

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 22:00etara, aurrez aurreko arreta eskaintzen da eta asteburuetan 09:00etatik 21:00etara. Gainerako orduetan –gauetz–, 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.

Taldearen lana honako arlo hauetan banatzen da:

- 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.

Aurrez aurreko ordutegiz kanpo (22:00etatik 08:00etara edo 21:00etatik larunbat eta igandeetan) GLUZen egindako esku-hartzeak 71 izan dira. Horietatik 36 Udaltzaingoak eskatuta, 10 SOS Deiak eskatuta, horietatik 9etan arratsaldean hasitako esku hartzea teknikarien irteera ordua baino beranduago amaitu ziren, 5 COVIDerako egokitutako aterpeek eskatuta (4 Atanotik eta 1 Ubatik), 4 Udal Abegi Etxeko zaindarien eskatuta, 3 etxez etxeko laguntza kudeatzen duen enpresak eskatuta, 2 Donostiako Ospitalak eskatuta 1 Ertzaintzak eta beste 1 Giza Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzutik eskatuta. Esku-hartze horien artean, 17 larrialdi zerbitzuko langileen aurrez aurreko arreta behar izan dute, eta batean, telefono bidez eman dira jarraibideak.

2020an, GLUZek 7 gertakaritan aktibatu du Hondamendi Protokoloa edota pertsona kopuru esanguratsu batek kalteak jasan dituen erabilten dena:

- 2020ko otsailaren 5ean: Sarruetan 2 lur higidura izan ziren eta ordezeko bizitokia aholkatu zen. GLUZ bertaratu bazen ere, ez zen ordezeko bizitokirik behar izan.
- 2020ko otsailaren 27an. Sutea Secundino Esnaola 3 zenbakian. Ez zen ordezeko bizitokirik behar izan.
- 2020ko apirilaren 26an. Sutea Alcalde José Elósegui Etorbidea, 121 zenbakian. Familia batek ordezeko bizitokia behar izan zuen.
- 2020ko ekainaren 5ean. Erroiztea Zubieta kalean 8-10 zenbakietan. 8 familiak ordezeko bizitokia behar izan zuten.
- 2020ko ekainaren 9an. Erroiztea Ilarra Bidean, 101 zenbakian. Familia batentzat ordezeko bizitokia erabili behar izan zen.
- 2020ko ekainaren 26an. Sutea Morlans Kaleko 1 zenbakiko lokal batean. Familia batek ordezeko bizitokia behar izan zuen.
- 2020ko abuztuaren 6an. Sutea Mons Pasealekuko 5. zenbakiko garajeetan (Ignacio Ugaste etxebizitzak, 1). 22 familiarentzat ordezeko bizitokia erabili behar izan zen.

Etxez etxeko laguntza zerbitzuetako langileen abisu baten ondoren ere GLUZ zerbitzua martxan jartzen da, larrialdiko egoera aktibatuz (normalean, atea zabaltzen ez duten kasuak izaten dira,). 2020an, horrelako 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 (3 kasu 2020an) 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	96
Ateak Zabalik zerbitzua	Irekitako gauak	0
	Gaualdiak egun horietan	0
Farmazia txartelak	Onuradun kopurua	198
	Banaturako farmazia txartelen kopurua	452
Etxez etxeko bisitak errolda zereginetarako	Udalinfok eskatuta, pertsonak etxe horietan egiazki bizi direla egiaztatzeko, errolda erregulatzeari begira	24

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 laguntzea, joan-etorrietan laguntzea...(eskaera batek pertsona berari eginiko lagun egite bat baino gehiago eragin ditzake)	9
Suhiltzaileek adinekoekin egin dituzten larrialdi ekintzen ondoriozko arreta	159
Udaltzaingoaren ekintzen ondoriozko arreta	162

7.1.4. 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 (iragaitzako pertsonak, etxerik gabekoak, etab.)
- Hirian bizilekua izanik erroldatuta ez dauden pertsonak
- Pertsonaren ezaugarriak eta/edo egoera berezia dela eta, ezinezkoa da gizarte zerbitzuek arreta bizileku duen eta/edo erroldatuta dagoen auzoan eskaintzea.

2020an, GLUZ zerbitzua 1.270 bizikidetzaren arretaz arduratu da.

7.2. Udalaren aterpe programak eta baliabideak

7.2.1. Udalaren Gizarte Abegi Etxea

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 duentzat. 40 lagunentzako tokia du, honela banatua: bi lagunentzako 5 gela, 28 banako gela eta ezgaitasuna duten pertsonentzako 2 banako gela.

2020 urtean zehar, COVIDen ondorioz, Abegi Etxeak ezohiko funtzionamendua izan du. Alde batetik, urtearen bigarren sei hilabetekoan 10 ohe gorde ziren positiboak izan edo positibo baten kontaktu estua izan zitezkeen etxerik gabeko pertsonak isolamendua egin zezaketen. Eta, beste aldetik, neurri ezberdinak hartu dira pertsona ezberdinen txandakatzea ahalik eta txikiena izan zedin, plazak zailtasun handienak dituzten pertsonari eskainiz eta horien egonaldiak luzatuz.

2020an 1.008 sarrera izan ziren Abegi Etxean eta 729 pertsona ezberdinek erabili zuten. Horietatik 552 pertsonak jo zuten lehen aldiz Abegi Etxera. Guztira 11.000 loaldi izan dira; batezbesteko okupazioa 30 pertsona/eguneko izan da eta horrek %75,43ko batz besteko okupazioa adierazten du.

Gizonezkoak dira Abegi Etxea gehien erabiltzen dutenak (%78,1). Jatorriari dagokionez, Udalaren Gizarte Abegi Etxera hurbildu direnen %13,6 EAEkoak ziren, %17,1 Estatuko gainerako erkidegoetakoak eta %69,3 atzerritarrek dira. Atzerritarren artean, %68,5 afrikarrak ziren, %18,2 europarrak, %11,5 amerikarrak eta %1,8 asiarrak.

347 pertsona egonaldi bereziko egoeran gelditu dira (hiru egunetik gorako egonaldia). Egonaldi luzeago horien arrazoiak honako hauek izan dira:

Asilo politiko eskaeraren erantzunaren zain	13
Errehabilitazio programan hasteko zain	6
Lan kontratu bati lotutako egonaldia	29
Gaixondo egoteagatiko egonaldia	33
Lokalizazio iraunkorragatiko egonaldia	96
Baliabide ekonomikoaren zain	36
Gizarte laneko teknikariak baloratutako beste egonaldi batzuk	134
Guztira	347

Abegi Etxean zerbitzu hauek eman dira:

Gosariak	7.411
Bazkariak	7.728
Afariak	8.704
Ohe erabilera egonaldi berezietan	10.454
Ohe erabilera (guztira)	11.000

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 zabalitzen da (abuztuan izan ezik), gauero, iluntzeko 20:00etatik biharamuneko 09:00etara.

2020an zehar, COVID-19ren agertzea eta hedatzearen ondorioz, bialdi ezberdinetan aldatu genuen “Gaueko Aterpea” zerbitzuaren kokapena.

Etxeko konfinamenduaren aldiak aldatu genuen kokapena lehen aldiz. Orduan Udal aterpetxe sareko “Ondarreta-La Sirena” aterpetxean kokatu zen. Aldaketa honek 2020ko martxotik 17tik 2020ko ekainaren 21 arte iraun zuen eta gizarte osoari ezarritako neurrien ondorioz, 24 orduko bizitoki bihurtu zen. Bertan zeuden pertsonak errekurtsioa ez uztea ahalbideratu eta sustatu zen. Aginduen arabera, egonaldia itxia izan zen ala zentrotik ateratzeko malgutasuna izan zuten egoiliarrek, gainerako edozein hiritarrek bezalaxe.

Erabiltzaile kopuruari dagokionez ere, zerbitzuak aldaketa izan zuen. Izan ere, Gaueko Aterpean 22 egoiliarrek lo egiten badute ere, “Ondarreta-La Sirenan” 44 pertsona artatu genituen.

Bigarren kokapen aldaketa 2020ko azaroaren 12an burutu zuen Donostiako Udalak errekurtsioaren erabiltzaile bat positibo izan ondoren, gainerako erabiltzaileen konfinamendua ohiko tokian egitea ezinezkoa zelako (panelen bitartez gelaxkak dituen gune bakarra izaki, ezin da konfinamendua bermatu). Bigarren aldi honetan zerbitzua udalarena den “Green Hostel Uba Aterpetxean” kokatu zen.

Aurreko aldiak bezala, bigarren aldi honetan ere kokapen berria bat etorri zen erabiltzaile guztien konfinamenduekin eta horrek 24 orduko zerbitzu bihurtzea ekarri zuen, hau da 24 orduko arreta eskaini zitzaizkien egoiliarrei, ezin bazuten aterpetxea utzi.

10 eguneko konfinamendua pasata, Gaueko Aterpetxearen ohiko funtzionamendua berreskuratu genuen, baina kokapen berrian, hau da “Green Hostel Uba Aterpetxean”

2020an, ohiko “Gaueko Aterpea” 269 egunetan egon da zabalik eta 76 pertsona desberdin hartu ditu (59 gizon eta 17 emakume) eta guztira, 5.489 gaualdi egin dituzte. Datu hau kontuan harturik, plaza erabilgarrien okupazio errealak %92,7koa izan da.

7.2.3. Hestia eguneko zentroa

Hestia Eguneko Zentroa *etxerik gabeko pertsonen eguneko 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 zabaltzen da, asteburuak eta jaiegunak barne.

Zerbitzuak hiru alorretan dihardu: lokalean bertan, kalean eta komunitate baliabideetan.

2020an zerbitzu honetan eragin zuzena izan dute COVID-19k eragindako krisiak eta gaixotasunaren hedadura ekiditeko neurriek. Hestia eguneko zentroaren ordutegia aldatu egin da, batez ere konfinamenduko hila batean zehar eta gune komunitarioetan gauzatzen diren lan jarduerak bertan behera utzi egin dira, baina, batez ere, zentroan eskaintzen diren prestazioak aldatu behar izan dira, une hauetan ezin baita atseden, topaketa edota harreman gune izan.

Zerbitzua **lokalean**: 20 lagunentzako edukierarekin, baliabide ugari eskaintzen dira: internet, prentsa, mahai jokoak, gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala, entzute aktiboa, etab. 2020an, 618 pertsona desberdin (577 gizon eta 41 emakume) izan dira lokalean, jardueraren bat egiten.

Zerbitzua **kalean**: kaleko hezitzaileak etxerik gabeko pertsonengana hurbiltzen dira, ohikoak dituzten lekuetara, eta hiriko komunitate eta gizarte zerbitzuetara jo dezaten ahalegintzen dira. 2020an, zerbitzu honek 30 pertsonarekin lan egin du (7 emakume eta 23 gizon).

Zerbitzua **gune komunitarioetan**: bakarkako edo taldekako jarduerak antolatzen dira (prestakuntza arlokoak, kirolari loturikoak, ludikoak edo kulturalak), espazio normalizatuetan, pertsona hauek denbora zeregin osasungarrietan erabiltzera bultzatu eta talde bateko kide izanaren sentimendua sendotzeko. 2020an, 60 lagunek parte hartu dute ekintza hauetan (1 emakume eta 59 gizon).

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

Larrialdiko etxebizitzak *egonaldi laburretarako bizilekua emateko larrialdietarako udal programa* da (egonaldi laburrak, hau da, gehienez lau hilabetez baina luzatzeko aukerarekin), gizarte-premiazko egoera baten ondorioz ostaturik ez izateari aurre egin ahal izateko edo etxeko indarkeriaren egoeratik biziberritu eta egoera hori gaintu ahal izateko iraupen laburreko egonaldia behar duten pertsonen eta bizikidetzaren unitateei, betiere pertsona horiek babes-neurririk behar ez badute. Tutoretzapeko etxebizitzak ere udalaren programa da, baina kasu honetan egonaldi labur edo ertaineko ostatu eskaintzen zaie bazterketa-arrisku egoeran dauden pertsonen.

Gizarte-zerbitzuen Karteran jasotzen dituen bi udal zerbitzu horietarako sarbidea eta kudeaketa era bateratuan egiten dugu Donostiako Udalean eta beraz, jarraian emango ditugun etxebizitza eta erabilera-kopuruak batura horren ondorio dira.

2020an 5 etxebizitza gehitu ditugu eta beraz, abenduaren 31rako 28 etxebizitza izan ditugu Udalean bi programa horietara esleituta.

Larrialdiko etxebizitzak

2020an 31 familia edo bizikidetzaren talderi eskaini zaie etxebizitza (43 heldu eta 29 adingabe). Beraz, 72 pertsona izan dira onuradunak. Onuradun izan diren 31 familien artean, 8 izan dira berriak programa honetan 2020an.

Tutoretzapeko etxebizitzak

2020. urtean 19 pertsona izan dira onuradun, 17 gizonezko eta 2 emakumezko. Tutoretzapeko etxebizitzetan onuradun izan diren pertsona guztiak errekurtsio honetan 2020an sartu dira.

7.2.5. Ateak Zabalik Zerbitzua (AZZ)

Aldi baterako gaueko egonaldiak egiteko aterpe zerbitzua da eta hotzaldiak edo meteorologia baldintza bereziki gogorrak iragartzen direnean zabaltzen da, normalean Euskalmetek Gipuzkoako kostaldean izotz arriskua iragartzen duenean.

2020an zerbitzua ez zen abian jarri horretarako ezarritako meteorologia baldintzak ez zirelako bete.

7.2.6. Udalaren Gizarte Abegi Etxeari erantsitako bizilekua

UGA Eri erantsita dagoen bizileku bat da, adingabeak dituzten familiei zuzenduta. 3 logela ohatzeekin (2, 6 eta 8 ohe), sukalde-jangela bat, 2 bainugela eta dutxa bat. Egonaldiak hiru gau iraun ohi dute gehienez, salbuespen kasuetan izan ezik.

2020an, adin txikikoak dituzten 23 familiak erabili dute zerbitzua eta zerbitzua 355 egunez gutxienez familia batek erabili izan du. Guztira 35 helduk (12 gizonezko eta 57 emakumezko) eta 36 adingabek (23 gizonezko eta 13 emakumezko) jaso dute zerbitzua.