

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 7 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 71 izan dira. Horietatik 37 Udaltzaingoak eskatuta, 7 SOS Deiak eskatuta, 13 Udal Abegi Etxeko zaindarien eskatuta, 2 Ertzainak, 6 etxez etxeko laguntza kudeatzen duen enpresak eskatuta, 2 Giza Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzutik eskatuta, 1 Gizarte Ekintzako Zuzendaritzak berak eskatuta, 1 Caritas-eko Hotzaldi alojamendu zerbitzutik eta beste bat pertsonak berak eskatuta zerbitzuaren ordutegi presentziala amaitzean. Esku-hartze horien artean, 32k larrialdi zerbitzuko langileen aurrez aurreko arreta behar izan dute, eta gainerakoetan, telefono bidez eman dira jarraibideak.

2019an, GLUZek 7 gertakaritan aktibatu du Hondamendi Protokoloa edota pertsona kopuru esanguratsu batek kalteak jasan dituen erabiltzen dena:

- 2019ko martxoaren 1ean. Sutea Infernuko pabiloi batean. Pertsona batek ordezeko bizitokia behar izan du.
- 2019ko maiatzaren 13an. Gurutzalde 1 zenbakian lur-jauzia. Familia batek ordezeko bizitokia behar izan du.
- 2019ko ekainaren 27an. Intxaurren auzoko, Los Luises kalean sutea. Ez da ordezeko bizitokirik erabili behar izan.
- 2019ko uztailaren 5ean. Zubietan etxegabetzea. Ez da ordezeko bizitokirik erabili behar izan.
- 2019ko azaroaren 19an. Zarautz etorbideko 29 eta 31 zenbakietan lur-jauzia. Hiru familientzat ordezeko bizitokia erabili behar izan da.
- 2019ko azaroaren 24an. Azkuene kaleko 29. zenbakian sutea. Ez da ordezeko bizitokirik erabili behar izan.
- 2019ko abenduaren 5ean. Mundaitz kaleko 10. zenbakian sutea. Familia batentzat ordezeko bizitokia erabili da.

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), 2019an, horrelako 59 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 (5 kasu 2019an) 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	114
Ateak Zabalik zerbitzua	Irekitako gauak	4
	Gaualdiak egun horietan	143
UGAEren eranskina	Larrialdirako baliabideetan hartu diren eta adingabeak dituzten familiak	71 familia
Larrialdiko etxebizitzak	Bisitak aldi behin, etxebizitza behar bezala erabiltzen dela ikusi eta familiei laguntza eskaintzeko	99 bisita
Farmazia txartelak	Onuradun kopurua	66
	Banaturako farmazia txartelen kopurua	173
Etxez etxeko bisitak errolda zereginetarako	Udalinfok eskatuta, pertsonak etxe horietan egiazki bizi direla egiaztatzeke, errolda erregulatzeari begira	21

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 zerbitzuegunen arreta

ordutegitik kanpo egiten dira. Zerbitzугune 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)	28
Suhiltzaileek adinekoekin egin dituzten larrialdi ekintzen ondoriozko arreta	58
Udaltzaingoaren ekintzen ondoriozko arreta	144

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.

2019an, GLUZ zerbitzua 977 bizikidetzeta unitateren arretaz arduratu da. Arreta horren kudeaketaren baitan, 8.236 esku-hartze egin dira guztira.

7.2. Udalaren aterpe programak eta baliabideak

7.2.1. Udalaren Gizarte Abegi Etxea

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

2019an, 2.068 pertsona desberdinek erabili dute Abegi Etxea eta 3.240 sarrera izan dira guztira. 2019an 1.058 pertsonak jo dute lehen aldiz Abegi Etxera. Guztira 13.634 loaldi izan dira; batezbesteko okupazioa 37 pertsona/egunekoa izan da eta horrek %93,3koa batezbesteko okupazioa esan nahi du.

Gizonezkoak dira Abegi Etxea gehien erabiltzen dutenak (%80,5). Jatorriari dagokionez, Udalaren Gizarte Abegi Etxera hurbildu direnen %9,3 EAEkoak ziren, %18,2 estatuko gainerako erkidegoetakoak eta %72,5 atzerritarak. Atzerritarren artean, %67,2 afrikarrak ziren, %17,8 europarrak, %9,06 amerikarrak eta %2 asiarrak.

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

Asilo politiko eskaeraren erantzunaren zain	57
Errehabilitazio programan hasteko zain	11
Lan kontratu bati lotutako egonaldia	65
Gaixondo egoteagatik egonaldia	52
Lokalizazio iraunkorragatik egonaldia	98

Baliabide ekonomikoaren zain	14
Gizarte laneko teknikariak baloratutako beste egonaldi batzuk	74
Guztira	371

Abegi Etxean zerbitzu hauek eman dira:

Gosariak	9.413
Bazkariak	8.446
Afariak	10.350
Ohe erabilera egonaldi berezietan	7.454
Ohe erabilera (guztira)	13.634

7.2.2. Gaueko Aterpea (eskakizun txikiko lokala)

Gaueko Aterpea zenbait arrazoirengatik *bizileku baliabiderik ez duten pertsonen arreta eskaintzea* du helburu. 22 toki dituen zerbitzu hau urteko hilabete guztietan zabalitzen da (abuztuan izan ezik), gauero, iluntzeko 20:00etatik biharamuneko 09:00etara.

2019an, 365 egunetan egon da zabalik eta 118 pertsona desberdin hartu ditu (94 gizon eta 24 emakume) eta guztira, 7.283 gaualdi egin dituzte. Datu hau kontuan harturik, plaza erabilgarrien okupazio erreala %90,78koa izan da.

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 zabalitzen da, asteburuak eta jaiegunak barne.

Zerbitzuak hiru alorretan dihardu: lokalean bertan, kalean eta komunitate baliabideetan.

Zerbitzua **lokalean**: 20 lagunentzako edukierarekin, baliabide ugari eskaintzen dira: internet, prentsa, mahai jokoak, gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala, entzute aktiboa, etab. 2019an, 557 pertsona desberdin (510 gizon eta 47 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. 2019an, zerbitzu honek 36 pertsonarekin lan egin du (7 emakume eta 29 gizon).

Zerbitzua **gune komunitarioetan**: bakarkako edo taldekako jarduerak antolatzen dira (prestakuntza arlokoak, kirolari loturikoak, ludikoak edo kulturalak), espazio normalizatuetan, pertsona hauek denbora zeregin osasungarrietan erabiltzera bultzatu eta talde bateko kide izanaren sentimendua sendotzeko. 2019an, 83 lagunek parte hartu dute ekintza hauetan (6 emakume eta 77 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 etxeko indarkeriaren egoeratik biziberritu eta egoera hori gainditu ahal izateko iraupen laburreko egonaldia behar duten

pertsoneri eta bizikidetzak-unitateei, 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 pertsoneri.

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.

2019an 5 etxebizitza gehitu ditugu eta beraz, abenduaren 31rako 24 etxebizitza izan ditugu Udalean bi programa horietara esleituta; azkeneko lau etxebizitzak urtearen azken asteetan eskuratu ditugunez, jarraian erabilerari buruz emango ditugun datuak urte osoan erabili ditugun 20 etxebizitzetara buruzkoak direla ulertu behar da.

Aurtengo urtera arte ez dugu izan tutoretzapeko etxebizitzetan tutoretza-funtzioa bermatzeko nahikoa giza baliabiderik. Gabezia hori gaindituta geratu da 2019ko urritik aurrera martxan jarri dugun gizarte-hezitzaileen kontratazioa administratiboaren bidez. Kontratuaren xedea «bazterketa arrisku egoeran dauden pertsonentzako larrialdiko etxebizitza eta tutoretzapeko etxebizitzetako erabiltzaileen arretan esku hartze soziohezitzaileko prestazio teknikoa» eskaintzea da eta Arrats elkarteari esleitu zaio 187.000 euro urteko kopuruaren truke.

2019an, 26 familia edo bizikidetzak talderi eskaini zaie etxebizitza (40 heldu eta 28 adingabe). Beraz, guztira 68 pertsona izan dira onuradunak. Onuradun izan diren 26 familien artean 14 izan dira 2019an berriak programa hauetan.

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.

2019an, lau gauez zabalduta zen zerbitzua urtarrila eta otsailean. Zehazki, urtarrilaren, 4 eta 5ean eta otsailaren 5 eta 10ean. Egun horietan 83 pertsonak erabili zuten zerbitzua (143 gaualdi).

7.2.6. Udalaren Gizarte Abegi Etxeari erantsitako bizilekua

UGAeri erantsita dagoen bizileku bat da, adingabeak dituzten familiei zuzenduta. 3 logela ohatzeekin (2, 6 eta 8 ohe), sukalde-jangela bat, 2 bainugela eta dutxa bat. Egonaldiak hiru gau iraun ohi dute gehienez, salbuespen kasuetan izan ezik.

2019an, adin txikikoak dituzten 71 familiek erabili dute zerbitzua. Urtearen tarte batzuetan Eranskineko oheak 100%ean okupatuta egon dira (uztaila-iraila) eta beraz, hainbat familiak hotel, aterpe eta hostaletan jaso behar izan dute zerbitzua. Zerbitzua jaso duten 71 familietatik, 57 izan dira Abegi Etxeko Eranskinean, 11 hotel, aterpe eta hostaletan eta 3 larrialdietako etxebizitzetan. Zerbitzua jaso duten pertsonak honako hauek izan dira: 118 heldu (48 gizonezko eta 70 emakume) eta 113 adingabe (56 gizonezko eta 57 emakume). Eranskina 329 egunez erabili da.