

7. LARRIALDIETARAKO ETA ETXERIK GABEKO PERTSONEN ARRETARAKO PROGRAMAK

7.1. Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua

Gizarte Larrialdietarako 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 21:00etara, aurrez aurreko arreta eskaintzen da. Gainerako orduetan –gauez–, Udaltzaingora (092) edo SOS Deiak (112) zerbitzura jo behar da.

GLUZ zerbitzuaren lana hamaika gizarte langilek eta bi laguntzailek osatutako talde tekniko batek egiten du.

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 etxean daudela sortzen diren larrialdi egoeretan.
- Pertsonen bat-bateko heriotzak hurbileko pertsonengan 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, 66 esku-hartze egin dira; horietatik 43 Udaltzaingoak eskatu ditu, 7 Ertzaintzak, 8 Abegi Etxeko zaintzaileek, 2 Gizarte Larrialdiak Koordinatzeko Foru Zerbitzuak, 3 interesdunak, 3 Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua kudeatzen duen enpresak.

Esku-hartze guztietatik, 13 eskuhartzek larrialdietako zerbitzuko langileen aurrez aurreko arreta behar izan dute, 17 aurrez aurreko txanda amaitu ondoren luzatu diren esku-hartzeak izan dira, eta gainerakoak, 36, telefonoz egindako ohar tekniko baten bidez konpondu ahal izan dira, edo GLUZaren eskumenekoak ez ziren egoerak izan dira, edo GLUZak ez zuen haiek artatzeko baliabiderik.

2024an, 7 gertakarik eragin dute Hondamendi Protokoloa edota pertsona kopuru esanguratsu batek kalteak jasan dituenen erabiltzen den Protokoloa aktibatzea:

- 2024ko otsailaren 19an: sutea Fermin Calbeton kaleko 15ean. Hasiera batean, hiru bizikidetza-unitate birkokatu ziren (6 heldu eta bi adingabe), baina azkenean 4 kideko bizikidetza-unitate batek uko egin zion bizitokiari.
- 2024ko maiatzaren 24a: sutea Pedro Egaña kaleko 6.zenbakian. Ez zen birkokatzerik egin behar izan.
- 2024ko irailaren 15a: sutea Karlos Santamaria plazako 3, 2.B. 2 pertsonako bizikidetza-unitatea birkokatu zen.
- 2024ko urriaren 11: Esterlines kaleko 5eko 1. D sabaia askatu da. SFUSek egindako birkokatzea, pertsonak mendekotasuna baitzuen.
- 2024ko urriaren 12an: sutea Mons pasealekuan, 100 zenbakian. Ez zen birkokatzerik behar izan.
- 2024ko abenduaren 12an: sutea Txingurrianea kaleko 8, 3.B zenbakian. Birkokapenik gabe.
- 2024ko abenduaren 24a: hezetasun handia dela-eta, Aizkolene kaleko 16. zenbakian utzaraztea. Kide baten bizikidetza-unitate baten birkokatzea izapidetu zen, baina hurrengo egunean egiaztatu genuen ez zuela gaua igaro.

GLUZa aktibatzen da, halaber, **etxean adineko pertsonen buruzko alarma-egoeraren** bat antzematen denean (normalean, atea irekitzen ez denean), Etxeko Laguntza Zerbitzuko langileen behaketaren eta abisuaren ondorioz. 2024an 42 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 pertsonen laguntza ematea lehenengo unetik. Kasu hauetan (4 kasu 2024an) 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 aztertzeke	95
Ateak Zabalik zerbitzua	Irekitako gauak	2
	Gaualdiak egun horietan	140
Farmazia txartelak	Onuradun kopurua	301
	Banatutako farmazia txartelen kopurua	653
Etxez etxeko bisitak errolda zereginetarako	Udalinfok eskatuta, pertsonak etxe horietan bizi direla egiaztatzeke, errolda erregulatzeari begira	42

7.1.3. Kasuen arreta

GLUZeko gizarte langileek Kasu Arduradun funtzioak 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 errolatuta ez dauden pertsonak.
- Pertsonaren ezaugarriak eta/edo egoera berezia dela eta, ezinezkoa da gizarte zerbitzuek arreta bizileku duen eta/edo errolatuta dagoen auzoan eskaintzea.

2024an, GLUZ zerbitzua 1.717 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.

2024an 2.094 sarrera izan dira, 1.411 pertsona desberdinenak, eta horietatik 950 lehen aldiz joan dira zentrora. Guztira 11.718 gualdi erregistratu dira.

Gizonezkoak dira Abegi Etxea gehien erabiltzen dutenak (% 88,6). Jatorriari dagokionez, %6,1 EAEkoak ziren, %10,5 Estatuko gainerako erkidegoetakoak eta % 83,4 atzerritarrak. Atzerritarren artean, %88,22 afrikarrak ziren, %6,41 europarrak, %4,46 amerikarrak eta %0,78 asiarrak.

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

Errehabilitazio programan hasteko zain	8
Lan kontratu bati lotutako egonaldia	49
Gaixondo egoteagatiko egonaldia	89
Lokalizazio iraunkorragatiko egonaldia	58
Baliabide ekonomikoaren zain	11
Gizarte laneko teknikariak baloratutako beste egonaldi batzuk	68
Guztira	283

Abegi Etxean zerbitzu hauek eman dira:

Gosariak	10.394
Bazkariak	8.747
Afariak	10.123
Ohe erabilera egonaldi berezietan	10.253
Ohe erabilera (guztira)	11.718

Abegi Etxearekin batera, Familiei Harrera egiteko Zentroa dago, egoitza-bazterkeriako egoeran dauden adingabeak ardurapean dituzten familia-unitateak hartzeko.

Zentro hori itxita egon zen 2024ko ekainera arte, eta, harrezkero, 3 apartamentu independente ditu. Apartamentuetako bat erabat egokituta dago, eta 3 pertsona har ditzake. Beste bietan, 4 eta 6 pertsona har litezke. Guztiek dituzte sukaldea, komunak eta garbitegi partekatua. Egonaldiak, hasiera batean, gehienez ere 7 gauetarako aurreikusten dira, baina ohikoa da luzeagoak izatea.

2024an, 15 familiako 54 kide hartu ziren zentro horretan: 25 heldu (11 gizon eta 14 emakume) eta 29 adingabe (16 gizon eta 13 emakume). Datu horiek 2024ko ekainetik abendura bitartekoak dira, ekainera arte eranskina itxita egon baitzen.

7.2.2. Gaueko Aterpea (eskakizun txikiko lokala)

Gaueko Aterpea zenbait arrazoiengatik *bizileku baliabiderik ez duten pertsonen arreta eskaintzea* du helburu. 22 toki dituen zerbitzu hau urteko hilabete guztietan zabaltzen da, gauero, iluntzeko 20:00etatik biharamunek 09:00etara.

2024an 365 egun ireki ziren guztira, eta 131 pertsonak (116 gizon eta 15 emakume) 7.230 gauraldi egin zituzten guztira. Horrek esan nahi du plaza erabilgarrien % 90,04ko benetako okupazioa dagoela.

7.2.3. Eguneko zentrua (Hestia)

Hestia Eguneko Zentroa *etxerik gabeko pertsonen egunez arreta eskaintzeko zerbitzu* bat da. Etxerik gabeko pertsonak eguneko topaleku bat izatea da helburu nagusia, egun osoa kanean 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, kanean eta komunitate baliabideetan.

Zerbitzua **lokalean**: 25 lagunentzako edukierarekin, mugikorra kargatzeko, kontsignarako, mahai-jokoetarako, esku-hartze sozioedukatibo eta psikosozialerako, entzute aktiborako eta abarretarako aukera eskaintzen da. 2024an, lokalak hainbat jardueratan parte hartu duten 1.455 pertsona artatu ditu (1.414 gizon eta 41 emakume).

Kaleko jarduketak. Kaleko hezitzaileak etxerik gabeko pertsonengana hurbiltzen dira beren egunerokotasuna garatzen duten lekuetan, eta hiriko gizarte- eta komunitate-zerbitzuekin harremana sustatzeko lan egiten dute. 2024an zerbitzu honek 76 pertsonekin lan egin du (13 emakume eta 62 gizon).

Jarduerak **espazio komunitarioetan**. Banaka edo taldeka, prestakuntza (kirol, jolas edo kultura) jarduerak antolatzen dira espazio normalizatuetan, denboraren okupazio osasungarria eta etxerik gabeko pertsonen pertenezia-zentzua sustatzeko. 2024an 209 pertsonak hartu dute parte jarduera horietan (3 emakumek eta 206 gizonek).

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

Harrera- larrialdiko etxebizitzek ostatu eskaintzen diete iraupen laburreko egonaldia behar duten pertsonari 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-neurririk behar ez badute. Eta tutoretzapeko etxebizitzak bizitokia eskaintzen die bazterketa-arriskuan dauden pertsonari, 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 pertsonari arreta emateko udalaren aterpe zentroak:

2024an 42 familia edo bizikidetzatarte artatu dira, guztira 55 heldurekin (13 gizon eta 42 emakume) eta 66 adingaberekin (42 gizon eta 24 emakume). Guztira 121 pertsonari eman zaie ostatu. Artatutako 42 familietatik, 17k egin dute sarrera larrialdietarako etxebizitzan 2024an.

Tutoretzapeko etxebizitzak

2024an 14 pertsona artatu dira, 8 gizon eta 6 emakume. Tutoretzapeko etxebizitzetan artatutako pertsona guztietatik 3 2024.urtean sartu dira etxebizitzan.

Indarkeria matxistaren biktimak diren emakumeentzako larrialdiko etxebizitzak:

2024an 28 pertsona artatu dira, 13 emakume eta 15 adingabe (5 mutiko eta 10 neska). Emakume biktimetarako pisuetan artatutako pertsona guztietatik, 7 emakume eta 6 adingabe sartu dira etxebizitzan 2024an.

7.2.5. Muturreko hotz-egoeretan dauden etxerik gabeko pertsonari arreta ematea

Donostiako Udalak kalean dauden pertsonari larrialdietan arreta emateko aldi baterako baliabideak eta zerbitzuak ditu neguan, eta, horren bidez, etxerik gabeko pertsonentzat urte osoan zehar bideratzen dituen baliabide iraunkorrak indartzen ditu.

Donostiak neguko aterpetxe bat du, aldi baterako gaueko ostatu-zerbitzu bat, lehendik dauden baliabideei 100 plaza gehitzen dizkiena eta "hotz-boladen" edo bereziki eguraldi txarraren aurrean aktibatzen dena. Zerbitzu hau normalean aktibatzen da Euskalmetek Gipuzkoako kostaldean izotza egiteko arriskuari buruzko abisu bat ematen duenean.

Gainera, joan den neguan berrikuntza gisa ezarri zen kalean arreta ematea eskuragarri dauden baliabideetara jo nahi ez duten pertsona bereziki ahulei, hotzetik babesteko produktuen multzo bat emanez.

2024an neguko aterpetxea 2 gauez ireki zen eta olatu hotz batek iraun zuen, zehazki urtarilaren 19an eta 20an. Guztira 101 pertsona ezberdinek hartu zuten ostatu, denak

gizonezkoak. Bereziki kalteberak diren pertsonei kalean arreta emateari dagokionez, zerbitzua 17 egunez aktibatu zen.

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, zalantzarik 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 laguntzailatzat jo diren taberna, jatetxe edo ostalaritza-zentroetara sartzeko aukera ematea, egunero elikagai nahikoa eta egokiak hartzen dituztela ziurtatzeko, modu horretan ingurune normalizatu batean irautea sustatuz eta estigmatizatu gabe.

Horren ondorioz, 2024an, 16 jatetxek eta 143 pertsonak parte hartu dute programan: 141 gizonek eta 2 emakumek.

Jaioterriaren arabera:

Magreb eta Ipar Afrika (Arjelia, Maroko, Libia, Tnisia, Egipto)	134 pertsona
Erdialdea eta Hego Amerika (Argentina, Brasil, Ecuador, Honduras, Nicaragua, Perú y Venezuela)	5 pertsona
Espainia	3 pertsona
Mendebaldeko Afrika (Nigeria)	1 pertsona