

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.

GLUZaren aurrez aurreko ordutegitik kanpoko esku-hartzeei dagokienez, 22:00etatik (edo 21:00etatik larunbatetan eta igandeetan) 8:00etara 77 esku-hartze egin dira; horietatik 51 Udaltzaingoak eskatu ditu, 5 SOS Deiak-ek, 7 Abegi Etxeko zaintzaileek, 6 Gizarte Larrialdietarako Foru Zerbitzuak, 4 interesdunak, 2 Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua kudeatzen duen enpresak, 1 Ertzaintzak eta 1 Errefuxiatuari Laguntzeko Espainiako Batzordeak.

Esku-hartze guzti horietatik 32 eskuhartzek larrialdietako zerbitzuko langileen aurrez aurreko arretea behar izan dute.

2022an, 10 gertakarik eragin dute Hondamendi Protokoloa edota pertsona kopuru esanguratsu batek kalteak jasan dituen erabiltzen den Protokoloa aktibatzea:

- 2022ko urtarrilaren 6an: Sutea Urbietakalea 56 – 5. eskubidea. Bi biktimei, azkenean, Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzu Koordinatzaileak eman zien ostatu, autonomia faltaren ezaugarriak zituztelako.
- 2022ko urtarrilaren 17an: Sutea Virgen del Carmen kalea 44 – 5. A. Azkenik, Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzu Koordinatzaileak ostatu eman zion biktimari, autonomia faltaren ezaugarriak zituelako.
- 2022ko ekainaren 15an: Sutea Dunas kalea 3 – 4º Ezkerra. Ez da beharrezkoa inori ostatu ematea.
- 2022ko martxoaren 18an: sutea Gurutzalden, eta ez da beharrezkoa beste bizileku bat ematea.
- 2022ko uztailaren 31an: Okendo kaleko 24. zenbakian teilatua askatzea. Ez da beharrezkoa beste bizileku bat ematea.
- 2022ko ekainaren 24an: sutea Eustasio Amilia kalean, 6 -7ºA. Hiru kidez osatutako bizikidetz-unitatea birkokatzea beharrezkoa izan zen.
- 2022ko irailaren 3an: Martutene kaleko 116. zenbakian sutea piztu zen. Hiru kidez osatutako bizikidetz-unitatea birkokatu zen.
- 2022ko irailaren 4an: Barkaiztegi bideko txaboletan sutea piztea. Beste bizileku bat emateko aukerari uko egiten diote, gau bakar baterako direlako.
- 2022ko azaroaren 26an: Berra kaleko 6. eta 8. zenbakietako bidean sutea piztu zen. Bi kidez osatutako bizikidetz-unitate bati eman zitzaion ostatu.
- 2022ko azaroaren 28an: Molinao bidea, 45. zenbakian erortzea. Hiru gauz bi pertsonaz osatutako bizikidetz-unitate bati eman zaio ostatu.

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.). 2022an, horrelako 46 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 (4 kasu 2022an) 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	103
Ateak Zabalik zerbitzua	Irekitako gauak	10
	Gaualdiak egun horietan	532

Farmazia txartelak	Onuradun kopurua	109
	Banatutako farmazia txartelen kopurua	245
Etkez etxeko bisitak errolda zereginetarako	Udalinfok eskatuta, pertsonak etxe horietan egiazki bizi direla egiaztatzeko, errolda erregulatzeari begira	16

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)	1
Suhiltzaileek adinekoekin egin dituzten larrialdi ekintzen ondoriozko arreta	105
Udaltzaingoaren ekintzen ondoriozko arreta	185

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.

2022an, GLUZ zerbitzua 1.456 bizikidetzaren 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 dutenentzat. 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 5 gauetarako daude aurreikusita, baina ohikoa da luzeagoak izatea.

2022an, 1.205 pertsona desberdinei dagozkien 1.886 sarrera zenbatu ziren, eta horietatik 767 lehen aldiz joan ziren zentrora. Guztira, 12.697 gaualdi erregistratu dira.

Gizonezkoak dira Abegi Etxea gehien erabiltzen dutenak (%79,9). Jatorriari dagokionez, Udalaren Gizarte Abegi Etxera hurbildu direnen % 11,2 EAekoak ziren, % 16,4 Estatuko gainerako erkidegoetakoak eta % 72,4 atzerritarrak ziren. Atzerritarren artean, % 73,22 afrikarrak ziren, % 13,73 europarrak, % 10,5 amerikarrak eta %2,55 asiarrak.

Pertsona horietatik 75 erantsitako bizilekuan hartutako 23 familietakoak dira: 34 heldu (10 gizon eta 24 emakume) eta 41 adingabe (20 gizon eta 21 emakume). Urtean zehar, eranskinean gutxienez familia bat egon da 348 egunez.

309 pertsona egonaldi bereziko egoeran gelditu dira. Egonaldi luzeago horien arrazoiak honako hauek izan dira:

Asilo politiko eskaeraren erantzunaren zain	15
Errehabilitazio programan hasteko zain	7
Lan kontratu bati lotutako egonaldia	50
Gaixondo egoteagatiko egonaldia	74
Lokalizazio iraunkorragatiko egonaldia	141
Baliabide ekonomikoaren zain	21
Gizarte laneko teknikariak baloratutako beste egonaldi batzuk	1
Guztira	309

Abegi Etxean zerbitzu hauek eman dira:

Gosariak	8.208
Bazkariak	7.673
Afariak	9.341
Ohe erabilera egonaldi berezietan	8.125
Ohe erabilera (guztira)	12.697

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.

2022an 365 egun ireki ziren guztira, eta 103 pertsonak (89 gizon eta 14 emakume) 7.257 gaualdi egin zituzten guztira. Horrek esan nahi du plaza erabilgarrien % 88,75eko benetako okupazioa dagoela.

7.2.3. Eguneko zentrua (Hestia)

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 dago zabalik, baita asteburuetan eta jaiegunetan ere. **Hiru alorretan dihardu: lokalean bertan, kalean eta komunitate baliabideetan.**

Zerbitzua **lokalean**: 20 lagunentzako edukierarekin, interneterako sarbidea, prentsa, mahai-jokoak, esku-hartze sozioedukatibo eta psikosoziala, entzute aktiboa eta abar eskaintzen dira. 2022an, lokalak hainbat jardueratan parte hartu duten 946 pertsona artatu ditu (885 gizon eta 61 emakume).

Kaleko jarduketak. Kaleko hezitzaileak etxerik gabeko pertsonengana hurbiltzen dira beren egunerokotasuna garatzen duten lekuetan, eta hiriko gizarte- eta komunitate-zerbitzuekin harremana sustatzeko lan egiten dute. 2022an zerbitzu honek 68 pertsonarekin lan egin du (11 emakume eta 57 gizon).

Jarduerak **espazio komunitarioetan**. Banaka edo taldeka, prestakuntza (kirol, jolas edo kultura) jarduerak antolatzen dira espazio normalizatuetan, denboraren okupazio osasungarria eta etxerik gabeko pertsonen pertenezia-zentzua sustatzeko. 2022an 111 pertsonak hartu dute parte jarduera horietan (6 emakumek eta 105 gizonek).

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

Harrera- larrialdiko etxebizitzek ostatu eskaintzen diete iraupen laburreko egonaldia behar duten pertsonen edo familiei (gehienez 4 hilabete, luza daitezkeenak), larrialdi edo gizarte-larrialdiko egoera baten ondorioz, edo etxeko indarkeria-egoera bat berreskuratzeko eta gainditzeko bizileku bat dutenei, betiere babes-neurririk behar ez badute. Eta tutoretzapeko etxebizitzak bizitokia eskaintzen die bazterketa-arriskuan dauden pertsonen, egonaldi laburrekoak edo ertainekoak.

Sailak modu komunean kudeatzen ditu Gizarte Zerbitzuen Karteran jasotako bi zerbitzu horiek, eta, beraz, atal honetan biltzen diren datuek bi zerbitzuetara bideratutako erabilerak eta baliabideak biltzen dituzte. Gaur egun, sailak 32 pisu ditu.

Larrialdiko etxebizitzak:

2022an 39 familia edo bizikidetzatalde artatu dira, guztira 34 heldurekin (5 gizon eta 29 emakume) eta 36 adingaberekin (19 gizon eta 17 emakume). Guztira 70 pertsonari eman zaie ostatu. Artatutako 39 familietatik, 17k egin dute sarrera larrialdietarako etxebizitzan 2022an.

Tutoretzapeko etxebizitzak:

2022an 24 pertsona artatu dira, 19 gizon eta 5 emakume. Tutoretzapeko etxebizitzetan artatutako pertsona guztietatik 10 2022.urtean sartu dira etxebizitzan.

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako larrialdiko etxebizitzak:

2022an 14 emakume, 12 adingabe eta adin nagusiko alaba bat artatu dira. Artatutako 14 emakumeetatik, 5ek egin dute harrera-etxebizitzan sarrera 2022an.

7.2.5. Ateak Irekien Zerbitzua (AIZ)

Ate Irekien Zerbitzua aldi baterako gaueko aterpe zerbitzua da; izan ere, hotzaldiak edo meteorologia baldintza bereziki txarrak daudenean aktibatzen da. Euskalmetek Gipuzkoako kostaldean izotza egiteko arriskua dagoela ohartarazten duenean aktibatzen da normalean zerbitzu hau.

2022an zerbitzu hori 10 gauetz ireki zen, urtarrilean hiru alditan, zehazki:

- Urtarrilaren 14an: 37 gaualdi.
- Urtarrilaren 15ean: 47 gaualdi.
- Urtarrilaren 16an: 48 gaualdi.
- Urtarrilaren 17an: 58 gaualdi.

- Urtarrilaren 20an: 54 gaualdi.
- Urtarrilaren 21ean: 60 gaualdi.
- Urtarrilaren 22an: 46 gaualdi.

- Urtarrilaren 27an: 53 gaualdi.
- Urtarrilaren 28an: 60 gaualdi.
- Urtarrilaren 29an: 69 gaualdi.

7.3. Etxerik gabeko pertsonentzako elikadura programa (Otorduak II)

Gizarte Zerbitzuen Legeak ezartzen du elikadura ez dela prestazio propioa, baizik eta Gizarte Zerbitzuen osagarria; hala ere, zalantzarik gabe, lehen mailako premia da, eta azken urteotan premia hori areagotu egin da Donostian.

Deialdi honen xedea da dirulaguntza ematea bazterkeria-egoeran dauden pertsoneri (espazio normalizatu bat partekatzeko gizarte-trebetasun nahikoak dituztenei) Udalaren laguntzaitzat jo diren taberna, jatetxe edo ostalaritza-zentroetara sartzeko aukera ematea, egunero elikagai nahikoa eta egokiak hartzen dituztela ziurtatzeko, modu horretan ingurune normalizatu batean irautea sustatuz eta estigmatizatu gabe.

Horren ondorioz, 2022an, 13 jatetxek eta 170 pertsonak parte hartu dute programan: 168 gizonak eta 2 emakumek.

Jaioterriaren arabera:

Magreb eta Ipar Afrika (Arjelia, Maroko, Libia, Tnisia, Egipto)	138 pertsona
Erdialdea eta Hego Amerika (Ekuador; Honduras; Nikaragua; Peru eta Venezuela)	12 pertsona
Espainia	5 pertsona
Saharaz hegoaldeko Afrika (Kamerun, Txad, Ghana, Senegal)	9 pertsona
Ekialdeko herrialdeak (Hungaria, Polonia, Errumania)	5 pertsona
Aberrigabe	Pertsona 1