

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 77 intervenciones, de las cuales 51 han sido solicitadas por la Guardia Municipal, 5 por SOS Deiak, 7 por parte del personal guarda de Abegi Etxea, 6 por el Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales, 4 por activación del propio interesado, 2 por la empresa que gestiona el Servicio de Ayuda Domiciliaria municipal, 1 por la Ertzaintza y 1 por la Comisión Española de Ayuda al Refugiado.

De todas las intervenciones, 32 han requerido una atención presencial de las personas trabajadoras del servicio de urgencias.

En 2022 han sido 10 los sucesos que han generado la activación por parte del SMUS del Protocolo de catástrofe o que afecta a colectivos numerosos:

- 6 de enero de 2022: Incendio en c/ Urbietta, 56 – 5º derecha. Las dos víctimas fueron realojadas finalmente por el Servicio Foral Coordinador de Urgencias Sociales por presentar características de falta de autonomía.
- 17 de enero de 2022: Incendio en C/ Virgen del Carmen, 44 – 5ªA. La víctima es realojada finalmente por el Servicio Foral Coordinador de Urgencias Sociales por presentar características de falta de autonomía.
- 15 de junio de 2022: incendio en C/ Dunas, 3 – 4º izquierda. No es necesario realojar a nadie.
- 18 de marzo de 2022: incendio en Gurutzalde, donde tampoco es necesario realizar realojo.
- 31 de julio de 2022: desprendimiento de tejado en C/ Oquendo, 24. No son necesarios realojos.
- 24 de junio de 2022: incendio en C/ Eustasio Amilibia, 6 – 7ªA. Realojo de una misma unidad convivencial formada por tres miembros.
- 3 de septiembre de 2022: incendio en C/ Martutene, 116. Se realiza un realojo a una misma unidad convivencial formada por tres miembros.
- 4 de septiembre de 2022: incendio en las chabolas de Camino Barkaiztegi. Rechazan la opción de ser realojados al ser únicamente por una noche.
- 26 de noviembre de 2022: incendio en camino de Berra, 6 y 8. Se realoja a una unidad convivencial formada por dos miembros.
- 28 de noviembre de 2022: derrumbamiento en Camino de Molinao, 45. Se realoja a una unidad convivencial formada por dos personas durante tres noches.

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 2022 ocurrieron 46 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 (4 en 2022) 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
Gaeko Aterpea (baja exigencia)	Personas entrevistadas para valorar su situación y priorizar el acceso al Gaeko Aterpea	103
Servicio de Puertas Abiertas	Noches de apertura	10
	Pernoctaciones en esos días	532
Vales de farmacia	Número de personas beneficiarias	109

	Número de vales de farmacia entregados	245
Visitas domiciliarias para empadronamiento	A solicitud de Udalinfo para comprobar la residencia efectiva de personas a fin de regularizar el padrón.	16

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)	1
Seguimiento de actuaciones de urgencia de Bomberos con personas mayores	105
Seguimiento de actuaciones de la Guardia Municipal	185

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 1.456 unidades convivenciales a lo largo de 2022.

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 5 noches, si bien es frecuente que sean más largas.

En 2022 se contabilizan 1.886 ingresos que corresponden a 1.205 personas distintas y de las cuales 767 acuden al Centro por primera vez. En total se han registrado 12.697 pernoctaciones.

La ocupación ha sido mayoritariamente masculina (79,9%). En cuanto a la procedencia de las personas que han acudido al Centro Municipal de Acogida Social, el 11,2% son de la CAPV, el 16,4% proceden del resto del Estado y el 72,4% son extranjeras. De las personas extranjeras, el 73,22% provienen de África, el 13,73% de Europa, 10,5% de América y el 2,55% de Asia.

De esas personas, 75 se integraban en las 23 familias acogidas en el Anexo a razón de 34 adultos (10 hombres y 24 mujeres) y 41 menores (20 hombres y 21 mujeres). A lo largo del año el Anexo ha estado ocupado por, al menos, una familia durante 348 días.

En el régimen de estancia especial fueron acogidas 309 personas. Las razones para estas estancias más prolongadas fueron las siguientes:

Espera de respuesta sobre asilo político	15
Espera de inicio de participación en programa de rehabilitación	7
Estancia vinculada a un contrato de trabajo	50
Estancias por convalecencia	74
Estancias a la espera de alojamiento	141
Estancias a la espera de recurso económico	21
Otras estancias valoradas por el personal técnico.	1
Total	309

Los servicios prestados fueron los siguientes:

Desayunos	8.208
Comidas	7.673
Cenas	9.341
Utilización de camas en estancia especial	8.125
Utilización camas (total)	12.697

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.

En 2022 abrió un total de 365 días en los que 103 personas distintas (89 hombres y 14 mujeres) realizaron un total de 7.257 pernoctaciones. Ello supone una ocupación real del 88,75% 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.

Actuaciones en **local**. Con un aforo de 20 personas, se ofrece acceso a internet, prensa, juegos de mesa, intervención socio-educativa y psicosocial, escucha activa, etc. En 2022 el local ha atendido a 946 personas (885 hombres y 61 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 2022 este servicio ha trabajado con 68 personas (11 mujeres y 57 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 2022 han participado en estas actividades 111 personas (6 mujeres y 105 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 el Departamento cuenta con 32 pisos.

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

En 2022 han sido atendidas 39 familias o grupos de convivencia con un total de 34 personas adultas (5 hombres y 29 mujeres) y 36 menores de edad (19 hombres y 17 mujeres). En total se ha alojado a 70 personas. De las 39 familias atendidas, 17 han realizado la entrada en el piso de emergencia este año 2022.

Viviendas tuteladas:

En 2022 han sido atendidas 24 personas, 19 hombres y 5 mujeres. De todas las personas atendidas en las viviendas tuteladas 10 han realizado la entrada en la vivienda en el año 2022.

Pisos de acogida para mujeres víctimas de violencia machista:

En 2022 han sido atendidas 14 mujeres, 12 menores y una hija mayor de edad. De las 14 mujeres atendidas, 5 han realizado la entrada en el piso de acogida este año 2022.

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 activa 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 2022 este servicio se activó durante 10 noches, en tres períodos diferentes dentro del mes de enero, concretamente:

- 14 de enero: 37 pernoctaciones.
- 15 de enero: 47 pernoctaciones.
- 16 de enero: 48 pernoctaciones.
- 17 de enero: 58 pernoctaciones.

- 20 de enero: 54 pernoctaciones.
- 21 de enero: 60 pernoctaciones.
- 22 de enero: 46 pernoctaciones.

- 27 de enero: 53 pernoctaciones
- 28 de enero: 60 pernoctaciones
- 29 de enero: 69 pernoctaciones

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

Si bien La ley de servicios sociales establece que la alimentación no es una prestación propia, sino complementaria de los Servicios Sociales, no cabe duda de que su satisfacción es una necesidad de primer grado que, en los últimos años se ha hecho más acuciante en Donostia.

El objeto de esta convocatoria es la concesión de subvenciones que permita asegurar la ingesta diaria de alimentos suficiente y adecuada a las personas en exclusión (que tengan habilidades sociales suficientes para compartir un espacio normalizado) a través de bares, restaurantes o centros de hostelería que hayan sido declarados colaboradores del Ayuntamiento, fomentando de esta manera la permanencia en un entorno normalizado y no estigmatizarte.

Resultado de ello, en 2022, han participado en el programa 13 restaurantes y un total de 170 personas distintas: 168 hombres y 2 mujeres.

Por país de nacimiento:

Magreb y Africa del Norte (Argelia, Marruecos, Libia, Túnez, Egipto)	138 personas
Centro y sudamérica (Argentina, Brasil, Ecuador, Honduras, Nicaragua, Perú y Venezuela)	12 personas
España	5 personas
Africa subsahariana (Guinea, Camerún, Ghad, Chana, Senegal)	9 personas
Países del Este (Hungría, Polonia, Rumania)	5 personas
Apátrida	1 persona