

## 7.-PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LA URGENCIA – EMERGENCIA Y A PERSONAS SIN HOGAR.

### 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 2015, 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 50 intervenciones (35 a demanda de la Guardia Municipal, 1 de la Ertzaintza y otra de la Policía Nacional, 5 de SOS Deiak) y 8 por parte de los vigilantes del Abegi Etxea. De estas intervenciones, 18 han exigido una atención presencial de las personas trabajadoras del servicio de urgencias y las restantes, una indicación técnica telefónica.

En 2015 han sido 4 los sucesos que han generado la activación por parte del SMUS del Protocolo de catástrofe o que afecta a colectivos numerosos:

- Incendio en C/ Arriberry (3 febrero de 2015): cuatro realojos por parte del Ayuntamiento.
- Incendio en Paseo de Errondo, 2 – 3º A (3 de noviembre de 2015): dos realojos municipales.
- Inundaciones en Martutene en la zona de Okendotegi (25 de noviembre de 2015): no hubo necesidad de realojos.
- Incendio en Igueldo (9 de diciembre de 2015): 19 personas realojadas

## Memoria 2015

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.

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 2015) 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	
Gaueko Aterpea (baja exigencia)	Personas entrevistadas para valorar su situación y priorizar el acceso al Gaueko Aterpea	206
Servicio de Puertas Abiertas	Noches de apertura	9
	Pernoctaciones en esos días	252
Anexo del CMAS	Familias con menores acogidas en recurso de urgencia	39 familias (60 adultos y 65 menores)
Pisos de Emergencia	Realización de visitas periódicas para regular el buen uso del piso y apoyar a las familias acogidas.	223 visitas
Vales de farmacia	Número de personas beneficiarias	124
	Número de vales de farmacia entregados	414
Visitas domiciliarias para empadronamiento	A solicitud de Udalinfo para comprobar la residencia efectiva de personas a fin de regularizar el padrón.	7

### 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).	116
Seguimiento de actuaciones de urgencia de Bomberos con personas mayores	76
Seguimiento de actuaciones de la Guardia Municipal	66

# Memoria 2015

## 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, hace imposible que la atención de Servicios Sociales le sea dada en el barrio donde reside y/o está empadronado.

En conjunto, el SMUS se ha responsabilizado de la atención social de 977 unidades convivenciales a lo largo de 2015. En la gestión de esta atención han realizado un total de 8.236 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 minusvalía y 28 habitaciones individuales.

En 2015 se produjeron 3.125 ingresos de 2.035 personas distintas de las que 893 acudían al Centro por primera vez.

En total ha habido 13.550 pernoctaciones, lo que supone con una ocupación media de 37 personas/día y un índice medio de ocupación del 92,5%.

La ocupación es mayoritariamente masculina (87,6%). En cuanto a la procedencia de las personas que han acudido al Centro Municipal de Acogida Social, el 11,0% son de la CAPV, el 24,2 % del resto del Estado y el 64,7% son extranjeras. De las personas extranjeras, el 71,8% provienen de África, el 22,8 % de Europa, el 3,7% de América y el 1,7% de Asia.

En el régimen de estancia especial (superior a tres días) fueron acogidas 205 personas. Las razones para estas estancias más prolongadas fueron las siguientes.

Espera de respuesta sobre asilo político	5
Espera de inicio de participación en programa de rehabilitación	28
Estancia vinculada a un contrato de trabajo	22
Estancias por convalecencia	14
Estancias por localización permanente	7
Espera de alojamiento, recurso económico	106
Estancias valoradas por el/la técnico/a de trabajo social	23
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>

# Memoria 2015

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

Desayunos	10.647
Comidas	10.195
Cenas	11.485
Utilización de camas (estancia especial)	5.898
Utilización camas (total)	13.550

## 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 2015 abrió un total de 334 días en los que 158 personas distintas (136 hombres y 22 mujeres) realizaron un total de 9.510 pernoctaciones. Ello significa una ocupación real del 92,13% de las plazas disponibles.

## 7.4.- Centro de Día Hestia

El Centro de Día Hestia inició su actividad el 16 de mayo de 2015. Es un servicio de atención diurna para personas sin hogar. Su objetivo es ofrecer a estas personas un referente diurno, alternativo a la calle, y trabajar procesos de cambio para mejorar su calidad de vida y su autonomía personal y social.

El servicio permanece abierto todos los días, incluyendo fines de semana y festivos. Cuenta con tres ámbitos de actuación: el propio local, la calle y los espacios comunitarios.

- Actuaciones en el local. Con un aforo de 20 personas, se ofrece acceso a internet, prensa, juegos de mesa, intervención socio-educativa y psico-social, escucha activa, etc. En 2015, desde la apertura, han pasado por el local 331 personas (303 hombres y 28 mujeres) realizando diferentes actividades.
- Actuaciones en la calle. Los y las educadores y educadoras de calle se acercan a las personas sin hogar en los lugares en los que desarrollan su día a día y trabajan para fomentar el contacto con los servicios sociales y comunitarios de la ciudad. En 2015 este servicio ha trabajado con 77 personas (68 hombres y 9 mujeres).
- Actuaciones en espacios comunitarios. De forma individual o grupal, se organizan actividades formativas, deportivas, lúdicas o culturales en espacios normalizados para fomentar la ocupación saludable del tiempo y el sentido de pertenencia en las personas sin hogar. En 2015 han participado en estas actividades 58 personas (54 hombres y 4 mujeres).

# Memoria 2015

## 7.5.- 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 2015 se ha atendido a 27 familias o grupos de convivencia con un total de 38 personas adultas y 25 menores de edad. En total se ha alojado a 63 personas.

## 7.6.- 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 2015 el servicio se abrió durante nueve días: el 1 de enero de 2015 y el resto en el mes de febrero (del 3 al 10, ambos inclusive). Fueron atendidas un total de 252 personas.

## 7.7.- 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 2015 han sido acogidas 39 familias con menores. El anexo ha estado ocupado 337 días. El número de personas menores de edad ha sido de 65.