

## 7. LARRIALDIETARAKO ETA ETXERIK GABEKO PERTSONEN ARRETARAKO PROGRAMAK

### 7.1. Gizarte Larrialditarako Udal Zerbitzua

**Gizarte Larrialditarako Udal Zerbitzua** (GLUZ) Easo kaleko 41 zenbakiko udal instalazioetan kokatuta dago. Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, helbide horretara jo edo 943 48 38 49 telefonora dei daiteke). Urtean 365 egunez eta egunean 24 orduz. 08:00etatik 22:00etara, aurrez aurreko arreta eskaintzen da astean zehar eta asteberuetan 09:00etatik 21:00etara. Gainerako orduetan –gauez–, Udaltzaingora (092) edo SOS Deiak (112) zerbitzura jo behar da.

GLUZ zerbitzuaren lana hamaika gizarte langilek osatutako talde tekniko batek egiten du. Langile guztien artean 8 lanaldi oso osatzen dituzte.

La *actividad* de este equipo abarca principalmente las siguientes áreas:

- Larrialdiko Arreta
- Baliabideen kudeaketa
- Lagun egite sozialeko ekintzak
- Kasuen Arreta

#### 7.1.1. Larrialdiko Arreta

*Larrialdiko arretari* dagokionez, GLUZ zerbitzua hiru egoera zehatzetan jartzen da martxan:

- Ezusteko gertakari bat dela eta, sortzen den behar sozialaren ondorioz, pertsona bat edo gehiago aldi baterako babesgabetasun egoeran geratzen direnean.
- Adinekoak beren etxeen daudela sortzen diren larrialdi egoeretan.
- Pertsonen bat-bateko heriotzak hurbileko pertsonenaren sortzen duen egoeretan.

Lehenengo kasuan, GLUZ zerbitzua **gizarte premia bat sortzen denean** lanean hasten da, hau da, *pertsona bat edo gehiago aldi baterako babesgabetasun egoeran* uzten dituen **ezusteko bat** gertatzen denean. Halakoetan, *larrialdiko arreta baliabideak* jartzen dira martxan (segurtasuna, elikadura eta bizilekua). Egoera horietan, GLUZ zerbitzuko lantaldeak gertaturikoa aztertu eta kaltetutako pertsona eta familien datuak jasotzen ditu, eta informazioa eta arreta eskaintzen dizkie: senideekin harremanetan jartzen laguntzen die, jateko-edatekoak ematen dizkie, medikamentuak –halakorik behar izanez gero–, eta bizilekua bilatzen diete beren etxera itzultzeko modurik ez dutenei. GLUZen zeregina lagun egiteen bidez mantentzen da, kaltetutako pertsonak eta familiak gertakariaren ondorioen eraginpean egon bitartean.

GLUZaren aurrez aurreko ordutegitik kanpoko esku-hartzeei dagokienez, 22:00etatik (edo 21:00etatik larunbatetan eta igandeetan) 8:00etara 73 esku-hartze egin dira; horietatik 45 Udaltzaingoak eskatu ditu, 9 SOS Deiak-ek, 9 Ertzaintzak, 4 Abegi Etxeko zaintzaileek, 2 Gizarte Larrialditarako Foru Zerbitzuak, 2 Osakidetzako osasun zentroek, 1 interesdunak, 1 Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua kudeatzen duen enpresak.

Esku-hartze guztiatik, 10 eskuhartzek larrialditarako zerbitzuko langileen aurrez aurreko arreta behar izan dute, 10ek aurrez aurreko txanda amaitu ondoren luzatu diren esku-hartzeak izan dira, eta gainerakoak, 53k, telefonoz egindako ohar tekniko baten bidez konpondu ahal izan dira, edo GLUZaren eskumenekoak ez ziren egoerak izan dira, edo GLUZak ez zuen haien artatzeko baliabiderik.

2023an, 8 gertakarik eragin dute Hondamendi Protokoloa edota pertsona kopuru esanguratsu batek kalteak jasan dituenean erabiltzen den Protokoloa aktibatzea:

- 2023ko otsailaren 26an: sutea Puerto kaleko 14an. 5 kideko bizikidetza-unitate bat eta maskota bat birkokatu ziren.
- 2023ko martxoaren 13an: sutea Armerias plazan, 4. Kaltetutako etxebizitzatik irten behar bada ere, pertsona ezagun batek beste bizileku bat ematen dio biktimari.
- 2023ko maiatzaren 3a: sutea Atarieder plazan, 2 A-D. Mendekotasuna duen pertsona bat birkokatu behar da; beraz, Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzu Koordinatzalea arduratzen da birkokatzeaz.
- 2023ko ekainaren 20a: erortze José Elósegui alkatearen etorbidean, 122 – 2. eskuan. Beharrezko da bi kideko bizikidetza-unitatea birkokatzea.
- 2023ko abuztuaren 31: lur-jauzia Ulia pasealekuaren, 38-40. 5 bizikidetza-unitateri eman zaien ostatu.
- 2023ko urriaren 6a: sutea Kale Nagusian, 19. Ez da beharrezkoa beste bizileku bat ematea.
- 2023ko azaroaren 8a: sutea Fernando Sasiain kalean, 242B. Bi kideko bizikidetza-unitate bati beste bizileku bat ematen zaio.
- 2023ko abenduaren 11: sutea abuztuaren 31 kalea, 26 – 28an. Bederatzi bizikidetza-unitateri birkokatzeak egiten zaizkie.

GLUZA aktibatzen da, halaber, **etxearen adineko pertsonei buruzko alarma-egoeraren** bat antzematen denean (normalean, atea irekitzen ez denean), Etxeko Laguntza Zerbitzuko langileen behaketaren eta abisuaren ondorioz. 2023an 38 kasu izan dira.

Eta bada, GLUZ zerbitzuak burutzen duen beste gizarte-larrialdiko zerbitzu bat: gertuko pertsona baten bat-bateko heriotzaren berria (istripuak, buru-hilketa...) jasotzen duten pertsonei laguntza ematea lehenengo unetik. Kasu hauetan (4 kasu 2023an) GLUZ zerbitzuak hasieratik egoten da pertsona horien ondoan eta egoera onartu eta gertaerari aurre egiteko lehenengo fasean laguntza ematen die.

### 7.1.2. Baliabideen kudeaketa

GLUZek bere gain hartzen dituen zereginak dira, *hiriko larrialdi zerbitzu edo baliabideen funtzionamenduari lotuta*.

Baliabidea	GLUZen eginkizuna	Kopurua
Gaueko Aterpea (eskakizun txikia)	Pertsonekin hitz egitea, beren egoera baloratu eta Gaueko Aterpea erabiltzearen lehentasuna aztertzeko	126
Ateak Zabalik zerbitzua	Irekitako gauak	21
	Gaualdiak egun horietan	1.927
Farmazia txartelak	Onuradun kopurua	172
	Banatutako farmazia txartelen kopurua	304

Etxez etxeko bisitak errolda zereginetarako	Udalinfok eskatuta, pertsonak etxe horietan egiazki bizi direla egiaztatzeko, errolda erregulatzeari begira	20
---	---	----

### 7.1.3. Lagun egite sozialeko ekintzak

*Lagun egite sozialeko ekintzak dira batik bat, larrialdi zerbitzuak artatutako pertsonentzat edo hiriko beste baliabide batzuetatik bideratutakoentzat, eta gehientsuenak gizarte zerbitzuguneen arreta ordutegitik kanpo egiten dira. Zerbitzugune horiek eman dezaketena baino laguntza handiagoa eskatzen duten kasuak ere multzo honetan sartzen dira.*

Laguntza motak	
Lagun egite pertsonalen programa: bizileku egonkorra bilatzea, profesionalekin eginiko hitzorduetara laguntza, joan-etorriean laguntza...(eskaera batek pertsona berari eginiko lagun egite bat baino gehiago eragin ditzake)	3
Suhiltzaileek adinekoekin egin dituzten larrialdi ekintzen ondoriozko arreta	175
Udaltzaingoaren ekintzen ondoriozko arreta	123

### 7.1.4. Kasuen arreta

*GLUZeko gizarte langileek Kasu Arduradun funtzioka betetzen dituzte (erreferentziako profesionala, 12/2008 legearen arabera), honako egoera hauetan:*

- Arreta eskatu duen pertsonak ez du bizileku egonkorrik hirian (iragaitzazko pertsonak, etxerik gabekoak, etab.).
- Hirian bizilekua izanik erroldatuta ez dauden pertsonak.
- Pertsonaren ezaugariak eta/edo egoera berezia dela eta, ezinezkoa da gizarte zerbitzuek arreta bizileku duen eta/edo erroldatuta dagoen auzoan eskaintza.

2023an, GLUZ zerbitzua 1.492 bizikidetza unitateren arretaz arduratu da.

## 7.2. Udalaren aterpe zentroak

### 7.2.1. Udalaren Gizarte Abegi Etxea eta familientzat harrera zentroa.

Udalaren Gizarte Abegi Etxeak *bizitoki bat behar duten pertsona guztientzat ostatua eskaintzen du, bereizketarik egin gabe*, etxerik eduki ez edota ordaintzeko bitarteko ekonomikorik ere ez dutenentzat. 40 lagunentzako tokia du, honela banatua: bi lagunentzako 5 gela, ezgaitasuna duten pertsoentzako 2 banakako gela eta 28 banakako gela.

Gizarte Abegi Etxearen ondoan, eranskina deitzen zaion bizilekua dago, adingabeak beren kargura dituzten familiak egoitza-bazterketako egoeran hartzeko. 3 logela ditu ohatzeekin (2, 6 eta 8 ohe), sukalde-jangela bat, 2 bainugela eta dutxa bat. Egonaldiak, printzipioz, gehienez 7 gauetarako daude aurreikusita, baina ohikoa da luzeagoak izatea.

2023an eranskina itxita egon da irailaren 7tik. 2024ko maiatzean berriro irekitzea aurreikusten da.

2023an, 1.029 pertsona desberdinei dagozkien 1.592 sarrera zenbatu ziren, eta horietatik 658 lehen aldiz joan ziren zentrora. Guztira, 13.363 gaualdi erregistratu dira (11.080 Gizarte Abegi Etxean eta 2.283 Eranskinean).

Gizonezkoak dira Abegi Etxea gehien erabiltzen dutenak (%85). Jatorriari dagokionez, Udalaren Gizarte Abegi Etxera hurbildu direnen % 6,5 EAEkoak ziren, % 11,8 Estatuko gainerako erki-degoetakoak eta % 81,7 atzerritarrok ziren. Atzerritarren artean, % 83,05 afrikarrak ziren, % 7,95 europarrak, % 8,03 amerikarrak eta % 0,96 asiarrak.

Pertsona horietatik 59 Eranskinean hartutako 19 familietakoak dira: 27 heldu (8 gizon eta 19 emakume) eta 32 adingabe (11 gizon eta 21 emakume). Urtean zehar, eranskinean gutxienez familia bat egon da 250 egunez, hau da, egunero, obregatik itxi arte.

423 pertsona egonaldi bereziko egoeran gelditu dira. Egonaldi luzeago horien arrazoiak honako hauek izan dira:

Asilo politiko eskaeraren erantzunaren zain	8
Errehabilitazio programan hasteko zain	8
Lan kontratu bati lotutako egonaldia	75
Gaixondo egoteagatiko egonaldia	124
Lokalizazio iraunkorragatiko egonaldia	130
Baliabide ekonomikoaren zain	27
Gizarte laneko teknikariak baloratutako beste egonaldi batzuk	51
<b>Guztira</b>	<b>423</b>

Abegi Etxean zerbitzu hauek eman dira:

Gosariak	8.065
Bazkariak	7.404
Afariak	9.061
Ohe erabilera egonaldi berezietan	9.173
Ohe erabilera (guztira)	13.363

### 7.2.2. Gaueko Aterpea (eskakizun txikiko lokala)

Gaueko Aterpea zenbait arrazoirengatik *bizileku baliabiderik ez duten pertsonei arreta eskaintzea* du helburu. 22 toki dituen zerbitzu hau urteko hilabete guztietaan zabaltzen da, gauero, iluntzeko 20:00etatik biharamuneko 09:00etara.

2023an 365 egun ireki ziren guztira, eta 119 pertsonak (110 gizon eta 9 emakume) 7.382 gaualdi egin zituzten guztira. Horrek esan nahi du plaza erabilgarrien % 91,93ko benetako okupazioa dagoela.

### 7.2.3. Eguneko zentrua (Hestia)

Hestia Eguneko Zentroa *etxerik gabeko pertsonei egunez arreta eskaintzeko zerbitzu* bat da. Etxerik gabeko pertsonak eguneko topaleku bat izatea da helburu nagusia, egun osoa kalean

eman ez dezaten. Era berean, aldaketa prozesu bati ekitea, bizi kalitatea eta autonomia pertsonala nahiz soziala hobetzeko lan egiten da.

Zerbitzua egunero dago zabalik, baita asteburuetan eta jaiegunetan ere. ***Hiru alorretan dihardu:*** lokalean bertan, kalean eta komunitate baliabideetan.

Zerbitzua ***lokalean:*** 25 lagunenzako edukierarekin, mugikorra kargatzeko, kontsignarako, mahai-jokoetarako, esku-hartze sozioedukatibo eta psikosozialerako, entzute aktiborako eta abarretarako aukera eskaintzen da. 2023an, lokalak hainbat jardueratan parte hartu duten 1.213 pertsona artatu ditu (1.163 gizon eta 50 emakume).

2023ko abuztuaren 1ean, Hestiak San Bartolome 27ren kokapena aldatu zuen, eta Ondarreta pasealekuko 26an geratu zen (hirugarren solairua). Aurreko lokalak ez zituen egungo eskariari erantzuteko gutxieneko baldintzak betetzen; halaber, aurreko lokalaren kontratuaren xedearekin bat zetorren. Zentroa hirugarren solairu batean dagoenez, beharrezkoa izan da sarrera kudeatzearduratuko den pertsona bat egotea. Unibertsitate-gunean dago, eta inguruan ez dago etxerik gabeko pertsonentzako baliabiderik.

**Kaleko** jarduketak. Kaleko hezitzaleak etxerik gabeko pertsonengana hurbiltzen dira beren egunerokotasuna garatzen duten lekuetan, eta hiriko gizarte- eta komunitate-zerbitzuekin harremana sustatzeko lan egiten dute. 2023an zerbitzu honek 55 pertsonekin lan egin du (11 emakume eta 44 gizon).

Jarduerak **espaio komunitarioetan.** Banaka edo taldeka, prestakuntza (kirol, jolas edo kultura) jarduerak antolatzen dira espazio normalizatuetan, denboraren okupazio osasungarria eta etxerik gabeko pertsonen pertenentzia-zentzua sustatzeko. 2023an 221 pertsonak hartu dute parte jarduera horietan (7 emakumek eta 214 gizonek).

#### 7.2.4. Larrialdiko etxebizitzak eta tutoretzapeko etxebizitzak bazterkeria-egoeran dauden pertsonentzat

Harrera- larrialdiko etxebizitzek ostatu eskaintzen diete iraupen laburreko egonaldia behar duten pertsonei edo familiei (gehienez 4 hilabete, luza daitezkeenak), larrialdi edo gizarte-larrialdiko egoera baten ondorioz, edo etxeko indarkeria-egoera bat berreskuratzeko eta gainditzeko bizileku bat dutenei, betiere babes-neurrik behar ez badute. Eta tutoretzapeko etxebizitzak bizitokia eskaintzen die bazterketa-arriskuan dauden pertsonei, egonaldi laburrekoak edo ertainekoak.

Gaur egun, Sailak 32 pisu ditu; horietatik 19 Larrialdietarako Etxebizitzetarako izan dira, 6 Indarkeria Matxistako Egoeretarako Larrialdietarako Etxebizitzetarako eta 7 tutoretzapeko etxebizitzetarako.

Egoitza-bazterkerian dauden pertsonei arreta emateko udalaren aterpe zentroak:

2023an 40 familia edo bizikidetza-talde artatu dira, guztira 39 heldurekin (8 gizon eta 31 emakume) eta 46 adingaberekin (22 gizon eta 24 emakume). Guztira 85 pertsonari eman zaie ostatu. Artatutako 40 familietatik, 25k egin dute sarrera larrialdietarako etxebizitzan 2023an.

#### Tutoretzapeko etxebizitzak

2023an 22 pertsona artatu dira, 15 gizon eta 7 emakume. Tutoretzapeko etxebizitzetan artatutako pertsona guzietatik 5 2023.urtean sartu dira etxebizitzan.

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako larrialdiko etxebizitzak:

2023an 30 pertsona artatu dira, 17 emakume, 13 adingabe (5 mutiko eta 8 neska). Emakume biktimentzako pisuetan artatutako pertsona guzietatik, 8 emakume eta 9 adingabe (2 mutiko eta 7 neskato) sartu dira etxebizitzan 2023an.

#### 7.2.5. Ateak Irekien Zerbitzua (AlZ)

Ate Irekien Zerbitzua *aldi baterako gaeuko aterpe zerbitzua da*; izan ere, hotzaldiak edo meteorologia baldintza bereziki txarrak daudenean aktibatzen da. Euskalmetek Gipuzkoako kostaldean izotza egiteko arriskua dagoela ohartarazten duenean aktibatzen da normalean zerbitzu hau.

2023an zerbitzu hori 21 gaez ireki zen, urtarilean, otsailean eta martxoaren 1ean (2023an protokoloa urtarilaren 1etik martxoaren 31ra eta azaroaren 15etik abenduaren 31ra egon zen martxan). Guztira 320 pertsona desberdinek hartu zuten ostattu (312 gizon eta 8 emakume); horietatik 114 berriak ziren hirian eta ez ziren ezagutzen Udaleko Gizarte Zerbitzuen Arloan. Guztira 1.927 gaualdi zenbatu ziren, eta martxoaren 1eko gaua izan zen jendetsuena, 117 pertsonara iritsiz; ondoren, urtarilaren 21eko eta 22ko gauak eta otsailaren 28ko gauak, 112 pertsonarekin.

### 7.3. Etxerik gabeko pertsonentzako elikadura programa (Otorduak II)

Gizarte Zerbitzuen Legeak ezartzen du elikadura ez dela prestazio propioa, baizik eta Gizarte Zerbitzuen osagarria; hala ere, zalantzak gabe, lehen mailako premia da, eta azken urteotan premia hori areagotu egin da Donostian.

Deialdi honen xedea da dirulaguntza ematea bazterkeria-egoeran dauden pertsonei (espazio normalizatu bat partekatzeko gizarte-trebetasun nahikoak dituztenei) Udalaren laguntzailetzat jo diren taberna, jatetxe edo ostalaritza-zentroetara sartzeko aukera ematea, egunero elikagai nahikoa eta egokiak hartzen dituztela ziurtatzeko, modu horretan ingurune normalizatu batean irautea sustatzu eta estigmatizatu gabe.

Horren ondorioz, 2023an, 13 jatetxek eta 164 pertsonak parte hartu dute programan: 162 gizonek eta 2 emakumek.

Jaioterriaren arabera:

Magreb eta Ipar Afrika (Arjelia, Maroko, Libia, Tnisia, Egipto)	141 pertsona
Erdialdea eta Hego Amerika (Argentina, Brasil, Ecuador, Honduras, Nicaragua, Perú y Venezuela)	9 pertsona
Espainia	5 pertsona
Saharaz hegoaldeko Afrika (Guinea, Camerún, Ghad, Chana, Senegal)	5 pertsona
Ekialdeko herrialdeak (Hungria, Polonia, Rumania)	3 pertsona