

## 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 90 izan dira. Horietatik 59 Udaltzaingoak eskatuta, 10 Ertzaintzak, 8 SOS Deiak eskatuta, 4 Udal Abegi Etxeko zaindarien eskatuta, 4 Udal profesional eta/edo zerbitzuek, Donostia Ospitaleko 2, Herritarren Sareko 1, Larrialdietako Arreta Zentroko 1 eta beste 1 Giza Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzutik eskatuta.

Esku-hartze guztietatik 12k larrialdietako zerbitzuko langileen aurrez aurreko arreta behar izan dute.

2021ean, GLUZek 5 gertakaritan aktibatu du Hondamendi Protokoloa edota pertsona kopuru esanguratsu batek kalteak jasan dituen erabiltzen dena:

- 2021eko martxoaren 25ean: Sutea Garro 1 zenbakian. 4 familiatako 6 pertsonak ordezeko bizitokia behar izan zuten.
- 2021eko apirilaren 21ean. Sutea Berra beheka kalea 7 zenbakian. 4 familiatako 8 pertsonak ordezeko bizitokia behar izan zuten.
- 2021eko apirilaren 29an. Kaia kalea 22 1.ezk. Ez zen ordezeko bizitokirik behar izan.
- 2021eko urriaren 22an. Camino kalea 4 zenbakietan. 4 familiatako 8 pertsonak ordezeko bizitokia behar izan zuten..
- 2021eko azaroaren 9an. Zabaleta kalea 4 zenbakian. 2 familiatako 3 pertsonak ordezeko bizitokia erabili behar izan zuten.

**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,). 2021ean, horrelako 43 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 2021ean) 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	7
	Gaualdiak egun horietan	138
Farmazia txartelak	Onuradun kopurua	111
	Banaturako farmazia txartelen kopurua	225
Etxez etxeko bisitak errolda zereginetarako	Udalinfok eskatuta, pertsonak etxe horietan egiazki bizi direla egiaztatzeke, errolda erregulatzeari begira	12

### 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)	8
Suhiltzaileek adinekoekin egin dituzten larrialdi ekintzen ondoriozko arreta	149
Udaltzaingoaren ekintzen ondoriozko arreta	152

#### 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.

2021ean, GLUZ zerbitzua 1.322 bizikidetza unitateren arretaz arduratu da.

## 7.2. Udalaren aterpe programak eta baliabideak

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

Gizarte Abegi Etxearen ondoan, eranskina deitzen zaion bizilekua dago, adingabeak beren kargura dituzten familiak egoitza-bazterketako egoeran hartzeko. 3 logela ditu ohatzeekin (2, 6 eta 8 ohe), sukalde-jangela bat, 2 bainugela eta dutxa bat. Egonaldiak, printzipioz, gehienez hiru gauetarako daude aurreikusita, baina ohikoa da luzeagoak izatea.

2021 urtean zehar, COVIDen ondorioz, Abegi Etxeak ezohiko funtzionamendua izan du. Alde batetik, urte osoan oheak (10 urte hasieran; 5 amaieran) gorde ziren positiboak izan edo positibo baten kontaktu estua izan zitezkeen etxerik gabeko pertsonak isolamenduak egin zezaten. 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.

2021ean 647 sarrera izan ziren Abegi Etxean eta 388 pertsona ezberdinek erabili zuten. Horietatik 218 pertsonak jo zuten lehen aldiz Abegi Etxera. Guztira 12.201 loaldi izan dira (Abegian 10.031 eta eranskinean 2.170).

Gizonezkoak dira Abegi Etxea gehien erabiltzen dutenak (%71,7). Jatorriari dagokionez, Udalaren Gizarte Abegi Etxera hurbildu direnen %15,9 EAEkoak ziren, %13,8 Estatuko gainerako erkidegoetakoak eta %70,3 atzerritarrek ziren. Atzerritarren artean, %66,1 afrikarrak ziren, %18,3 europarrak, %14,7 amerikarrak eta %0,9 asiarrak.

Pertsona horietatik 62 erantsitako bizilekuan hartutako 20 familietakoak dira: 34 heldu (15 gizon eta 19 emakume) eta 27 adingabe (17 gizon eta 10 emakume). Urtean zehar, Eranskinean gutxienez familia bat egon da 336 egunez.

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

Asilo politiko eskaeraren erantzunaren zain	28
Errehabilitazio programan hasteko zain	4
Lan kontratu bati lotutako egonaldia	31
Gaixondo egoteagatik egonaldia	54
Lokalizazio iraunkorragatik egonaldia	115
Baliabide ekonomikoaren zain	37
Gizarte laneko teknikariak baloratutako beste egonaldi batzuk	84
<b>Guztira</b>	<b>353</b>

Abegi Etxean zerbitzu hauek eman dira:

Gosariak	7.061
Bazkariak	7.047
Afariak	8.515
Ohe erabilera egonaldi berezietan	10.702
Ohe erabilera (guztira)	12.201

### 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 biharamuneko 09:00etara.

2021ean, zerbitzua bi zentro desberdinetan eman da. Lehenengo 6 hilabeteetan, jarduera Green Nest Hostel Uba Aterpetxean egin zen. Donostiako Udalak 2020/11/12an egin behar izan zuen kokapen-aldaketa hori, baliabidearen erabilizaile baten artean Covid-19ak eragindako positibo bat agertu zela baieztatzearen ondorioz, eta erabilizaileen konfinamendua kudeatu ezin izanaren ondorioz, «Gaueko Aterpea» baliabideari esleitutako instalazioetan.

5 hilabeteko epe hori igaro ondoren, 2021eko maiatzaren 31an, beste lekualdaketa bat egin zen, Gaueko Aterpeak Zorroagan dituen ohiko instalazioetara itzuliz, eta bertan zerbitzua mantendu da urte amaierara arte.

Gaueko aterpeak 22 plaza finko eta larrialdiko 16 plaza izan ditu. Hala ere, osasun segurtasunagatik eta COVID-19ak eragindako kutsatzeak saihesteko, ez dira larrialdiko tiketak banatu eta plaza finkoak ez dira banatu astero azaroaren hasiera arte. Ekainetik urrira bitartean, osasun-egoeraren ondorioz, Zorroagako zentroko Gaueko plazak gehienez 16ra mugatu dira plaza finko gisa. Horrek eragin zuzena izan du urtean zehar artatutako pertsonen guztizko kopuruan, aurreko urteekin alderatuta, eta beherakada oso nabarmena izan da.

2021ean Gaueko Aterpeak 56 pertsona desberdin hartu ditu (53 gizon eta 3 emakume) eta guztira 6.698 gaualdi egin dituzte.

### **7.2.3. Hestia eguneko zentroa**

Hestia Eguneko Zentroa *etxerik gabeko pertsonen egunez 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.

2021ean zerbitzu honetan eragin zuzena izan dute COVID-19k eragindako krisiak eta gaixotasunaren hedadura ekiditeko neurriek.

Zerbitzua **lokalean**: 20 lagunentzako edukierarekin (Covid-19 aurretik), baliabide ugari eskaintzen dira: internet, prentsa, mahai jokoak, gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala, entzute aktiboa, etab. 2021ean, 711 pertsona desberdin (665 gizon eta 46 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. 2021ean, zerbitzu honek 26 pertsonarekin lan egin du (6 emakume eta 20 gizon).

Zerbitzua **gune komunitarioetan**: bakarkako edo taldekako jarduerak antolatzen dira (prestatuntza arlokoak, kirolari loturikoak, ludikoak edo kulturalak), espazio normalizatuetan, pertsona hauek denbora zeregin osasungarrietan erabiltzera bultzatu eta talde bateko kide izanaren sentimendua sendotzeko. 2021ean, 61 lagunek parte hartu dute ekintza hauetan (3 emakume eta 58 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 etxe indarkeriaren egoeratik biziberritu eta egoera hori gainditi ahal izateko iraupen laburreko egonaldia behar duten pertsonen eta bizikidetzak-unitateen, 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. Gaur egun 28 etxebizitza izan ditugu Udalean bi programa horietara esleituta.

Larrialdiko etxebizitzak:

2021ean 33 familia edo bizikidetzak talderi eskaini zaie etxebizitza (44 heldu eta 37 adingabe). Beraz, 81 pertsona izan dira onuradunak. Onuradun izan diren 33 familien artean, 16 izan dira berriak programa honetan 2021ean.

Tutoretzapeko etxebizitzak:

2021. urtean 16 pertsona izan dira onuradun, 14 gizon eta 2 emakumezko. Tutoretzapeko etxebizitzetan artatutako pertsona guztietatik 7 pertsona sartu dira etxebizitzan 2021ean.

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako larrialdiko etxebizitzak:

2021ean 22 emakume eta 23 adingabe artatu dituzte. Artatutako 22 emakumeetatik 11 sartu dira etxebizitzan 2021ean.

### 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.

2021ean zerbitzu hori 7 gau segidan ireki zen, zehazki:

- Urtarrilaren 5ean: 13 gaualdi.
- Urtarrilaren 6an: 17 gaualdi.
- Urtarrilaren 7an: 19 gaualdi
- Urtarrilaren 8an: 21 gaualdi
- Urtarrilaren 9an: 21 gaualdi
- Urtarrilaren 10ean: 24 gaualdi.
- Urtarrilaren 11an: 23 gaualdi.

### 7.3. Etxerik gabeko pertsonentzako elikadura programa (Otorduak II)

2021eko maiatzaren 24an Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu ziren etxerik gabeko pertsonen hiriko ostalaritza-zentroetara elikadura egokia eskuratzeko diru-laguntzak emateko oinarriak, horrela ingurune normalizatu eta ez-estigmatizatzaile batean irautea sustatuz. Egun berean, Ostalaritza Zentro Laguntzaileak hautatzeko prozeduraren oinarriak onartu ziren. Eta 2021eko ekainean programa martxan jarri zen.

Horren ondorioz, 2021ean, 12 jatetxek eta 58 pertsonak (57 gizon eta emakume 1) hartu dute parte programan. Jaioterriaren arabera:

Magreb (Arjelia; Maroko; Libia)	44
Erdialdea eta Hego Amerika (Ekuador; Honduras; Nikaragua; Peru eta Venezuela)	5
Espainia	3
Saharaz hegoaldeko Afrika (Ginea eta Senegal)	3
Errumania	2
Aberrigabeko pertsonen kopurua	1