manger sociale	131
• Hébergement des personnes en situation d'exclusion sociale	131
• Banque alimentaire	131
• Autres	131

AIDES ÉCONOMIQUES

● Aide municipale de garantie de revenu et pour l'inclusion sociale

Pour qui?

Pour les personnes ou familles qui n'ont pas d'argent.

Pour quoi faire?

Pour répondre à leurs besoins de base.



Elles doivent répondre aux exigences.

● Aide d'urgence sociale

Pour qui?

Pour les personnes qui ne peuvent pas payer leurs dépenses de base, par exemple, l'hébergement, les vêtements ...

Pour quoi faire?

Pour éviter les situations de **marginalisation sociale**.

Comment?

Ce sont des aides économiques ponctuelles pour payer ces dépenses spécifiques.

Marginalisation sociale : lorsqu'une personne ou un groupe de personnes vit à part ou en dehors de la société, ce qui rend difficile pour elle de participer à la société.

● Pension de la Caisse de protection sociale (PFBS)

Pour qui?

Pour les personnes qui répondent aux exigences suivantes :

- avoir peu de revenu
- avoir au moins un handicap de 45% ou être âgés de plus de 65 ans
- n'avoir aucune autre aide économique.

Comment? C'est une aide fixe, pendant un certain temps.

● Pension non contributive (PNC)

Pour qui?

Pour les personnes en âge de prendre leur retraite ou avec un handicap d'au moins 65%, qui n'ont pas droit aux pensions de la Sécurité sociale.

Comment? C'est une aide fixe, qui est donnée pendant un certain temps.

En outre, il y a une autre aide pour les personnes qui reçoivent cette pension non contributive pour payer le loyer de leur logement habituel. Ils peuvent aussi obtenir des soins de santé.

● Aides aux proches des prisonniers qui sont en dehors de Gipuzkoa

Pour qui?

Les personnes qui doivent voyager pour visiter leurs membres de la famille qui sont en prison en dehors de Gipuzkoa.

Pour quoi faire?

Aider à payer les frais de voyage pour rendre visite au membre de la famille.

SERVICES

● **Logements polyvalents en cas d'urgence sociale**

Pour qui?

Pour les personnes ou familles qui sont obligées de quitter leur logement en raison d'une urgence ou d'un besoin grave. Aussi pour les femmes qui ont subi des violences sexistes.

Pour quoi faire?

Leur offrir un endroit où vivre pendant un certain temps.

● **Logement communautaire pour les personnes en situation d'exclusion sociale**

Pour qui? Pour les personnes en exclusion sociale.

Pour quoi faire?

Leur offrir un endroit où vivre pour les aider dans leur processus d'intégration dans la société.

● **Soins de nuit pour les personnes en situation d'exclusion sociale grave (Abegi)**

Pour qui?

Pour les personnes en situation d'exclusion sociale ou d'urgence.

Pour quoi faire?

Leur offrir un endroit pour dormir et assurer leurs besoins de base pendant un certain temps. Les personnes qui utilisent ce service doivent respecter les règles basiques : horaires, hygiène, comportement...



Il faut faire la demande à l'association Abegi.

● Salle à manger sociale

Le complexe d'assistance « Uzturre » offre tous les jours un repas à midi.

Chacun doit payer son repas.



Il faut la demande au **complexe d'assistance « Uzturre »**.

● Hébergement pour les personnes en exclusion sociale

Pour qui?

Pour les personnes en situation d'exclusion sociale qui sont en train de s'intégrer dans la société.

Pour quoi faire?

Pour leur offrir un endroit où vivre pendant ce processus.

● Banque alimentaire

L'Association Zutani distribue de la nourriture aux gens et aux familles qui n'ont pas assez de revenu.



Il faut faire la demande à l' **Association Zutani**.

● Autres

L'Association Caritas vous offre également de l'aide pour répondre aux besoins de base des personnes à risque ou socialement exclues.



Il faut faire la demande à **Caritas**.

5 Violence machiste et agressions sexuelles

Nous nous occupons des personnes qui subissent une **violence machiste** :

- nous évaluons leur situation
- nous offrons l'aide de professionnels
- nous gérons les services et les aides nécessaires.

Services

• Assistance psychosociale	133
• Aide juridique	133
• Résidence pour les personnes victimes de violences machistes	134
• Aide financière aux victimes de violences sexistes	134
• Assistance juridique pour les personnes qui ont subi une agression sexuelle	134

Violence machiste : violence contre les femmes et les lesbiennes, homosexuelles, bisexuelles, transgresseur pour le fait qu'il est ou la violence entre deux personnes du même sexe.

Violence sexiste : violence à l'égard des femmes par leur partenaire ou ex-partenaire.

Aggression sexuelle : attaque ou acte violent qu'une personne subie en ayant des relations sexuelles sans son désir ou son consentement.



● Assistance psychosociale

Pour qui?

- les personnes qui ont subi des violences sexistes
- leurs enfants
- les agresseurs.

Pour quoi faire?

Répondre à tous les besoins psychologiques et émotionnels avec des professionnels spécialisés.

● Aide juridique

Pour quoi faire?

Pour informer et guider afin de surmonter les situations créés par :

- la violence sexiste
- les agressions sexuelles.

- **Résidence pour les personnes victimes de violence machiste**

Pour qui?

Les femmes victimes de violence sexiste et les personnes sous leur **tutelle**.

Comment?

Ce sont des centres pour s'occuper de ces personnes d'une façon urgente et complète.

- **Aide financière aux victimes de violences sexistes**

Pour qui?

Pour les personnes qui ont subi la violence sexiste.

Pour quoi faire?

Fournir les ressources nécessaires pour vivre, et ainsi leur permettre de se séparer plus facilement de l'agresseur.

- **Assistance juridique pour les personnes qui ont subi une agression sexuelle**

Pour qui?

Pour les personnes qui ont subi une agression sexuelle et qui n'ont pas droit à la justice gratuite.

Comment?

Aide financière pour payer les frais d'avocats.

La tutelle : la responsabilité et l'autorité de prendre soin d'une personne et de la protéger.

6 Service pour la santé et pour prévenir les addictions

Nous offrons des programmes à tous les citoyens pour les encourager à avoir une vie plus saine.

• Programmes universels de prévention

Pour qui? Tous les citoyens.

Pour quoi faire?

Éduquer et transmettre des valeurs et des attitudes positives pour se développer en tant que personnes et pour prévenir les dépendances.

• Programmes de prévention sélective

Pour qui? Les personnes les plus vulnérables.

Pour quoi faire?

Pour protéger et réduire les risques dans le cas où la personne commence à consommer ou consomme d'une manière habituelle.

• Les programmes de réhabilitation

Pour qui? Personnes et familles ayant des problèmes d'addiction.

Pour quoi faire?

Aider à surmonter la dépendance et s'intégrer dans la société.

Comment?

En travaillant avec les personnes qui ont une addiction et celles qui l'entourent.

7 Participer et coopérer dans le domaine des services sociaux

Nous encourageons les citoyens de Tolosa à participer de manière organisée aux objectifs des services sociaux.

Nous encourageons :

- les activités bénévoles
- les activités des associations et autres organisations à Tolosa
- la participation des membres utilisateurs et leurs familles.

• Aide économique aux associations qui mènent des activités de santé

Pour qui?

Pour les associations qui :

- ont des objectifs d'action sociale
- encouragent l'associationnisme
- organisent des conférences et des campagnes de sensibilisation
- encouragent l'éducation et la formation
- servent directement les groupes vulnérables dans leurs besoins pour s'intégrer dans la société.

Comment? Aides économiques versées tous les ans.

Personnes ou groupes vulnérables : les personnes plus faibles qui peuvent être victimes ou facilement touchées, parce qu'elles vivent dans de mauvaises conditions ou parce que dans leur situation, elles peuvent facilement tomber dans la pauvreté ou être exclus de la société.



● **Aides économiques pour les associations qui promeuvent la coopération internationale**

Pour qui?

- Pour les organisations non gouvernementales qui ont des programmes de coopération internationale et font des activités de sensibilisation aux citoyens à Tolosa.
- Pour les bénévoles qui participent directement dans les programmes de coopération au développement.

Comment? Aides économiques versées tous les ans.

● **Nous cédon des bâtiments ou des locaux à des associations qui ont une base sociale**

Les associations et organisations qui ont une activité sociale à Tolosa peuvent demander un espace pour organiser et développer leur activité sociale.

Coopération au développement : ce sont des activités qui sont menées pour soutenir le développement des pays pauvres.

Nous participons aussi...

Activement à d'autres projets, programmes et services qui viennent de la communauté.

Nous collaborons donc pour offrir un service complet à la citoyenneté.

Nous participons à ces sujets :

- Protocole contre la violence sexiste
- Hezkidetza
- Point de rencontre de la famille
- Maison des femmes
- Haurren Hiria
- Conseil de prévention communautaire
- Conseil de l'éducation
- Logement social
- Plan de mobilité
- Tolosa Mugi
- Sport adapté
- Migration
- Programme pour les réfugiés
- Osakidetza
- Lanbide
- Centres éducatifs de Tolosa
- Sports, Égalité, Jeunesse, Culture, Environnement, Urbanisme...

دليل موارد الخدمات الاجتماعية



TOLOsa



قراءة سهلة

شهر يناير 2020

إحداثيات:

مجلس مدينة تولوسا
قسم الخدمات الاجتماعية والصحة
ميدان الزهراء ، 6 أ
تولوسا 20400
www.tolosa.eus

تكييف القراءة السهلة

لينا أوغارتي ساوريت (القراءة السهلة أوسكادي إراكوركيثا إرازا)
نيريا أيزبورا إيراولا (القراءة السهلة أوسكادي إراكوركيثا إرازا)
irakurketaerraza@gmail.com

التصميم والرسوم التوضيحية:
أويهانا باجولا (ديدارت)



هذا الشعار يتضمن المواد التي يتبعها المدراء الدوليون التابعون للاتحاد الدولي
لجمعيات ومؤسسات المكتبات
وأیضا اوروبا والموجهة للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في القراءة
تمت مراجعة هذه الوثيقة واعتمادها من قبل القراءة السهلة أوسكادي إراكوركيثا
إرازا

المؤشر

142	الخدمات الإجتماعية: خدمات للمجتمع
143	ماذا نفعل؟
144	من نحن؟
145	لمن هذه الخدمة؟
147	ما هي الخدمات التي نقدمها؟
147	1. إعلام وتقييم وتشخيص وتوجيه
149	2. كبار السن المعاقين والأشخاص الذين يحتاجون إلى المرافقة .
158	3. الأسر والتعايش مع القاصرين والمراهقين.
161	4. الإدماج الاجتماعي.
166	5. العنف الجنسي والإعتداءات الجنسية.
169	6. المشاركة والتعاون في مجال الخدمات الإجتماعية.
170	7. خدمة الصحة ومنع الإدمان
172	نشارك أيضا في...

الخدمات الاجتماعية خدمات للمجتمع

لطلب أي معلومات أو مساعدة في مكاتب الخدمات الاجتماعية،
يجب عليك تحديد موعد قبل المجيء:

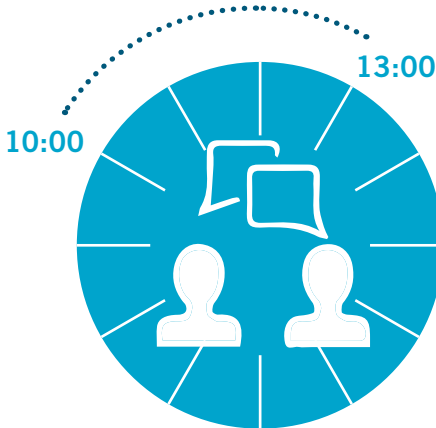
- عن طريق الهاتف: 943 697 500
- عن طريق البريد الإلكتروني: gizartezerbitzuak@tolosa.eus
- شخصياً في ساحة الزهراء، ! تولوسا

التوقيت :

من الاثنين إلى الجمعة ، من الساعة 07:30 إلى الساعة 15:30

توقيت خدمة الاستقبال :

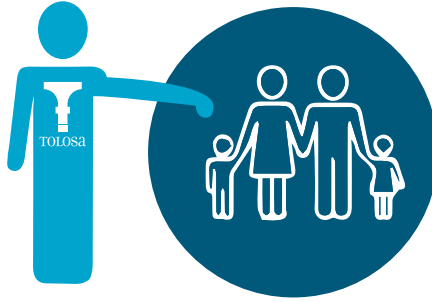
الاثنين والثلاثاء والأربعاء والجمعة، من الساعة 10:00 صباحاً إلى الساعة 13:00
بعد الظهر
لا يتم تقديم هذه الخدمة يوم الخميس



من نحن ؟

في قسم الخدمات الاجتماعية لمجلس مدينة تولوسا
نعمل نحن ثمانية من المهنيين

عندما يحتاج شخص أو عائلة إلى مساعدتنا،
من الموعد الأول يتم تعيين واحد من هؤلاء المهنيين المختصين لمرافقة
الشخص أو الأسرة خلال عملية التدخل بأكملها.



التدخل: التصرف بطريقة متخصصة ضمن العملية المحددة

لمن تقدم هذه الخدمة؟

لجميع الأفراد والأسر أو المجموعات التي تعيش في تولوسا وتحتاج إلى مساعدتنا

من أجل تعزيز ما يلي :

- الاعتماد على الذات

- الاندماج الاجتماعي

- الرفاه الاجتماعي

منع حالات:

- الحاجة إلى المرافقة

- حماية الأطفال والمراهقين

- الإقصاء

- التدخل في حالة الطوارئ

الاستجابة للاحتياجات:

أن كل هذه الحالات يمكن إيجاد حل لها



نقدم المساعدة في مواقف مثل هذه:

”عمرى 78 سنة وأعيش وحدى
كل مرة يزداد الأمر صعوبة عندما أريد الخروج إلى الشارع
وأنا أشعر بالوحدة“

”بينما تكبر ابنتنا ،
التعايش فى الأسرة أصبح أمر لا يطاق وبشكل متزايد
نحن بحاجة إلى المساعدة“

”بالأمس تعرض أبى لحادث
وهو الآن يرقد فى المستشفى
هو الذى يعتنى بأمننا
لا نعرف ماذا نفعل“

”شريكى يجعلنى أشعر بسوء شديد
أعلم أننى لا أستحق أن أعامل بهذه الطريقة
لكننى غير قادرة على الانفصال عنه“

لا أعرف ماذا أفعل
أعتقد أن ابنتنا بدأ يتعاطى المخدرات

من الصعب على القيام بالأعمال المنزلية
ولا يمكن لعائلتى مساعدتى فى كل ما أحتهجه

ما هي الخدمات التي نقدمها؟

1. إعلام وتقييم وتشخيص وتوجيه

أولاً، نبلغ الأشخاص بالموارد الممكنة والمساعدات التي من الممكن تقديمها لهم حسب وضعهم أو احتياجاتهم أيضاً نعلمهم بالخطوات التي يجب عليهم اتباعها

ثم ، واحد من المهنيين أو المهنيات
-يقدم التقييم
-يعطي التشخيص
يحدد :

الاحتياجات والصعوبات
نقاط القوة وشبكة المساعدة

عند الضرورة

يتم إجراء تقييمات متخصصة

- تقييم الحاجة إلى المرافقة
- تقييم الإعاقة
- تقييم حالة الاقصاء الاجتماعي
- . تقييم غياب الحماية أو المخاطر التي تحيط بالقاصرين والمرافقين

نقاط القوة: القدرات والإمكانيات الإيجابية التي تسهل عمليات التغيير المساعدة.

شبكة المساعدة: إنه الدعم المقدم من البيئة أو المحيط الأقرب إليك.

نأخذ بعين الإعتبار هذه التقييمات ف :

- نأخذ بعين الإعتبار هذه التقييمات ف
- نبلغ عن المساعدات والموارد الممكنة التي يقدمها نظام الخدمات الاجتماعية الباسكي
- الإرشاد يكون بمعلومات عملية وواضحة حول كل الموارد والمساعدات
- نقوم بتهيئة الأوراق إذا كان الشخص يحتاج إلي ذلك.

نضع خطة خاصة تكون قادرة على تغيير وضع الشخص وتعزيز عيشه الكريم في المجتمع.

لتفعيل هذه الخطة نركز على فعالية العلاقة بين الشخص المقدم للطلب والمساعد الاجتماعي.

عبر مصلحة الخدمات الاجتماعية لمجلس المدينة نقوم بتهيئة الإجراءات اللازمة بالرغم من أن هذه الخدمات والمساعدات تقدم من قبل منظمات أخرى مثل مجلس مقاطعة جيبوزكوا أو حكومة إقليم الباسك.

كما نقدم معلومات حول الموارد والمنح التي يتم إعطائها من طرف الجمعيات والمنظمات الأخرى





2 كبار السن وذوي الإعاقات أو كبار السن الذين يحتاجون إلى المرافقة

توفر هذه الخدمة الموارد

للمسنين

وللأشخاص ذوي الإعاقة أو الذين يحتاجون إلى المرافقة.

- ✓ لتشجيعهم على أن يكونوا مستقلين
- ✓ لتجنب الحاجة إلى الرعاية أو المرافقة
- ✓ الاستجابة لاحتياجات هؤلاء الناس

الخدمات	
150	المساعدة المنزلية
151	بطاقة وقوف السيارات
151	(نايدينيس) ذي اعزل ايمدم معد جم انرب
152	الرعاية المبكرة للأطفال دون سن 6 سنوات
152	المساعدات الفنية
153	المساعدة عن بعد عبر الهاتف
154	خدمة اليومي المقدمة للمسنين
156	الإقامة المؤقتة
157	مركز الخدمة اليومية
	الشقق المحمية
	استضافة الأسر للمسنين
	مركز توفير الإيواء



للحصول على هذه الخدمات والمساعدات، من الضروري إجراء التقييم المتخصص المطلوب

المساعدة في القيام بأعمال البيت

لمن؟

كبار السن

لماذا؟

- تجاوز الصعوبات التي يواجهها الشخص المسن عندما يفقد القدرة على القيام بالأعمال بنفسه.
- العمل على تحسين وتجاوز تلك الصعوبات للاستمرار في العيش في منزله المعتاد .

كيف؟

- الشخص المشتغل يساعد في القيام بالأعمال المنزلية وفي العناية الشخصية بالمسن.
- أي مساعدته في الإستحمام وفي اللباس...

- كبار السن الذين يستفيدون من المساعدة المنزلية،
- يمكنهم أيضا الاستفادة من برنامج بلاستر وهو برنامج تقدمه الصيدليات
- لتأكد من أن الأفراد يقومون بتناول الأدوية بشكل صحيح
- تقوم الصيدليات باعداد الجرعة اليومية
- العامل الذي يذهب إلى المنزل يتأكد من أن الشخص المسن يتناول الدواء.

هذه الخدمة تقدم أيضا

- للأشخاص المعاقين

في حالات أخرى حيث يتبين أن الشخص المعني بالأمر يحتاج إليها





بطاقة وقوف السيارات

لمن؟

الأشخاص المعاقين أو الذين يحتاجون إلى المرافقة إذا كانوا يستوفون الشروط المطلوبة .

لماذا؟

- الوقوف في مواقف السيارات المحددة لهم.
لديهم وقت غير محدود للوقوف .

برنامج دعم مقدمي الرعاية (سينديان)

لمن؟

مقدمي الرعاية للمسنين الذين يحتاجون إلى المرافقة

لماذا؟

يقدم لمقدمي الرعاية
- الأنشطة التي تلبي احتياجاتهم
- التدريب
- الدعم النفسي ومجموعات المساعدة الذاتية
- موارد للتغلب على مشاكل التكيف والصراعات والصعوبات



إلتباه والاهتمام المبكر بالأطفال الصغار تحت 6 سنوات

لمن؟

- أولاد وبنات تتراوح أعمارهم بين 0 و 6 سنوات يجدون صعوبات في تنمية القدرات الذاتية أو خطر عدم تملكها
- أفراد عائلتهم أو مقدمي الرعاية لهم

لماذا؟

- يمكنهم استعادة مهاراتهم الحركية
- تلبية احتياجاتهم الخاصة



لطلب هذه الخدمة يحتاجون إلى تقرير طبي يفسر ويوضح هذه الصعوبات

المساعدات الفنية

لمن؟

الأشخاص المعاقين أو الذين يحتاجون إلى المرافقة

لماذا؟

مساعدة هؤلاء الناس عندما يفقدون القدرات الذاتية

كيف؟

- مساعدتهم للحصول على :
- أثاث يتماشى وقدراتهم واحتياجاتهم
- الأجهزة الإلكترونية
- عناصر الدعم
- إعادة تكييف السكن حسب احتياجاتهم
- تكييف السيارات حسب احتياجاتهم أيضا

هناك خدمة المساعدة التقنية موجهة لحالات الطوارئ

فيها يتم تقديم الكراسي المتحركة والأسرة

لكي تلبي احتياجاتهم الخاصة...



لطلب هذه الخدمة ، من الضروري أن يتم تقديم ملف تقييم العجز أو الحاجة إلى المرافقة

المساعدة عن بعد

لمن؟

كبار السن الذين يعيشون وحدهم

لماذا؟

الذين يطلبون المساعدة من المنزل عبر الهاتف .

يمكن لشرطة البلدية الاحتفاظ بنسخة لمفتاح المنزل لفتحه في حالة الطوارئ .



يمكن طلب هذه الخدمة كل يوم من أيام السنة وفي أي وقت طيلة اليوم.

خدمة كل يوم لكبار السن

لمن؟

كبار السن في حالة خطر من عدم القيام بأمورهم بشكل ذاتي ويحتاجون إلى المرافقة أو المرافقة بشكل أقل.

لماذا؟

للمشاركة مع مجموعة من المسنين الذين يحتاجون إلى نفس الخدمة من أجل بقائهم نشطاء وحيويين

كيف؟

- القيام بتمارين بدنية وعقلية
- التفاعل والمشاركة مع الآخرين

إقامة مؤقتة في مركز المسنين

لمن؟

أفراد الأسرة الذين يقومون برعاية الأشخاص المعاقين أو الأشخاص الذين يحتاجون إلى المرافقة .

لماذا؟

حتى إذا تغيب الفرد من العائلة الذي يقوم برعايته لفترة من الوقت يبقى مطمئنا أنه سيتلقى عناية جيدة .

كيف؟

الشخص المعاق أو الذي يحتاج إلى المرافقة يبقى مؤقتا في الإقامة.

لطلب هذه الخدمة، من الضروري إجراء تقييم لنسبة العجز أو نسبة الحاجة إلى المرافقة حيث يتم تحديد حاجة هذا الشخص لهذه الخدمة أو لا .



مركز كل اليوم

لمن؟

الأشخاص المعاقين أو الأشخاص المحتاجين إلى المرافقة

لماذا؟

التواجد في المركز طيلة اليوم لتلقي الرعاية المعتادة التي يتلقاها كل يوم.

لطلب هذه الخدمة ، من الضروري إجراء تقييم لنسبة العجز أو نسبة الحاجة إلى المرافقة، ومن ثم تحديد حاجة هؤلاء الأشخاص لهذه الخدمة أو لا



الشقق المحمية

لمن؟

- الأشخاص المعاقين
- كبار السن المعرضين لغياب القدرة في الإعتماد على الذات
- كبار السن المعرضين لغياب القدرة في الإعتماد على الذات بشكل أقل.

لماذا؟

إنها توفر مكانا للعيش مصحوب بالدعم المهني لاحتياجات أو حالات محددة

استضافة عائلات للمسنين

لمن؟

لكبار السن الذين يعيشون وحدهم وليس لديهم أي مساعدة في البيئة المحيطة بهم.

لماذا؟

من أجل العيش في بيئة عائلية وبالتالي فإن الشخص المسن يتلقى الاهتمام الذي يحتاجه لأنه يدمج في عائلة

يتم إجراء تقييم للأشخاص الذين تتم رعايتهم تتلقى العائلات المقدمة للرعاية مساعدة مالية مقابل لهذه الخدمة



مركز سكني

لمن؟

الأشخاص ذوي الإعاقة أو الذين يحتاجون إلى المرافقة

لماذا؟

لتوفير مكان للعيش لهم بشكل عادي

لضمان أن هؤلاء الأشخاص

قد تمت تغطية احتياجاتهم

- تقديم المساعدة إليهم

- في الجانب الاجتماعي

- في الجانب الصحي

لطلب هذه الخدمة، من الضروري أن يكون هناك تقييم توجيه الموارد



المساعدة المالية لتقديم الرعاية الشخصية لشخص يحتاج الى المرافقة

لمن؟

الأشخاص الذين هم في حاجة إلى المرافقة

لماذا؟

تشغيل شخص مهني محترف لتلبية الاحتياجات الخاصة بهم

يتم تقديم المساعدة وفقاً لمستوى الحاجة إلى المرافقة



المساعدة المالية للرعاية او العيش في بيئة عائلية

لمن؟

الشخص الذي يعتني بأحد أفراد عائلته الذي يحتاج إلى المرافقة ويعيش معه.

يتم إعطاء مبلغ من المال وفقاً لمستوى الحاجة إلى المرافقة
يعتمد أيضاً على ما إذا كان الشخص الذي يحتاج
المرافقة قاصر أو بلغ سن الرشد



المساعدة المالية المرتبطة بالخدمة

لمن؟

الأشخاص ذوو الحاجة إلى المرافقة الذين طلبوا مكاناً في
الإقامات العامة ولكن هذا المكان غير متاح.

لماذا؟

القدرة على الدفع مقابل الخدمة التي تقدمها الإقامات الخاصة .

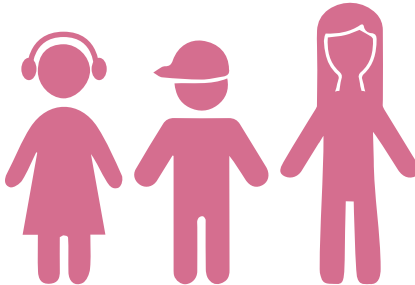
3 أسرة وتعايش لأجل القاصرين والمراهقين

هذه الخدمة تهدف إلى الكشف عن حالات
عدم الحماية الموجودة في تولوسا
لتكون قادرة على منعها

لذلك ، نحن نساعد في مهام التربية والوقاية
والتي يتم تطويرها في تولوسا جنبا إلى جنب
نقوم بتقييم وضع القاصرين لديهم هل هم في حالة حماية
أم عدم حماية وما مدى خطورة ذلك؟

الخدمات

159	التدخل من أجل الأطفال والمراهقين وأسرةهم
159	التدخل من أجل الأسر
160	خطوات أخرى



التدخل من أجل الأطفال والمراهقين وعائلاتهم

لمن؟

الأطفال والمراهقون الذين تتراوح أعمارهم بين 11 و 17 سنة في حالة عدم الحماية أو قد يتعرضون لخطر عدم الحماية عائلاتهم

لماذا؟

- دمجهم في المجتمع
- تشجيعهم على المشاركة في المجتمع
- توفير الحماية لهم

كيف؟

- نأخذ بعين الاعتبار :
- اهتمامات المراهقين
- البيئة المعتادة الخاصة بهم

التدخل من أجل العائلات

لمن؟

العائلات المعرضة لخطر عدم الحماية أو عدم الحماية ولكن ليس بشكل كبير

لماذا؟

تعزيز علاقات أسرية أكثر ملاءمة وبيئات أكثر حماية

كيف؟

- مساعدة هذه العائلات على
- التغلب على الصعوبات
- تحسين العلاقات بين أفراد الأسرة
- تحسين السلوكيات

من خلال مصلحة حماية الأطفال يعالج مجلس محافظة جيبوزكوا التدخلات التابعة لهذه المصلحة



خطوات أخرى

لمن؟

أسر

لماذا؟

نساعد على معالجة وإنجاز :

- شهادة الأسرة المتعددة الأطفال للعائلات التي لديها أكثر من طفلين
- المساعدة الخاصة بالولادة
- المساعدة الخاصة بتبني الأطفال
- المساعدة الخاصة بالأشخاص الذين لديهم وصاية على القاصرين

أيضا

- نمنح مساعدات مالية إلى مدارس الآباء والأمهات
- نشارك في الأيام التكوينية
- تدخلات أخرى



الحارس الوصي عن القاصر

عندما يكون الشخص مسؤولاً عن قاصر ، دون أن يكون الوصي القانوني عليه

4 التكامل او الاندماج الاجتماعي

- مع هذه الخدمات والمساعدات، نحاول :
- إحداث تغييرات
 - تعزيز العيش الكريم للأفراد والأسر والجماعات

المساعدات المالية

ضمان الدخل المخصص من طرف مجلس المدينة للمساعدة في الاندماج

XX- الاجتماعي

XX- المساعدات الاجتماعية في الحالات الطارئة

XX- صندوق تقاعد الرعاية الاجتماعية

XX- المعاشات غير القائمة على الاشتراكات

XX- تقديم المساعدة لأقارب السجناء خارج غويبوسكوا

الخدمات

XX- السكن متعدد الأغراض لحالات الطوارئ الاجتماعية

XX- السكن الجماعي للأشخاص في وضعية الاستبعاد الاجتماعي

XX- خدمة ليلية للأشخاص في وضعية الإقصاء الاجتماعي الخطير أيجي

XX- غرفة للأكل ذات طابع اجتماعي

XX- الإقامة للأشخاص في حالة الاستبعاد الاجتماعي

XX- بنك المواد الغذائية

المساعدات المالية

ضمان الدخل الممنوح من طرف مجلس المدينة والذي يساعد في الاندماج الاجتماعي

لمن؟

الأفراد أو العائلات التي لا تتوفر على المال

لماذا؟

لتلبية احتياجاتهم الأساسية

يجب أن تتوفر فيهم الشروط المطلوبة للحصول على هذه المساعدة.



المساعدة الاجتماعية الطارئة

لمن؟

بالنسبة للأشخاص الذين لا يستطيعون

تغطية النفقات الأساسية الخاصة بهم، على

سبيل المثال

الإسكان، الملابس ...

لماذا؟

لتجنب حالات التهميش الاجتماعي

كيف؟

هي مساعدات مالية تمنح في الوقت المناسب لتغطية نفقات محددة

الأشخاص أو المجموعات الضعيفة: الأشخاص الضعفاء الذين يمكن أن يتضرروا أو يتأثروا لأنهم يعيشون في ظروف سيئة أو لأنهم بسبب ظروفهم يمكن أن يقعوا بسهولة في الفقر أو يتم استبعادهم من المجتمع.

صندوق المعاشات الاجتماعية

لمن؟

- بالنسبة للأشخاص الذين يتوفرون على دخل منخفض
- مع نسبة عجز لا تقل عن 45 % أو مسنين يتجاوز سنهم 65 سنة
- دون مساعدة مالية إضافية

كيف؟

إنها مساعدة ثابتة ويتم تقديمها لفترة من الوقت

معاش بدون اشتراكات

لمن؟

- بالنسبة للأشخاص في سن التقاعد أو ذوي الإعاقة بنسبة 65 % على الأقل ، الذين لا يحق لهم الحصول على معاشات الضمان الاجتماعي

كيف؟

إنها مساعدة ثابتة تعطى لبعض الوقت. بالإضافة إلى ذلك، هناك مساعدة أخرى للأشخاص الذين يتلقون هذا المعاش غير القائم على الاشتراكات لدفع إيجار منزلهم المعتاد. يمكنهم أيضا الحصول على الرعاية الصحية .

مساعدات لأقارب السجناء خارج جيبوزكوا

لمن؟

- الأشخاص الذين يتعين عليهم السفر لزيارة أقاربهم المحتجزين في السجن خارج جيبوزكوا

لماذا؟

مساعدتهم في دفع نفقات السفر لزيارة أحد أفراد الأسرة

الخدمات

السكن متعدد الأغراض لحالات الطوارئ الاجتماعية

لمن؟

الأشخاص أو الأسر الذين يجب عليهم مغادرة محل إقامتهم المعتاد بسبب حالة طارئة أو إحتياج شديد.
أيضاً للنساء الذين عانوا من العنف الأسري.

لماذا؟

يقدم لهم مكاناً للعيش لفترة من الوقت

السكن الجماعي للأشخاص في حالة من الإقصاء الاجتماعي

لمن؟

أفراد في حالة من الاستبعاد الاجتماعي

لماذا؟

يقدم لهم مكاناً للعيش لمساعدتهم في عملية الاندماج في المجتمع

خدمة تقدم بالليل للأشخاص في حالات الإقصاء الاجتماعي

الخطير أيجي

لمن؟

الناس في حالات الإقصاء الاجتماعي الخطير أو حالة طارئة.

لماذا؟

يقدم لهم مكاناً للنوم وضمان الإحتياجات الأساسية لفترة من الوقت
يجب أن يحترم الأشخاص الذين يستفيدون من هذه الخدمة بعض القواعد الأساسية: التوقيت، النظافة والسلوك...

يمكن طلبها من جمعية أيجي



غرفة الطعام الاجتماعية

يقدم مجمع المساعدة أوزتوري وجبات يومية
يجب على كل شخص دفع ثمن الطعام

يجب تقديم طلب إلى مجمع المساعدة أوزتوري للإستفادة من هذه الوجبات

إقامة للأفراد في حالة من الاقصاء الاجتماعي

لمن؟

الأفراد الذين يعيشون حالة من الاستبعاد الاجتماعي
ويشاركون في عملية الاندماج في المجتمع

لماذا؟

منحهم مكانًا للعيش خلال هذه العملية.

بنك المواد الغذائية

توزع جمعية الزوتاني المواد الغذائية على الأفراد
والعائلات التي لديها القليل من المال.

يتم طلبها من جمعية الزوتاني

خدمات أخرى

تقدم كاريتاس أيضًا المساعدة لتلبية الإحتياجات الأساسية

للأشخاص المعرضين للخطر أو في وضعية الاستبعاد الاجتماعي .

يجب طلبها في كاريتاس

5 العنف الوحشي والاعتداءات الجنسية

- نحن نخدم الأشخاص الذين يعانون من العنف الوحشي
- نقوم بتقييم للحالة
 - نقدم مساعدة من طرف المهنيين
 - نقوم بتدبير الخدمات والمساعدات اللازمة

الخدمات

167	المساعدة النفسية والاجتماعية .
167	المساعدة القانونية.
168	الإقامة للأشخاص الذين عانوا من العنف الوحشي. تقديم المساعدة المالية لضحايا العنف بين الجنسين.
168	المساعدة القانونية للأفراد الذين عانوا من الاعتداء الجنسي.

- **التهميش الاجتماعي:** عندما يعيش شخص أو مجموعة من الناس بشكل منفصل أو يتم إبعادهم عن المجتمع وهو ما يصعب عليهم المشاركة والإندماج في المجتمع

- **الاعتداء الجنسي:** هو الاعتداء أو العمل العنيف الذي يتعرض له الشخص عند ممارسته الجنس دون رغبته أو موافقته

- **العنف الشوفيني أو العنف الوحشي:** العنف ضد النساء والمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومخالفو الجنس بطبعهم... أو العنف بين شخصين من نفس الجنس



المساعدة النفسية والاجتماعية

لمن؟

- الأشخاص الذين عانوا من العنف الوحشي.
- أبنائهم وبناتهم .
- المعتدين .

لماذا؟

تلبية جميع الاحتياجات النفسية والعاطفية عبر مهنيين متخصصين.

المساعدة القانونية

لماذا؟

- من أجل الإبلاغ والتوجيه للتغلب على الحالات التي وقعت بواسطة:
- العنف الوحشي
 - الاعتداءات الجنسية

الإقامة للأشخاص الذين عانوا من العنف الوحشي

لمن؟

النساء اللاتي يعانين من العنف الوحشي والأشخاص الخاضعين لوصايتهم .

كيف؟

من خلال مراكز تقدم خدمة لهؤلاء الناس على وجه السرعة وبشكل كامل.

المساعدة المالية لضحايا العنف بين الجنسين

لمن؟

الناس الذين عانوا من العنف بين الجنسين

لماذا؟

توفير الموارد اللازمة للعيش ، من أجل تسهيل الانفصال عن المعتدي

المساعدة القانونية للأشخاص الذين عانوا من الاعتداء الجنسي

لمن؟

الأشخاص الذين عانوا من الاعتداء الجنسي وليس

لهم الحق في العدالة المجانية

كيف؟

تقديم مساعدة مالية لهم لدفع نفقات المحامين.

العنف بين الجنسين: العنف ضد المرأة من قبل شريك حياتها أو شريك حياتها السابق.

6 خدمة خاصة بالصحة ومنع الإدمان

نقدم برامج لجميع المواطنين لتعزيز العادات من أجل حياة أكثر صحة

برامج الوقاية الشاملة

لمن؟

كل المواطنين

لماذا؟

من أجل التعليم ونقل القيم والمواقف الإيجابية لتطوير القدرات الذاتية لدى الأشخاص ومن أجل منع الإدمان

برامج الوقاية الانتقائية

لمن؟

الفئات الأكثر ضعفا من الناس.

لماذا؟

حماية وتقليل المخاطر في الحالات التي يكون فيها الشخص قد بدأ بالإستهلاك أو يستهلك بانتظام.

برامج الوقاية الموجهة

لمن؟

الناس والأسر الذين يعانون من مشاكل الإدمان

لماذا؟

لمساعدتهم في التغلب على الإدمان ومساعدتهم على الاندماج في المجتمع

كيف؟

من خلال الإشتغال مع أشخاص يعانون من الإدمان ومن حولهم

7 المشاركة والتعاون في مجال الخدمات الاجتماعية

نقوم بتشجيع الساكنة في تولوسا للمشاركة بطريقة منظمة تماشيا مع أهداف الخدمات الاجتماعية

وذلك من أجل تشجيع:

- الأنشطة التطوعية
- أنشطة الجمعيات وغيرها من المنظمات الموجودة بتولوسا
- المستخدمين لهذه الخدمات وعائلاتهم من أجل تحفيزهم على المشاركة

المساعدة المالية للجمعيات التي تطور أنشطة في مجال الخدمات الصحية والاجتماعية

لمن؟

- الجمعيات التي لها أهداف مرتبطة بالعمل الاجتماعي
- تعزيز الجمعيات
- تنظيم المحاضرات حول الموضوع وحملات التوعية
- تشجيع الدراسات والتكوين
- توجه مباشرة إلى الفئات الضعيفة لحاجتهم للاندماج في المجتمع

كيف؟

المساعدات المالية التي تقدم كل عام

الوصاية: المسؤولية والسلطة لرعاية وحماية شخص معين.



المساعدات الاقتصادية للجمعيات التي تعزز التعاون الدولي

لمن؟

المنظمات غير الحكومية التي لديها برامج تعاون دولية وتنفذ أنشطة لتوعية

- المواطنين في تولوسا

- المتطوعين الذين يشاركون مباشرة في برامج التعاون الإنمائي

كيف؟

المساعدات المالية التي تقدم كل سنة.

منح مباني ومحللات إلى جمعيات ذات طبيعة اجتماعية

يمكن للجمعيات والمنظمات التي لديها نشاط اجتماعي في تولوسا

طلب مساحة لتنظيم وتطوير نشاطها الاجتماعي.

التعاون الإنمائي: هي الأنشطة التي يتم تنفيذها لدعم وتنمية البلدان الفقيرة.

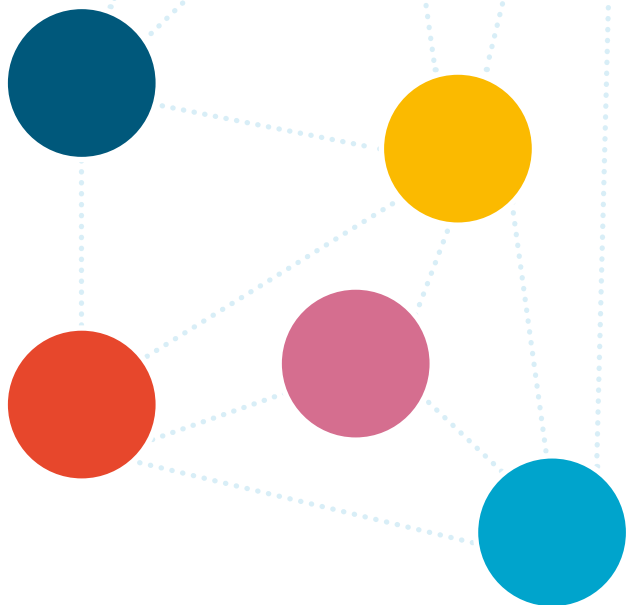
نشارك أيضا في...

من قسم الخدمات الاجتماعية، نشارك أيضا بشكل حيوي في المشاريع والبرامج والخدمات الأخرى التي يتم إنجازها من طرف المجتمع المدني. وبالتالي فأنا نتعاون لتقديم خدمة كاملة للمواطنين

نشارك في هذه المواضيع:

- بروتوكول مناهضة العنف الوحشي
- هيزكيدتزا أو التعليم
- نقطة التقاء الأسرة
- بيت المرأة
- هورين هيريا
- مائدة الحيطة المجتمعية
- مائدة التعليم
- السكن الاجتماعي
- خطة التنقل
- تولوسا موغي أو النقل
- الرياضة الموجهة
- الهجرة
- برنامج اللاجئين
- أوساكيدتزا أو خدمة الصحة
- لانبيد أو مصلحة التوظيف الباسكية
- مراكز تولوسا التعليمية
- كيرولاك ، بيرديناتسونا ، غازتريا
- كولتورا ، إنغورومينا ، هيريجينتزا أو الثقافة ، البيئة ، العمران...

GHID DE RESURSE ALE SERVICIILOR ASISTENȚĂ SOCIALĂ



TOLOSA



texte de citire ușoară

Prima ediție: ianuarie 2020

Coordonator:

Primăria Tolosa

Departamentul de Asistență Socială și Sănătate

Plaza Zaharra, 6A

20400 Tolosa

www.tolosa.es

Adaptare la Citirea Ușoară:

Lina Ugarte Sauret (Lectura Facil Euskadi Irakurketa Erraza)

Nerea Aizpurua Iraola (Lectura Facil Euskadi Irakurketa Erraza)

irakurketaerraza@gmail.com

Desen și ilustrații: Oihana Pagola (didart.eu)



Acest log identifică materialele care urmăresc orientările internaționale ale IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) și Inclusion Europe pentru persoanele cu dificultăți de citire.

Acest document a fost revizuit și garantat de Lectura Facil Euskadi Irakurketa Erraza.

Indice

Asistență Socială: servicii pentru o comunitate	176
Ce facem ?	177
Cine sântem?	178
Pentru cine este acest serviciu?	179
Ce servicii oferim?	181
1 Informare, evaluare, diagnosticare și orientare	181
2 Persoane în vârstă și persoane cu handicap sau dependență	183
3 Familia și conviețuirea pentru minori și adolescenți	192
4 Integrare socială	195
5 Violența sexuală și de gen și agresiuni sexuale	200
6 Servicii pentru sănătate și prevenire a dependențelor	203
7 Participare și orientare în zona de asistență socială	204
De asemenea participăm în...	206

Asistență Socială: **Servicii pentru o comunitate**

Pentru a cere orice informație sau ajutor la birourile de Asistență Socială, se face programare înainte de a veni:

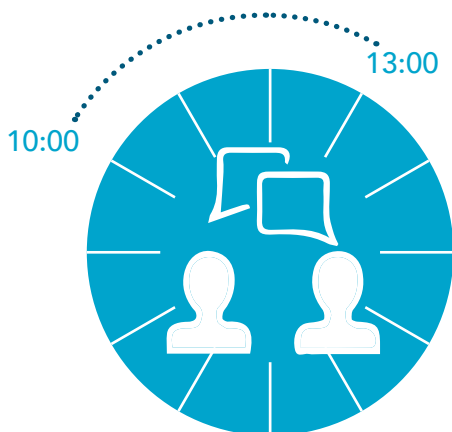
- prin telefon: 943697500
- prin email: gizartezerbitzuak@tolosa.eus
- în persoană: Plaza Zaharra, 6A, Tolosa

ORAR:

de luni până vineri, de la 7:30 la 15:30.

PROGRAM DE LUCRU:

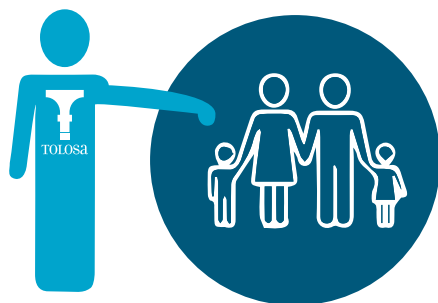
Luni, marți, miercuri și vineri de la 10:00 la 13:00.
Joia NU se lucrează.



Cine sântem?

În Departamentul de Asistență Socială
al Primăriei din Tolosa
lucrăm 8 profesioniști.

Când o persoană sau familie are nevoie de ajutorul nostru,
înca de la început îi este atribuit
un profesionist sau o profesionistă de referință.
Asistentul sau asistenta socială de referință acompaniază
persoana sau familia în tot procesul de **intervenție**.

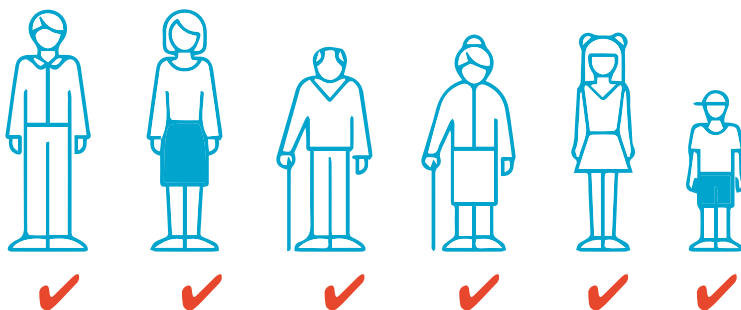


Intervenție sau a interveni: acționând cu o metodă
specializată într-un proces.

Pentru cine este acest serviciu?

Pentru toate persoanele, familiile sau grupurile care locuiesc în Tolosa și au nevoie de ajutorul nostru pentru:

- a promova:
 - independența personală
 - integrarea socială
 - bunăstarea socială
- a preveni situațiile de:
 - dependență
 - lipsa de protecție a copiilor și a adolescenților
 - excludere
 - urgență
- a răspunde la necesitățile pe care aceste situații le pot crea.



Ajutăm in situații ca acestea:

„Am 78 de ani și locuiesc singur.
De fiecare dată îmi este greu să ies în stradă
și mă simt foarte singur”.

„În timp ce fiica noastră crește,
conviețuirea în familie devine din ce în ce mai insuportabilă.
Avem nevoie de ajutor”.

„Ieri tatăl meu a avut un accident
și este internat în spital.
El este persoana care are grijă de mama.
Nu știm ce să facem”.

„Partenerul meu mă face să mă simt foarte rău.
Știu că nu merit să mă trateze așa.
Dar nu sânt capabilă să rup relația cu el”.

„Nu știu ce să fac.
Cred că fiul nostru a
inceput să ia droguri”.

„Pentru mine este dificil să fac treburile casnice
și familia mea nu mă poate ajuta în tot ce am nevoie”.

Ce servicii oferim?

1 Informare, evaluare, diagnosticare și orientare

În primul rând informăm persoanele despre resursele și ajutoarele ce pot să primească în funcție de situație sau necesități. De asemenea informăm despre pașii care trebuie să-i urmeze.

După aceea, un sau o profesionistă:

- face o evaluare
- dă un diagnostic
- identifică:
 - nevoile și dificultățile
 - capacitățile, **punctele forte** și **sursa de ajutor**.

Când este nevoie, se fac evaluări specializate:

- evaluare de dependență
- evaluare de handicap
- evaluare de situație de excludere socială
- evaluare despre lipsa de protecție sau risc al minorilor și adolescenților.

Puncte forte: capacități și contexte pozitive care ușurează procesele schimbării.

Sursa de ajutor: este ajutorul cel mai apropiat.

Având în vedere aceste evaluări:

- informăm despre ajutoarele și resursele care le oferă Sistemul Basc de Asistență Socială.
- orientăm cu informație practică și clară despre fiecare resursă și ajutor.
- facem formalitățile de care persoana are nevoie.

Facem un plan personalizat de asistență pentru a putea schimba situația persoanei și a încuraja bunăstarea sa în societate. Pentru a face acest plan, ne bazăm pe relația dintre solicitant și asistentul social.

Din partea Asistenței Sociale ale Primăriei , facem majoritatea formalităților.

Cu toate că serviciile și ajutorul le dau alte organizații ca: Diputacion Foral de Gipuzkoa sau Gobierno Vasco.

De asemenea oferim informații despre resursele și ajutoarele care le dau alte asociații și organizații.





2 Persoane în vârstă și persoanele cu handicap sau dependență.

Acest serviciu oferă resurse persoanelor în vârstă și persoanelor cu handicap sau dependență pentru:

- ✓ a încuraja sa fie dependente
- ✓ a preveni dependența
- ✓ a răspunde nevoilor acestor persoane.

Servicii

• Ajutor la domiciliu	184
• Cardul de parcare	185
• Sendian	185
• Asistență timpurie pentru băieți și fete mai mici de 6 ani	186
• Ajutoare tehnice	186
• Teleasistență	187
• Asistență de zi pentru persoane în vârstă	187
• Ședere temporară în azil	188
• Centru de zi	188
• Apartamente tutelate	189
• Luare în gazdă a persoanelor în vârstă	190
• Centru rezidențial	190
• Ajutoare economice	191
<ul style="list-style-type: none"> - de asistență personală - pentru a îngriji într-un mediu familiar - în relație cu serviciul 	



Pentru a accesa la oricare din aceste servicii și ajutoare, este necesară evaluarea specializată corespunzătoare.

• Ajutor la domiciliu

Pentru cine?

Persoane în vârstă.

Pentru ce?

- A preveni dificultățile pe care le are persoana care pierde independența.
- A ajuta la îmbunătățirea în aceste dificultăți.
- A continua să locuiască în locuința obișnuită.

Cum?

O asistentă ajută la treburile casei și îngrijirea personală, adică: a se spăla, îmbrăca...

Persoanele în vârstă care au ajutor la domiciliu pot folosi **programul Blister**.

Este un program care îl folosesc farmaciile ca să controleze persoanele că iau medicamentele în mod corespunzător:

- farmaciile pregătesc doza zilnică
- asistenta care merge acasă se asigură că le iau.

Acest serviciu de asemenea se oferă:

- persoanelor cu handicap
- în alte situații în care este nevoie.





● Cardul de parcare

Pentru cine?

Persoanele cu handicap sau dependență care îndeplinesc condițiile.

Pentru ce?

A parca în parcări rezervate.
Are un timp maxim de parcare.

● Sendian

Pentru cine?

Persoane care îngrijesc
persoanele în vârstă cu dependență.

Pentru ce?

A oferi persoanelor care îngrijesc:

- activități care răspund nevoile lor
- pregătire
- ajutor psihologic și grupuri de autoajutor
- resurse pentru a depăși problemele de adaptare,
- conflict și dificultăți
- ajutor pentru a menține conviețuirea.



● Asistență timpurie pentru băieți și fete mai mici de 6 ani

Pentru cine?

- Băieți și fete între 0 și 6 ani cu dificultăți de dezvoltare sau cu riscul de a le avea.
- Pentru cei din familie sau persoanele care îi îngrijesc.

Pentru ce?

- Să poată recupera abilitățile motrice.
- Să satisfacă nevoile speciale.



Pentru a cere acest serviciu, este nevoie de un raport medical în care se explică dificultățile.

● Ajutoare tehnice

Pentru cine?

Persoane cu handicap sau dependente.

Pentru ce?

A ajuta aceste persoane când pierd independența.

Cum?

Cu ajutoare pentru a putea obține:

- mobilă adaptată
- aparatură electronică
- elemente de sprijin
- lucrări pentru a adapta locuința
- vehicule adaptate.

Există un serviciu de urgență de ajutoare tehnice pentru situații de urgență.

Se oferă scaune cu rotile, paturi articulate...



Pentru a cere acest serviciu este necesară evaluarea de handicap sau dependență.

• Teleasistență

Pentru cine?

Persoane în vârstă care locuiesc singure.

Pentru ce?

A cere ajutor de la domiciliu folosind telefonul.

Poliția Municipală poate păstra o copie a cheii de la casă în caz de urgență.



Acest serviciu poate fi cerut
în fiecare zi și la orice oră.

• Asistență de zi pentru persoane în vârstă

Pentru cine?

Persoane în vârstă cu risc de dependență și cu dependență ușoară.

Pentru ce?

Pentru a participa în grup și să se mențină activă.

Cum?

- Făcând exercițiu fizic și mintal.
- Interacționând cu alte persoane.

• Ședere temporară în azil

Pentru cine?

Rude care au grijă de persoane cu handicap sau dependență.

Pentru ce?

Ca ruda să poată lipsi o perioadă de timp și să garanteze că persoana este bine asistată.

Cum?

Persoana cu handicap sau dependență va ramane temporar într-un azil.



Pentru a cere acest serviciu este necesară **evaluarea de Dependență sau Handicap** în care se specifică că persoana are nevoie de acest serviciu.

• Centru de zi

Pentru cine?

Persoanele cu handicap sau dependență.

Pentru ce?

A fi într-un centru în timpul zilei pentru a completa atenția și îngrijirea mediului obișnuit al persoanei.



Pentru a cere acest serviciu este necesară **evaluarea de Dependență sau Handicap** în care se specifică că persoana are nevoie de acest serviciu.

• Apartamente tutelate

Pentru cine?

- Persoane cu handicap
- Persoane în vârstă cu risc de dependență
- Persoane în vârstă cu risc de dependență ușoară.

Pentru ce?

Se oferă un loc unde să locuiască cu ajutor profesionist pentru nevoile sau situațiile punctuale.

• Familie gazdă pentru persoane în vârstă

Pentru cine?

Persoane în vârstă care locuiesc singure și nu au ajutor în mediul său cel mai apropiat.

Pentru ce?

Să poată locui într-un mediu familiar.
Așa persoana în vârstă primește atenția de care are nevoie pentru a se integra într-o familie.



Se va face o **evaluare** a persoanelor care iau în gazdă.
Acele familii vor primi **ajutor economic pentru acest serviciu**.

● Azilul

Pentru cine?

Persoane cu handicap sau dependență.

Pentru ce?

Se oferă un loc unde să locuiască în mod obișnuit.

Pentru a garanta că aceste persoane vor avea acoperite nevoile:

- de asistență
- sociale
- de sănătate.



Pentru a cere acest serviciu este necesară
evaluarea de orientare a resurselor.



- **Ajutor economic de asistență personală**

Pentru cine?

Persoane dependente.

Pentru ce?

Sa contracteze o persoană profesionistă pentru a satisface nevoile sale.



Ajutorul se dă în funcție de nivelul de dependență.

- **Ajutor economic pentru îngrijirea într-un mediu familiar**

Pentru cine?

Persoana care locuiește și îngrijeste o rudă cu dependență.



Suma de bani se dă în funcție de nivelul de dependență. De asemenea, depinde dacă persoana cu dependență este minoră sau în vârstă.

- **Ajutor economic în relație cu serviciul**

Pentru cine?

Persoane cu dependență care au solicitat un loc public și acest loc nu este disponibil.

Pentru ce?

Să poată plăti serviciul de asistență ce oferă azilurile private.

3 Familia și conviețuirea pentru minori și adolescenți

Acest serviciu are ca obiectiv detectarea situațiilor de lipsa de protecție care există în Tolosa pentru a le preveni.

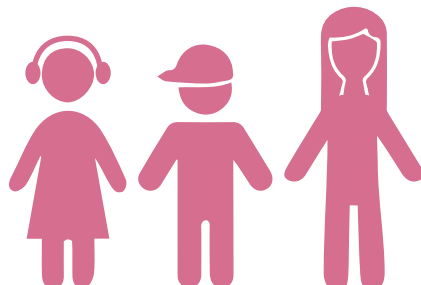
Pentru aceasta ajutăm în sarcinile de educare și prevenire ce se desfășoară în Tolosa împreună cu:

- alte servicii ale Primăriei
- alte organizații de sănătate, de educație...

De asemenea intervenim în cazul familiilor vulnerabile. Când este necesar, evaluăm dacă persoanele minore sânt neprotejate și ce nivel de gravitate au.

Servicii

• Intervenții cu băieți, fete, adolescenți și familiile lor	193
• Intervenții cu familii	193
• Alte gestiuni	194



● **Intervenții cu băieți, fete, adolescenți și familiile lor**

Pentru cine?

- Băieți, fete și adolescenți între 11 și 17 ani cu risc de lipsă de protecție sau că sânt în aceasta situație.
- Familiile lor.

Pentru ce?

- Integrarea în societate.
- Încurajarea să participe în comunitate.
- A oferi protecție.

Cum?

Avem în vedere:

- interesele persoanelor adolescente.
- mediul lor obișnuit.

● **Intervenții cu familii**

Pentru cine?

Familii cu risc de lipsă de protecție sau lipsă de protecție ușoară.

Pentru ce?

Încurajarea relațiilor familiare cele mai potrivite și medii protectoare.

Cum?

A ajuta aceste familii să:

- depășească dificultățile
- a lucra în relațiile dintre familii
- a îmbunătăți comportamentele.



Serviciul de Protecție al Copilului al Diputacion Foral de Gipuzkoa tratează aceste intervenții.

● Alte gestiuni

Pentru cine?

Familii.

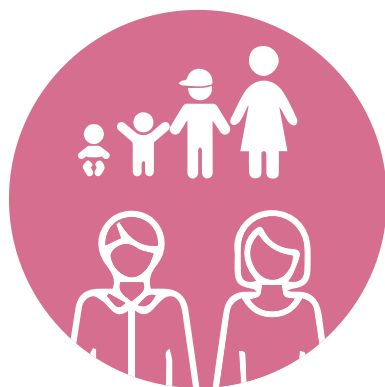
Pentru ce?

Ajutăm a formaliza:

- titlu de familie numeroasă
- ajutoare pentru naștere
- ajutoare pentru adopții
- ajutoare pentru persoane care au **grijă** de minori.

De asemenea:

- oferim ajutoare economice școlilor de tați și mame
- participăm în orele de pregătire
- altele.



Grija de fapt: când o persoană se responsabilizează de un sau o minoră fără să fie tutor legal al minorului.

4 Integrearea socială

Cu aceste servicii și ajutoare intentăm:

- a încuraja schimbări
- a promova bunăstarea persoanelor, familiilor și grupurilor.

Ajutoare economice

• <u>Ajutor municipal de garanție de venituri</u>	196
• <u>Ajutor de urgență socială</u>	196
• <u>Pensie din fondul de bunăstare socială (PFBS)</u>	197
• <u>Pensie neimpozabilă (PNC)</u>	197
• <u>Ajutoare pentru rudele deținuților din afară de Gipuzkoa</u>	197

Servicii

• <u>Locuințe polivalente pentru cazuri de urgență socială</u>	198
• <u>Locuințe comunitare pentru persoane în situații de excludere socială</u>	198
• <u>Serviciu de asistență nocturnă pentru persoane în situații de excludere socială gravă ABEGI</u>	198
• <u>Cantină socială</u>	199
• <u>Cazare pentru persoanele în situație de excludere socială</u>	199
• <u>Bancă de alimente</u>	199

AJUTOARE ECONOMICE

- **Ajutor municipal de garanție de venituri și pentru integrare socială**

Pentru cine?

Persoane sau familii care nu au bani.

Pentru ce?

Pentru a acoperi nevoile elementare.



Trebuie să îndeplinească cerințele.

- **Ajutor de urgență socială**

Pentru cine?

Pentru persoanele care nu își pot plăti cheltuielile elementare, spre exemplu: locuința, îmbrăcămintea...

Pentru ce?

Pentru a evita situațiile de **marginalizare socială**

Cum?

Sânt ajutoare economice punctuale pentru plata acestor cheltuieli specifice.

Marginalizare socială: când o persoană sau un grup de persoane trăiesc separați sau îndepărtați de societate și asta face să fie dificil să participe în societate.

● Pensia din fondul de bunăstare socială (PFBS)

Pentru cine?

Pentru persoanele care îndeplinesc următoarele:

- au venituri mici
- cu un handicap minim de 45% sau cu vârsta de peste 65 de ani
- fără alte ajutoare economice.

Cum? Este un ajutor fix care se dă o perioadă de timp.

● Pensie neimpozabilă (PNC)

Pentru cine?

Pentru persoanele cu vârstă de pensionare sau cu un handicap de minim 65% care nu are dreptul de a primi pensie de la Asistența Socială.

Cum? Este un ajutor care se dă o perioadă de timp.

De asemenea, există alt ajutor pentru persoanele care primesc această pensie neimpozabilă pentru a plăti chiria locuinței obișnuite. Pot primi și asistență sanitară.

● Ajutoare pentru rudele deținuților din afară de Gipuzkoa

Pentru cine?

Pentru persoanele care trebuie să călătorească pentru a vizita rudele care sânt la închisoare în afară de Gipuzkoa.

Pentru ce?

A ajuta sa plătească cheltuielile călătoriei pentru a vizita ruda.

SERVICII

● **Locuințe polivalente pentru cazuri de urgență socială**

Pentru cine?

Persoane sau familii care trebuie să abandoneze locuința obișnuită pentru o urgență sau de nevoie gravă.

De asemenea pentru femeile care au suferit violență sexuală și de gen.

Pentru ce? A le oferi un loc unde să locuiască o perioadă.

● **Locuință comunitară pentru persoane în situație de excludere socială**

Pentru cine? Persoane în situație de excludere socială.

Pentru ce?

A le oferi un loc unde să locuiască pentru a-i ajuta în procesul de integrare socială.

● **Serviciul de asistență nocturnă pentru persoanele în situație de excludere socială gravă ABEGI**

Pentru cine?

Persoanele în situație de excludere socială gravă sau de urgență.

Pentru ce?

A le oferi un loc pentru dormit și a le asigura nevoile elementare pe o perioadă de timp. Persoanele care folosesc acest serviciu trebuie să respecte unele norme elementare ca: orar, igienă, comportament...



Se poate cere la [Asociația ABEGI](#).

● **Cantină socială**

Complexul de Asistență UZTURRE oferă în toate zilele un meniu pentru a mânca.

Fiecare persoană trebuie să plătească mâncarea.



Trebuie să se ceară la **Complexul de Asistență UZTURRE**.

● **Cazare pentru persoanele în situație de excludere socială**

Pentru cine?

Persoane în situație de excludere socială care sânt în proces de integrare în societate.

Pentru ce?

A le oferi un loc unde să locuiască în timpul acestui proces.

● **Bancă de alimente**

Asociația ZUTANI repartizează alimente persoanelor sau familiilor care au puțini bani.



Trebuie să se ceară la **Asociația ZUTANI**.

● **Altele**

CARITAS de asemenea oferă ajutor pentru a acoperi nevoile elementare ale persoanelor care sânt în riscul sau în situație de excludere socială.



Trebuie să se ceară la **CARITAS**.

5 **Violența de gen și agresiuni sexuale**

Asistăm persoanele care suferă **violența sexuală și de gen**:

- evaluăm situația lor
- oferim ajutor de profesioniști
- gestionăm serviciile și ajutoarele necesare.

Servicii

• Asistență psihosocială	201
• Asistență juridică	201
• Rezidență pentru persoanele care au suferit violență domestică	202
• Asistență juridică pentru persoanele care au suferit o agresiune sexuală	202

Violența sexuală și de gen: violența împotriva femeilor și persoanelor lesbiene, homosexuali, bisexuali, agresat pentru sau violența între două persoane de același sex.

Violența domestică: violența împotriva femeii din partea partenerului sau fost partener de viață.

Agresiune sexuală: atac sau act violent ce suferă o persoană când are relații sexuale fără dorința sau consințământul său.



● Asistență psihosocială

Pentru cine?

- Persoanele care au suferit violență de gen
- Copiii lor
- Persoanele agresive.

Pentru ce?

A satisface toate nevoile psihologice și emoționale cu profesioniști specializați.

● Asistență juridică

Pentru ce?

A informa și orienta pentru a depăși situațiile care se crează prin:

- violența de gen
- agresiunile sexuale.

- **Rezidență pentru persoanele care au suferit violență de gen**

Pentru cine?

Femeile care suferă acest tip de violență și persoanele care sânt sub **tutela** sa.

Cum?

Sânt centre pentru a asista aceste persoane în regim de urgență și complete.

- **Ajutor economic pentru victimele violenței domestice**

Pentru cine?

Persoanele care au suferit violență domestică.

Pentru ce?

A ajuta cu resursele necesare pentru a trăi și pentru a ușura separarea de persoana agresivă.

- **Asistență juridică pentru persoanele care au suferit o agresiune sexuală**

Pentru cine?

Persoanele care au suferit o agresiune sexuală și nu au dreptul la justiție gratuită.

Cum?

Ajutor economic pentru a plăti cheltuielile avocaților.

Tutelă: responsabilitatea și autoritatea de a îngji și proteja o persoană.

6 Servicii pentru sănătate și prevenirea dependenței

Oferim programe tuturor cetățenilor pentru a încuraja obiceiurile de a avea o viață mai sănătoasă.

• Programe de prevenire universală

Pentru cine? Pentru toți cetățenii.

Pentru ce?

A educa și a transmite valorile și atitudinile pozitive pentru a se dezvolta ca persoană și pentru a preveni dependența.

• Programe de prevenire selectivă

Pentru cine? Grupuri de persoane mai vulnerabile.

Pentru ce?

A proteja și a reduce riscurile în cazuri în care persoana începe să consume sau consumă în mod obișnuit.

• Programe de prevenire indicată

Pentru cine? Persoane și familii cu probleme de dependență.

Pentru ce?

A ajuta la depășirea dependenței și integrarea în societate.

Cum?

Se lucrează cu persoanele dependente și cu cele din jurul său.

7 A participa și a coopera în zona serviciilor sociale

Încurajăm pe toți cetățenii din Tolosa să participe în mod organizat cu obiectivele proprii ale serviciilor sociale.

Încurajăm:

- activitățile voluntare
- activitățile asociațiilor și alte organizații din Tolosa
- să participe persoanele folositoare și rudele lor.

● Ajutoare economice pentru asociațiile care desfășoară activități pentru sănătate și servicii sociale

Pentru cine?

Asociații care:

- au obiective de acțiune socială
- încurajează parteneriatul
- organizează discuții și campanii de informare
- încurajează studii și pregătire
- asistă în mod direct colectivele vulnerabile în nevoile lor pentru a se integra în societate.

Cum? Ajutoare economice care se dau în fiecare an.

Persoane și colective vulnerabile: persoane mai slabe ce pot fi rănite sau afectate ușor pentru că trăiesc în condiții grele sau pot cădea ușor în sărăcie sau să rămână excluși din societate.



- **Ajutoare economice pentru asociațiile care promovează cooperarea internațională**

Pentru cine?

- Organizațiile non-guvernamentale care au programe de cooperare internațională și fac activități pentru a sensibiliza cetățenii din Tolosa.
- Persoanele voluntare care participă în mod direct în programele de **cooperare pentru dezvoltare**.

Cum? Ajutoare economice care se dau în fiecare an.

- **Cedăm edificii sau localuri asociațiilor cu caracter social**

Asociațiile și organizațiile care au o activitate socială în Tolosa pot să ceară un spațiu pentru a se organiza și a dezvolta activitatea socială.

Cooperare pentru dezvoltare: sânt activități care se fac pentru a sprijini dezvoltarea din țările sărace.

De asemenea participăm în...

Departamentul de Asistență Socială de asemenea participă în mod activ în alte proiecte, programe și servicii care apar în comunitate.

Așa colaborăm pentru a oferi un serviciu complet cetățenilor.

Participăm în aceste teme:

- Protocolul împotriva violenței sexuale și de gen
- Hezkidetza
- Punctul de întâlnire familiară
- Casa femeilor
- Hurren Hiria
- Masa de prevenire comunitară
- Masa de Educație
- Locuința socială
- Plan de mișcare sau mobilitate
- Tolosa Mugi
- Sport adaptat
- Migrație
- Program pentru refugiați
- Osakidetza
- Lanbide
- Centre educative din Tolosa
- Sport, Egalitate, Tinerețe, Cultură, Mediul Înconjurător, Urbanism...



TOLOSA