

## 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 90 intervenciones, de las cuales 59 han sido solicitadas por la Guardia Municipal, 10 por la Ertzaintza, 8 por SOS Deiak, 4 por parte del personal guarda de Abegi Etxea, 4 por diferentes profesionales y/o servicios municipales, 2 del Hospital Donostia, 1 de la Red Ciudadana, 1 del Centro de Atención de Urgencia y 1 por el Servicio Foral de Urgencias Sociales.

De todas las intervenciones, 12 han requerido una atención presencial de las personas trabajadoras del servicio de urgencias.

En 2021 han sido 5 los sucesos que han generado la activación por parte del SMUS del Protocolo de catástrofe o que afecta a colectivos numerosos:

- 25 de marzo de 2021. Incendio en Garro, 1. Fueron realojadas 6 personas de 4 unidades convivenciales.
- 21 de abril de 2021. Incendio en Berra behea, 7. Fueron realojadas 8 personas de 4 unidades convivenciales diferentes.
- 29 de abril de 2021. Incendio en c/ Puerto, 22 – 1º izquierda. No hicieron falta realojos.
- 22 de octubre de 2021. Incendio en c/ Camino, 4. Fueron realojadas 8 personas de 4 unidades convivenciales.
- 9 de noviembre de 2021. Incendio en c/ Zabaleta, 4 donde se realojaron a 3 personas de dos unidades convivenciales diferentes.

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 2021 ocurrieron 43 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 2021) 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	95
Servicio de Puertas Abiertas	Noches de apertura	7
	Pernoctaciones en esos días	138
Vales de farmacia	Número de personas beneficiarias	111
	Número de vales de farmacia entregados	225
Visitas domiciliarias para empadronamiento	A solicitud de Udalinfo para comprobar la residencia efectiva de personas a fin de regularizar el padrón.	12

### 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.

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)	8
Seguimiento de actuaciones de urgencia de Bomberos con personas mayores	149
Seguimiento de actuaciones de la Guardia Municipal	152

#### 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 1322 unidades convivenciales a lo largo de 2021.

## 7.2. Centros municipales de acogida

### 7.2.1. Centro Municipal de Acogida Social y Centro de acogida a familias.

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.

Junto al CMAS se encuentra el llamado alojamiento anexo, destinado al acogimiento de 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, en principio, están previstas para un máximo de tres noches, si bien es frecuente que sean más largas.

Durante el año 2021, a consecuencia del COVID, el funcionamiento del CMAS ha sufrido importantes cambios. Por un lado, durante todo el año se reservaron camas para poder hacer aislamientos de personas sin hogar que fueran positivas o que hubieran sido contactos estrechos de una persona positiva (10 a principios de año; 5 al final). 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 2021 se contabilizan 647 ingresos que corresponden a 388 personas distintas y de las cuales 218 acuden al Centro por primera vez. En total se han registrado 12.201 pernoctaciones (10.031 en el CMAS y 2.170 en el anexo).

La ocupación ha sido mayoritariamente masculina (71,7%). En cuanto a la procedencia de las personas que han acudido al Centro Municipal de Acogida Social, el 15,9% son de la CAPV, el

13,8% proceden del resto del Estado y el 70,3% son extranjeras. De las personas extranjeras, el 66.1% provienen de África, el 18,3% de Europa, 14,7% de América y el 0,9% de Asia.

De esas personas, 62 se integraban en las 20 familias acogidas en el Anexo a razón de 34 adultos (15 hombres y 19 mujeres) y 27 menores (17 hombres y 10 mujeres). A lo largo del año el Anexo ha estado ocupado por, al menos, una familia durante 336 días.

Se produjeron 353 ingresos en régimen de estancia especial (superior a tres días). Las razones para estas estancias más prolongadas fueron las siguientes.

Espera de respuesta sobre asilo político	28
Espera de inicio de participación en programa de rehabilitación	4
Estancia vinculada a un contrato de trabajo	31
Estancias por convalecencia	54
Estancias a la espera de alojamiento	115
Estancias a la espera de recurso económico	37
Otras estancias valoradas por el personal técnico.	84
<b>Total</b>	<b>353</b>

Los servicios prestados fueron los siguientes:

Desayunos	7.061
Comidas	7.047
Cenas	8.515
Utilización de camas en estancia especial	10.702
Utilización camas (total)	12.201

### 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.

A lo largo de 2021 el servicio se ha prestado en dos centros diferentes. Los primeros 6 meses la actividad se desarrolló en el "Green Nest Hostel Uba Aterpetxea". Este 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 asignadas al recurso "Gaueko Aterpea".

Pasado este periodo de 5 meses, el 31 de mayo de 2021, se procedió a un nuevo traslado, volviendo a las instalaciones habituales de Gaueko Aterpea en el centro de Zorroaga, donde se ha mantenido el servicio hasta fin de año.

El Gaueko aterpea ha dispuesto en potencia de 22 plazas fijas y 16 plazas de urgencia. Sin embargo, por motivos de seguridad sanitaria y evitar los contagios por COVID-19, no se han repartido tickets de urgencia y se han mantenido las plazas fijas sin reparto semanal hasta primeros de noviembre. Durante los meses de junio a octubre, como consecuencia de la situación sanitaria las plazas de Gaueko en el centro de Zorroaga se han limitado a un máximo de 16 en concepto de plaza fija. Esto ha tenido un impacto directo en el número total de personas atendidas a lo largo del año en comparación con años anteriores, acusando un descenso muy pronunciado.

En 2021 se han atendido un total de 56 personas distintas en Gaueko (53 hombres y 3 mujeres) realizándose un total de 6.698 pernoctaciones.

### 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 2021, 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.

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 2021 el local ha atendido a 711 personas (665 hombres y 46 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 2021 este servicio ha trabajado con 26 personas (6 mujeres y 20 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 2021 han participado en estas actividades 61 personas (3 mujeres y 58 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. Actualmente desde el Departamento se cuentan con 28 pisos.

Pisos de acogida para la atención a personas en exclusión residencial:

En 2021 han sido atendidas 33 familias o grupos de convivencia con un total de 44 personas adultas y 37 menores de edad. En total se ha alojado a 81 personas. De las 33 familias atendidas, 16 han realizado la entrada en el piso de emergencia este año 2021.

Viviendas tuteladas:

En 2021 han sido atendidas 16 personas, 14 hombres y 2 mujeres. De todas las personas atendidas en las viviendas tuteladas 7 han realizado la entrada en la vivienda en el año 2021.

Pisos de acogida para mujeres víctimas de violencia machista:

En 2021 han sido atendidas 22 mujeres, y 23 menores. De las 22 mujeres atendidas, 11 han realizado la entrada en el piso de acogida este año 2021.

#### **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 2021 este servicio se abrió durante 7 noches consecutivas, concretamente:

- 5 de enero: 13 pernoctaciones.
- 6 de enero: 17 pernoctaciones.
- 7 de enero: 19 pernoctaciones.
- 8 de enero: 21 pernoctaciones.
- 9 de enero: 21 pernoctaciones.
- 10 de enero: 24 pernoctaciones.
- 11 de enero: 23 pernoctaciones.

#### **7.3. Programa de Alimentación para Personas Sin Hogar (Otorduak II)**

El 24 de mayo de 2021 se publican en el Boletín Oficial de Gipuzkoa las bases de concesión de subvenciones que permiten a personas sin hogar, acudir a centros hosteleros de la ciudad a fin de acceder a una alimentación adecuada, fomentando de esta manera la permanencia en un entorno normalizado y no estigmatizante. En la misma fecha se aprueban las bases del procedimiento para la selección de Centros Hosteleros Colaboradores. Y en junio del 2021 se pone en marcha el programa.

Resultado de ello, en 2021, han participado en el programa 12 restaurantes y un total de 58 personas distintas (57 hombres y 1 mujer). Por lugar de nacimiento:

Magreb (Argelia; Marruecos; Libia)	44
Centro y Sudamérica (Ecuador; Honduras; Nicaragua; Perú y Venezuela)	5
España	3
África subsahariana (Guinea y Senegal)	3
Rumanía	2
Nº de personas apátridas	1