

## 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 Easo 41. 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. La atención presencial se desarrolla desde las 8:00h a las 22:00h entre semana y de 9:00h a 21:00h los fines de semana. El resto de horas (por 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 compuesto por once trabajadoras/es sociales. Entre todas ellas, suman 8 jornadas laborales.

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

- Atención de Urgencia
- Gestión de Recursos
- Acciones de Acompañamiento
- Atención de Casos

#### 7.1.1. Atención de urgencia

En sus funciones de *atención a la urgencia*, el SMUS se activa principalmente en tres situaciones concretas :

- Necesidad social derivada de un suceso inesperado que da lugar a desprotección
- Situación de alarma referida a personas mayores en sus domicilios
- Personas afectadas por situaciones de muertes repentinas de personas cercanas

En el primer caso, el SMUS se activa cuando la necesidad social se produce como *consecuencia de un suceso inesperado* que da lugar a 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 fuese necesario o 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 cuanto a intervenciones 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 71 intervenciones, de las cuales 36 han sido solicitadas por la Guardia Municipal, 10 por SOS Deiak, en 9 de ellas las intervenciones iniciadas a la tarde se alargan pasada la hora de salida de los técnicos, 5 por parte de dos de los albergues COVID activados (4 de Atano y 1 de Uba), 4 por parte del personal guarda de Abegi Etxea, 3 desde la empresa que gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio, 2 del Hospital Donostia, 1 desde la Ertzaintza, y 1 por el Servicio Foral de Urgencias Sociales.

De todas las intervenciones, 17 han requerido una atención presencial de las personas trabajadoras del servicio de urgencias y las restantes, una indicación técnica telefónica.

En 2020 han sido 7 los sucesos que han generado la activación por parte del SMUS del Protocolo de catástrofe o que afecta a colectivos numerosos:

- 5 de febrero de 2020. Se dieron movimientos de tierra en Sarrueta, 2 que originaron recomendación para desalojo. A pesar de que hubo presencia del SMUS en el lugar, no se precisó realojo.
- 27 de febrero de 2020. Incendio en Secundino Esnaola, 3. Sin necesidad de realojo.
- 26 de abril de 2020. Incendio en Avenida Alcalde José Elósegui, 121. Se realoja a una unidad convivencial.
- 5 de junio de 2020. Derrumbamiento en C/ Zubieta 8-10. 8 unidades convivenciales realojadas.
- 9 de junio de 2020. Derrumbe en Camino de Iarra, 101. 1 unidad convivencial realojada.
- 26 de junio de 2020. Incendio en un local bajo en Morlans. 1 unidad convivencial realojada.
- 6 de agosto de 2020. Incendio en los garajes de Paseo de Mons, 5 (viviendas Ignacio Ugarte, 1). 22 unidades convivenciales realojadas.

El SMUS también 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 aviso de las personas trabajadoras del Servicio de Ayuda Domiciliaria. En 2020 ocurrieron 42 casos.

Otra situación de urgencia social realizada por el SMUS es la atención desde el primer momento a **personas que han de enfrentarse a noticias relacionadas con la muerte repentina (accidentes, suicidios...)** de alguna persona allegada. En estos casos (3 en 2020) el SMUS informa directamente a las personas afectadas y las acompaña y apoya en la primera fase del proceso de aceptación y 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	Nº
Gaueko Aterpea (baja exigencia)	Personas entrevistadas para valorar su situación y priorizar el acceso al Gaueko Aterpea	96
Servicio de Puertas Abiertas	Noches de apertura	0
	Pernoctaciones en esos días	0
Vales de farmacia	Número de personas beneficiarias	198
	Número de vales de farmacia entregados	452
Visitas domiciliarias para empadronamiento	A solicitud de Udalinfo para comprobar la residencia efectiva de personas a fin de regularizar el padrón.	24

### 7.1.3. Acciones de acompañamiento

Fundamentalmente son acciones de *acompañamiento social a personas atendidas en el servicio de urgencias y/o* derivadas por otros recursos sociales municipales, 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.

<b>Tipos de apoyo</b>	
Programa de acompañamientos personales: búsqueda de alojamiento estable, acompañamientos a citas con profesionales, traslados...(cada solicitud puede suponer varios acompañamientos a la misma persona)	9
Seguimiento de actuaciones de urgencia de Bomberos con personas mayores	159
Seguimiento de actuaciones de la Guardia Municipal	162

#### **7.1.4. Atención 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.
- Las personas que, por sus características y/o situación concreta, hacen imposible que la atención de Servicios Sociales le sea prestada en el barrio en el que reside y/o está empadronado.

En conjunto, el SMUS se ha responsabilizado de la atención social de 1270 unidades convivenciales a lo largo de 2020.

## **7.2. Centros municipales de acogida**

### **7.2.1. Centro Municipal de Acogida Social**

El Centro Municipal de Acogida Social ofrece *alojamiento a todas las personas, sin distinción*, que carecen de alojamiento propio y medios económicos para lograrlo. El Centro dispone de 40 plazas distribuidas de la siguiente manera: 5 habitaciones dobles, dos habitaciones individuales para personas con minusvalía y 28 habitaciones individuales.

Durante el año 2020, a consecuencia del COVID, el funcionamiento del CMAS ha sufrido importantes cambios. Por un lado, durante la segunda mitad del año se reservaron 10 camas para poder hacer aislamientos de personas sin hogar que fueran positivas o que hubieran sido contactos estrechos de una persona positiva. Y, por otro lado, se han tomado diversas medidas para minimizar la rotación de personas distintas, favoreciendo que las estancias se dedicaran a personas con mayores dificultades y durante periodos más largos.

En 2020 se contabilizan 1.008 ingresos que corresponden a 729 personas distintas y de las cuales 552 acuden al Centro por primera vez. En total se han registrado 11.000 pernотaciones, lo que supone una ocupación media de 30 personas/día y un índice medio de ocupación del 75,34%.

La ocupación ha sido mayoritariamente masculina (78,1%). En cuanto a la procedencia de las personas que han acudido al Centro Municipal de Acogida Social, el 13,6% son de la CAPV, el 17,1% proceden del resto del Estado y el 69,3% son extranjeras. De las personas extranjeras, el 68,5% provienen de África, el 18,2% de Europa, 11,5% de América y el 1,8% de Asia.

Se produjeron 347 ingresos en régimen de estancia especial. Las razones para estas estancias más prolongadas fueron las siguientes.

Espera de respuesta sobre asilo político	13
Espera de inicio de participación en programa de rehabilitación	6
Estancia vinculada a un contrato de trabajo	29
Estancias por convalecencia	33
Estancias a la espera de alojamiento	96
Estancias a la espera de recurso económico	36
Otras estancias valoradas por el personal técnico.	134
<b>Total</b>	<b>347</b>

Los servicios prestados fueron los siguientes:

Desayunos	7.411
Comidas	7.728
Cenas	8.704
Utilización de camas en estancia especial	10.454
Utilización camas (total)	11.000

### 7.2.2. Gaueko Aterpea (Local de baja exigencia)

El principal objetivo del albergue nocturno es *acoger a personas sin hogar* que por distintas razones no acceden a otros recursos de alojamiento. El servicio dispone de 22 plazas y se ha mantenido abierto todas las noches del año desde las 20:00 horas hasta las 09:00 horas del día siguiente.

Este año 2020 como consecuencia de la aparición y propagación del virus COVID-19, se procedió a cambiar la ubicación del recurso "Gaueko Aterpea" en dos periodos diferentes.

En un primer periodo, el del confinamiento domiciliario, se ubicó en el albergue juvenil "Ondarreta-la sirena", perteneciente a la red de albergues municipales. Este primer cambio de ubicación se concretó en el periodo temporal del 17/3/2020 hasta el 21/6/2020. En este periodo y como consecuencia de las medidas aplicadas al conjunto de la sociedad, el servicio tuvo un funcionamiento de 24h, para poder ser coherentes con dichas medidas. Se facilitó y se potenció que las personas no abandonaran el espacio físico del recurso. Esta medida se mantuvo o modificó, en la misma medida que se aplicaba al resto del conjunto de la sociedad.

El número de personas usuarias también sufrió una variación, pasando de las 22 personas habituales del recurso "Gaueko Aterpea" a las 44 personas que se atendieron en esta ubicación "Ondarreta-La sirena".

El segundo cambio de ubicación que se tuvo que realizar por parte del Ayuntamiento de Donostia se dio el 12/11/2020, como consecuencia de la confirmación de la aparición de un positivo por Covid-19 entre un usuario del recurso y no poder gestionar un confinamiento de los usuarios en las instalaciones habituales (un único espacio separado por paneles que no garantizan el aislamiento necesario).

La ubicación, en esta segunda ocasión se ha producido en "Green Hostel Uba Aterpetxea", también de titularidad municipal.

En esta segunda ocasión, también dio comienzo la utilización de este nuevo recurso, con un confinamiento de todas las personas usuarias y lo que conllevó a reconvertirlo en un servicio 24h. En este periodo de confinamiento, se puede recuperar lo anteriormente expuesto que sucedió en el primer cambio de ubicación del recurso "Gaueko Aterpea".

Pasado este periodo de confinamiento inicial de 10 días, se recuperó el funcionamiento establecido para el “Gaueko Aterpea”, pero manteniendo el servicio en esta nueva ubicación en “Green Nest Hostal Uba Aterpetxea”.

En 2020 “Gaueko Aterpea”, funcionando como tal, abrió un total de 269 días en los que 76 personas distintas (59 hombres y 17 mujeres) realizaron un total de 5.489 pernотaciones. Ello supone una ocupación real del 92,7% de las plazas disponibles.

### 7.2.3. Centro de Día Hestia

El Centro de Día Hestia 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.

Este año 2020, los datos y la valoración de este servicio vienen condicionados por la crisis provocada por el covid-19 y las medidas adoptadas para evitar su transmisión. El centro de día Hestia, ha visto modificado su horario, sobre todo durante los meses de confinamiento, se han paralizado las actividades de trabajo en espacios comunitarios, pero sobre todo se han visto afectadas las prestaciones del centro, en cuanto que ha dejado de funcionar como espacio de descanso, encuentro y/o relación.

Actuaciones en **local**. Con un aforo de 20 personas (anterior al covid-19), se ofrece acceso a internet, prensa, juegos de mesa, intervención socio-educativa y psicosocial, escucha activa, etc. En 2020 el local ha atendido a 618 personas (577 hombres y 41 mujeres) que han participado en 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 2020 este servicio ha trabajado con 30 personas (7 mujeres y 23 hombres).

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 2020 han participado en estas actividades 60 personas (1 mujer y 59 hombres).

### 7.2.4. Pisos de acogida y viviendas tutelados para personas en riesgo de exclusión

Los pisos de acogida ofrecen alojamiento a personas o familias que requieren una estancia de corta duración (máximo 4 meses, prorrogables), derivada de una situación de emergencia o urgencia social o disponer de un domicilio desde el que recuperarse y superar una situación de violencia doméstica, siempre que no requieran medidas de protección. Y la vivienda tutelada ofrece alojamiento, de corta o media estancia a personas en situación de riesgo de exclusión.

Desde el Departamento la gestión y el acceso a estos dos servicios recogidos en la Cartera de Servicios Sociales se realiza de manera común por lo que los datos que se recogen en este apartado agrupan los usos y recursos dedicados a ambos servicios.

Durante el año 2020 hemos incrementado en 5 los pisos disponibles para ambos programas, por lo que, en total, a 31 de diciembre disponíamos de 28 pisos.

Pisos de emergencia:

En 2020 han sido atendidas 31 familias o grupos de convivencia con un total de 43 personas adultas y 29 menores de edad. En total se ha alojado a 72 personas. De las 31 familias atendidas, 8 han realizado la entrada en el piso de emergencia este año 2020.

Viviendas tuteladas:

En 2020 han sido atendidas 19 personas, 17 hombres y 2 mujeres. Todas las personas atendidas en las viviendas tuteladas han realizado la entrada en la vivienda en el año 2020.

#### **7.2.5. Servicio de Puertas Abiertas (SPA)**

El Servicio de Puertas Abiertas (SPA) es *un servicio de alojamiento nocturno de carácter temporal*, ya que se abre ante “olas de frío” o situaciones de meteorología especialmente adversa. Este servicio se activa normalmente cuando Euskalmet emite un aviso de riesgo de heladas en la zona costera de Gipuzkoa.

En el 2020 este servicio no se abrió porque no se dieron las condiciones meteorológicas previstas para su apertura.

#### **7.2.6. Anexo del Centro Municipal de Acogida Social**

*El alojamiento anexo al CMAS está destinado a familias con menores a su cargo en situación de exclusión residencial.* 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 2020 han sido acogidas 23 familias con menores y el servicio ha permanecido ocupado por, al menos, una familia, 335 días. En total han sido alojados 35 adultos (12 hombres y 23 mujeres) y 36 menores (23 hombres y 13 mujeres).