

7. LARRIALDIETARAKO ETA ETXERIK GABEKO PERTSONEN ARRETARAKO PROGRAMAK

7.1. Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua

Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua (GLUZ) Urdaneta kaleko 13 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 lanaldia osatzen dute.

Taldearen lana 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:

- Pertsona bat edo gehiago aldi baterako babesgabetasun egoeran uzten dituen ezusteko bat gertatzen denean sortzen den gizarte premia
- Adinekoak beren etxean daudela sortzen diren larrialdi egoerak
- Pertsonen bat-bateko heriotzak hurbileko pertsonengan sortzen duen egoera

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 hauetan, 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 60 izan dira. Horietatik 35 Udaltzaingoko eskatuta, 10 SOS Deiak eskatuta, 5 Udal Abegi Etxeko zaindarien eskatuta, 2 Donostiako Ospitaletik, 4 Ertzainak, 2 etxez etxeko laguntza kudeatzen duen enpresak eskatuta eta 2 Giza Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzutik eskatuta. Esku-hartze horien artean, 35k larrialdi zerbitzuko langileen aurrez aurreko arreta behar izan dute, eta gainerakoetan, telefono bidez eman dira jarraibideak.

2018an, GLUZek 7 gertakarian aktibatu du Hondamendi Protokoloa edota pertsona kopuru esanguratsu batek kalteak jasan dituen erabiltzen dena:

- 2018ko Martxoak 8an. San Antonio Kalea 74 - 2. Sutea etxebizitzan. Ez da ordezeko bizitokirik erabili behar izan.
- 2018ko Martxoak 10. Itsasargi Pasealekua 59. Lur jauzia. Bi familientzat ordezeko bizitokia erabili da.
- 2018ko Ekainak 13. NARRIKA Kalea 23. Sutea. Ez da ordezeko bizitokirik erabili behar izan.
- 2018ko Ekainak 27. Los Luises Kalea 29. Ez da ordezeko bizitokirik erabili behar izan.
- 2018ko Uztailak 15. Carquizano Kalea 1. Hezetasun arazoak direla eta, segurtasun faltagatik 4 familientzat ordezeko bizitokia erabili da.
- 2018ko Uztailak 23. Camino Kalea 4. Eraikuntzaren arazoak tarteko 4 familientzat ordezeko bizitokia erabili da.
- 2018ko Irailiak 4. Indianoene Kalea 14. Horma erortzea. Famili batentzat ordezeko bizitokia erabili da.

GLUZ zerbitzua **alarma egoera** bat detektatzen denean adinekoen etxeetan ere martxan jartzen da (atea zabaltzen ez dutenean, normalean), etxez etxeko laguntza zerbitzuetako langileen abisu baten ondoren. 2018an, 47 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 2018an) 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	133
Ateak Zabalik zerbitzua	Irekitako gauak	9
	Gaualdiak egun horietan	198
UGAEren eranskina	Larrialdirako baliabideetan hartu diren eta adingabeak dituzten familiak	37 familia
Larrialdiko etxebizitzak	Bisitak aldian behin, etxebizitza behar bezala erabiltzen dela ikusi eta familiei laguntza eskaintzeko	104 bisita
Farmazia txartelak	Onuradun kopurua	64
	Banaturako farmazia txartelen kopurua	167
Eteze etxeko bisitak errolda zereginetarako	Udalinfok eskatuta, pertsonak etxe horietan egiazki bizi direla egiaztatzeke, errolda erregulatzeari begira	9

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)	77
Suhiltzaileek adinekoekin egin dituzten larrialdi ekintzen ondoriozko arreta	75
Udaltzaingoaren ekintzen ondoriozko arreta	147

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.

2018an, GLUZ zerbitzua 1.046 bizikidetza unitateren arretaz arduratu da. Arreta horren kudeaketaren baitan, 9.156 esku-hartze egin dira guztira.

7.2. Udalaren abegi etxeak

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

2018an, 1.926 pertsona desberdinek erabili dute Abegi Etxea eta 3.122 sarrera izan dira guztira. 996 pertsonak 2018an jo dute lehen aldiz Abegi Etxera. Guztira 13.909 loaldi izan dira; batazbesteko okupazio kopurua 38,1 pertsona/egunekoa izan da eta horrek %95,3koa okupazioa esan nahi du..

Gizonezkoak dira Abegi Etxea gehien erabiltzen dutenak (%82,9). Jatorriari dagokionez, Udalaren Gizarte Abegi Etxera hurbildu direnen %9,4 EAEkoak ziren, %20,5 , estatuko gainerako erkidegoetakoak eta %70,0 atzerritarak. Atzerritarren artean, %74,0 afrikarrak ziren, %17,5 europarrak, %6,9 amerikarrak eta %1,6 asiarrak.

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

Asilo politiko eskaeraren erantzunaren zain	1
Errehabilitazio programan hasteko zain	26
Lan kontratu bati lotutako egonaldia	68
Gaixondo egoteagatiko egonaldia	57
Lokalizazio iraunkorragatiko egonaldia	1
Baliabide ekonomikoaren zain	133
Gizarte laneko teknikariak baloratutako beste egonaldi batzuk	30
Guztira	316

Abegi Etxean zerbitzu hauek eman dira:

Gosariak	10.290
Bazkariak	9.229
Afariak	10.911
Ohe erabilera egonaldi berezietan	6.737
Ohe erabilera (guztira)	13.909

7.2.2. Gaueko Aterpea (eskakizun txikiko lokala)

Gaueko Aterpea zenbait arrazoirengatik *bizileku baliabiderik ez duten pertsonen arreta eskaintzea* du helburu. 29 toki dituen zerbitzu hau urteko hilabete guztietan zabalitzen da (abuztuan izan ezik), gauero, iluntzeko 20:00etatik biharamuneko 09:00etara.

2018an, 334 egunetan egon da zabalik eta 143 pertsona hartu ditu guztira (123 gizon eta 20 emakume). 8.483 gaualdi egin dituzte. Datu hau kontutan harturik, plaza erabilgarrien okupazio erreala %87,58koa 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. 2018an, 538 pertsona (495 gizon eta 43 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. 2018an, zerbitzu honek 88 pertsonarekin lan egin du (11 emakume eta 77 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. 2018an, 85 lagunek parte hartu dute ekintza hauetan (8 emakume eta 77 gizon).

7.2.4. Larrialdiko etxebizitzak

Larrialdiko etxebizitzak *aldi baterako bizilekua emateko larrialdietarako udal baliabideak* dira (normalean, gehienez hiru hilabeterako izaten da), hondamendi, etxe kaleratze edo beste arrazoi batzuegatik berehala etxe bat behar duten hirian erroldatutako pertsona edo bizikidetzat taldeentzat.

2018an, 29 familia edo bizikidetzat talderi eskaini zaie etxebizitza (35 heldu eta 30 adingabe). Beraz, guztira 65 pertsona izan dira onuradunak.

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.

2018an, bederatzi gauez zabaldu zen zerbitzua: Otsailean, 6, 7, 8, 12, 22, 23, 25, 26 eta 27an. 113 lagunek erabili zuten zerbitzua (194 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.

2018an, 37 familiek erabili dute zerbitzua. Hauetatik 57 emakumeak eta 52 gizon ziren. 109 pertsona hauetatik 55 helduak eta 54 adingabeak ziren. Eranskina 327 egunez erabili da.

7.3. Kale Gorrian: Kanean lo egiten duten pertsonen kontaketa

Jarduera hau "EAEn bizitegi-bazterketa larriko egoerak ikertzeko, jarraitzeko eta analitzatzeko erakundeen arteko lankidetzat-protokoloaren" esparruan egin da. Kontaketa bi urtean behin egiten da eta 2018an urriko 18tik 19rako gauean egin zen 26 udalerritan.

Donostiako kontaketa "Kale Gorrian" izenaren aterkipean biltzen diren gizarteratze-esparruko hainbat elkarte eta erakunderen eta Donostiako Udalaren ekimenez burutu zen.

Kanean aurkitutako pertsonen kopuruak gora egin du 2018an 101 pertsona izan baitira aurkitutakoak eta 2016an 48 izan ziren.

Kanean egindako kontaketak ematen digun informazioa, aurkitutako pertsonen, horrela nahi badute, egiten zaien inkestako datuekin osatzen da. Inkesta bera egiten zaie gau horretan gaueko abegi zentro batean lo egiten dutenei.

Azken kontaketatako datuak:

	2016	2018
Kanean lo egiten aurkitutako pertsonak	48	101
Gaueko Abegi Zentroetan lotarako zeuden pertsonak	132	142

Kontakteta 104 pertsona bolondresi esker egin ahal izan da; horietatik, 72 emakumeak izan dira.