

7.- PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LA URGENCIA-EMERGENCIA

7.1. Servicio Municipal de Urgencias Sociales

El Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) se encuentra ubicado físicamente en las instalaciones del Ayuntamiento de la calle Urdaneta, 13. Su acceso se realiza personándose en dicha dirección o por teléfono (943 48 38 49). Está disponible 365 días al año, 24 horas al día. Entre las 8'00 y las 22'00 (entre las 9'00 y las 21'00 los fines de semana) la atención es presencial y el resto de horas –durante las noches–únicamente se atienden las urgencias a través de la Guardia Municipal (092) ó SOS Deiak (112).

El trabajo del SMUS se desarrolla por un equipo técnico de 10 trabajadoras/es a tiempo parcial, que completan unas 7 jornadas anuales de trabajo. La actividad de este equipo se organiza en las siguientes áreas:

7.1.1. Atención de urgencia

En sus funciones de atención a la urgencia, el SMUS se activa cuando la necesidad social se produce como consecuencia de un suceso inesperado que deja en una situación de desprotección temporal a una o más personas y que deriva en la necesidad de activar dispositivos urgentes de atención (seguridad, alimentación y alojamiento). En estas situaciones el SMUS comprueba los daños y recoge datos sobre las personas y familias afectadas, les ofrece información y les atiende en la situación de urgencia, localizando familiares, ofreciendo comida a las personas directamente afectadas, cuidando necesidades de medicación si es el caso, resolviendo los problemas de alojamiento de aquellas personas y familias cuyo domicilio es inaccesible. La actuación del SMUS se mantiene con medidas de acompañamiento mientras duran los efectos del suceso en las personas y familias afectadas.

En el año 2014, fuera del horario presencial del SMUS, desde las 22:00 horas (o las 21:00 horas los sábados y domingos) hasta las 8:00 horas se han realizado 59 intervenciones: 34 a demanda de la Guardia Municipal, 1 de la Ertzaintza, 15 del sistema sanitario (SOS Deiak, Hospital y PAC Bengoetxea), 3 del propio Ayuntamiento y 6 de casos que antes de ese horario, se estaban atendido en la oficina del SMUS. De estas intervenciones, 32 han exigido una atención presencial de las personas trabajadoras del servicio de urgencias y, las restantes, una indicación técnica telefónica.

En 2014 han sido 3 los sucesos que han generado la activación por parte del SMUS del Protocolo de catástrofe o que afecta a colectivos numerosos:

- Incendio en C/ Zemorriya, 15 (18 marzo de 2014): no hubo realojos por parte del Ayuntamiento.
- Incendio en Igara (29 de octubre de 2014): un realojo municipal.
- Incendio Birmingham, 7 y Zabaleta, 38 y 5 (11 de noviembre de 2014): Sin realojos. Traslado y acompañamiento de una persona anciana.

También en este ámbito específico de la urgencia social, el SMUS se activa cuando se detecta alguna situación de alarma referida a personas mayores en sus domicilios (normalmente no apertura de la puerta) derivada de la observación y el aviso de las personas trabajadoras del Servicio de Ayuda Domiciliaria. Durante el 2014, el SMUS ha recibido un total de 30 avisos. En estas situaciones el SMUS, recaba información e investiga sobre posibles paraderos de la persona mayor. En caso de que finalmente no se le localice, se entra en la vivienda en compañía de la Guardia Municipal para comprobar si se ha producido algún accidente que requiera atención sanitaria o de otro tipo. En esta línea, decir que tras los avisos recibidos, 4 han requerido salida del SMUS al domicilio para acceder a su interior y en el resto de los casos, hemos contactado con algún familiar, Hospital Donostia o directamente con la persona dándonos información directa de dónde se encontraba la persona.

Finalmente el SMUS acoge inicialmente a personas afectadas que han de enfrentarse a noticias relacionadas con la muerte repentina (accidentes, suicidios...) de alguna persona allegada. En estos casos (3 en 2014) el SMUS informa directamente a las personas afectadas y les acompaña y apoya en la primera fase de afrontamiento del suceso.

7.1.2. Gestión de recursos

Se trata de actividades que realiza el SMUS vinculadas al funcionamiento de diversos servicios o recursos de urgencia de la ciudad.

Recurso	Función del SMUS	Número
Gaueko Aterpea (baja exigencia)	Personas entrevistadas para valorar su situación y priorizar el acceso al Gaueko Aterpea	307
Servicio de Puertas Abiertas	Noches de apertura	1
	Pernoctaciones en esos días	26
Anexo del CMAS	Familias con menores acogidas en recurso de urgencia	31 familias (47 adultos y 51 menores)
Pisos de Emergencia	Realización de visitas periódicas para regular el buen uso del piso y apoyar a las familias acogidas.	213 visitas
Vales de farmacia	Número de personas beneficiarias	99
	Número de vales de farmacia entregados	269
Visitas domiciliarias para empadronamiento	A solicitud de Udalinfo para comprobar la residencia efectiva de personas a fin de regularizar el padrón.	11

7.1.3. Acompañamientos

Fundamentalmente son acciones de acompañamiento social a personas atendidas en el servicio de urgencias y/o derivadas por otros recursos de la ciudad, que mayoritariamente se realizan fuera del horario habitual de atención en los Centros de Servicios Sociales o que requieren un apoyo más intenso del que se puede ofrecer en dichos Centros.

Tipos de apoyo	
Programa de acompañamientos personales: búsqueda de alojamiento estable, acompañamientos a citas con profesionales, traslados (cada solicitud puede suponer varios acompañamientos a la misma persona).	80 casos nuevos
Seguimiento de actuaciones de urgencia de Bomberos con personas mayores	69
Seguimiento de actuaciones de la Guardia Municipal	78
Seguimiento de actuaciones de la Ertzaintza	1

7.1.4. Coordinación de casos

Las trabajadoras sociales del SMUS ejercen las funciones de Responsable de Caso (Profesional de Referencia en los términos de la ley 12/2008) en las situaciones en las que:

- La persona que demanda la atención no dispone de domicilio estable en la ciudad (transeúntes, personas sin techo...).
- Las personas que, teniendo residencia en la Ciudad, no figuran empadronadas.
- Por las características y/o situación concreta de la persona, es imposible que la atención de Servicios Sociales le sea dada en el barrio donde reside y/o está empadronada.

En conjunto, el SMUS se ha responsabilizado de la atención social de 680 unidades convivenciales a lo largo de 2014. En la gestión de esta atención han realizado un total de 6.644 intervenciones.

7.2. Centro Municipal de Acogida Social

Tiene plazas para 40 personas, distribuidas de la forma siguiente: 5 habitaciones dobles, dos habitaciones individuales para personas con discapacidad y 28 habitaciones individuales.

En 2014 se produjeron 3.211 ingresos de 2.143 personas distintas de las que 1.093 acudían al Centro por primera vez.

En total ha habido 13.992 pernoctaciones, lo que supone con una ocupación media de 38,33 personas/día y un índice medio de ocupación del 95,83%.

La ocupación es mayoritariamente masculina (85,9%). En cuanto a la procedencia de las personas que han acudido al Centro Municipal de Acogida Social, el 10,7% son de la CAPV, el 23,9 % del resto del Estado y el 65,5% son extranjeras. De las personas extranjeras, el 72,12% provienen de África, el 21,32 % de Europa, el 4,27% de América y el 2,23% de Asia.

En el régimen de estancia especial (superior a tres días) fueron acogidas 176 personas. Las razones para estas estancias más prolongadas fueron las siguientes.

Espera de respuesta sobre asilo político	6
Espera de inicio de participación en programa de rehabilitación	27
Estancia vinculada a un contrato de trabajo	21
Estancias por convalecencia	25
Estancias por localización permanente	8
Espera de alojamiento, recurso económico	83
Estancias valoradas por el/la técnico/a de trabajo social	6
TOTAL	176

Los servicios prestados tanto en régimen general como en el especial fueron los siguientes:

Desayunos	10.757
Comidas	10.281
Cenas	11.418
Utilización de camas (estancia especial)	5.851
Utilización camas (total)	13.992

7.3. Gaueko Aterpea (Local de Baja Exigencia)

El servicio dispone de 32 plazas y se ha mantenido abierto todos los meses del año (salvo agosto), todas las noches desde las 20:00 horas hasta las 09:00 del día siguiente. Su objetivo es acoger a personas sin hogar que, por diversas razones, no acceden a otros recursos de alojamiento.

En 2014 abrió un total de 334 días en los que 144 personas distintas (127 hombres y 17 mujeres) realizaron un total de 9.654 pernoctaciones. Ello significa una ocupación real del 90,33% de las plazas disponibles. Teniendo en cuenta que el 100% de las plazas se adjudican semanalmente a personas concretas, se deduce que hay un absentismo del 9'67 %. Teniendo en cuenta el perfil de las personas usuarias de este recurso y a falta de analizar la evolución de este dato a lo largo de los años, consideramos que es un absentismo bajo.

7.4. Otros recursos de Acogida de Emergencia

7.4.1. Pisos de Emergencia.

Se trata de recursos municipales de urgencia para el alojamiento temporal (en principio de 3 meses máximo) de personas o grupos de convivencia empadronados en Donostia que, por catástrofe por desahucio u otras razones, necesitan ser realojadas con rapidez.

En 2014 se ha atendido a 17 familias o grupos de convivencia con un total de 28 personas adultas y 20 menores de edad. En total se ha alojado a 48 personas.

7.4.2. Servicio de Puertas Abiertas (SPA)

El servicio de Puertas Abiertas (SPA) es un servicio de alojamiento nocturno que se abre ante “olas de frío” o momentos de meteorología especialmente adversa, cuando la previsión de temperatura para la noche desciende por debajo de -1 grado.

En el 2014 el servicio se abrió un día (31 de diciembre de 2014) y fueron atendidas un total 26 personas.

7.4.3. Anexo del Centro Municipal de Acogida Social

Alojamiento anexo al CMAS destinado a familias con menores a su cargo. Dispone de 3 habitaciones con literas (2, 6 y 8 camas), una cocina-comedor, 2 baños y una ducha. Las estancias, salvo excepciones, no superan las tres noches.

En 2014 han sido acogidas 31 unidades de convivencia con menores. El número de días que dicho recurso ha estado ocupado ha ascendido a 312 días. El número de personas menores de edad ha sido de 51.