

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) o SOS Deiak (112).

El trabajo del SMUS se desarrolla por un equipo técnico compuesto por once trabajadoras/es sociales. Entre todas ellas, suman 7 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 71 intervenciones, de las cuales 37 han sido solicitadas por la Guardia Municipal, 7 por SOS Deiak, 13 por parte del personal guarda de Abegi Etxea, 2 desde la Ertzaintza, 6 desde la empresa que gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio y 3 solicitadas por el Servicio Foral de Urgencias Sociales, 1 por parte de la Dirección de Acción Social, 1 de servicio de alojamiento Hotzaldi (Cáritas) y 1 por iniciativa de la propia persona que viene a nuestra oficina antes del cierre. De todas las intervenciones, 32 han requerido una atención presencial de las personas trabajadoras del servicio de urgencias y las restantes, una indicación técnica telefónica.

En 2019 han sido 7 los sucesos que han generado la activación por parte del SMUS del Protocolo de catástrofe o que afecta a colectivos numerosos:

- 1 de marzo de 2019. Incendio en el Infierno. Se realojó una persona
- 13 de mayo de 2019. Desprendimientos en Gurutzealde, 1. Se realojó una familia
- 27 de junio de 2019. Incendio en el barrio de Intxaurreondo (Calle Los Luises, 29). No se realizaron realojos
- 5 de julio de 2019. Desahucio en Zubieta. No se realizaron realojos
- 19 de noviembre de 2019. Desprendimientos en la Av. Zarautz 29 y 31. Se realojaron tres familias.
- 24 de noviembre de 2019. Incendio en la c/ Azkuene, 29. No se realizaron realojos
- 5 de diciembre de 2019. Incendio en la c/ Mundaiz, 10. Se realojó una familia

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 2019 ocurrieron 59 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 (5 en 2019) el SMUS informa directamente a las personas afectadas y los 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	N.º
Gaueko Aterpea (baja exigencia)	Personas entrevistadas para valorar su situación y priorizar el acceso al Gaueko Aterpea	114
Servicio de Puertas Abiertas	Noches de apertura	4
	Pernoctaciones en esos días	143
Anexo del CMAS	Familias con menores acogidas en recurso de urgencia	71 familias
Pisos de Emergencia	Realización de visitas o llamadas periódicas para regular el buen uso del piso y apoyar a las familias acogidas.	99 visitas
Vales de farmacia	Número de personas beneficiarias	66
	Número de vales de farmacia entregados	173
Visitas domiciliarias para empadronamiento	A solicitud de Udalinfo para comprobar la residencia efectiva de personas a fin de regularizar el padrón.	21

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)	28
Seguimiento de actuaciones de urgencia de Bomberos con personas mayores	58
Seguimiento de actuaciones de la Guardia Municipal	144

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 977 unidades convivenciales a lo largo de 2019. En la gestión de esta atención se han realizado un total de 8.236 intervenciones.

7.2. Centros municipales de acogida

7.2.1. Centro Municipal de Acogida Social

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.

En 2019 se contabilizan 3.240 ingresos que corresponden a 2.068 personas distintas y de las cuales 1.058 acuden al Centro por primera vez. En total se han registrado 13.634 pernoctaciones, lo que supone una ocupación media de 37 personas/día y un índice medio de ocupación del 93,3%.

La ocupación ha sido mayoritariamente masculina (80,5%). En cuanto a la procedencia de las personas que han acudido al Centro Municipal de Acogida Social, el 9,3% son de la CAPV, el 18,2% proceden del resto del Estado y el 72,5% son extranjeras. De las personas extranjeras, el 67,2% provienen de África, el 17,8% de Europa, 9,06% de América y el 2% de Asia.

En el régimen de estancia especial (superior a tres días) fueron acogidas 371 personas. Las razones para estas estancias más prolongadas fueron las siguientes.

Espera de respuesta sobre asilo político	57
Espera de inicio de participación en programa de rehabilitación	11
Estancia vinculada a un contrato de trabajo	65
Estancias por convalecencia	52
Estancias a la espera de alojamiento	98
Estancias a la espera de recurso económico	14
Otras estancias valoradas por el personal técnico.	74
Total	371

Los servicios prestados fueron los siguientes:

Desayunos	9.413
Comidas	8.446
Cenas	10.350
Utilización de camas en estancia especial	7.454
Utilización camas (total)	13.634

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 2019 abrió un total de 365 días en los que 118 personas distintas (94 hombres y 24 mujeres) realizaron un total de 7283 pernoctaciones. Ello supone una ocupación real del 90,7% 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 2019 el local ha atendido a 557 personas (510 hombres y 47 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 2019 este servicio ha trabajado con 36 personas (7 mujeres y 29 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 2019 han participado en estas actividades 83 personas (6 mujeres y 77 hombres).

7.2.4. Pisos de acogida y viviendas tuteladas 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.

Durante el año 2019 hemos incrementado en 5 los pisos disponibles para ambos programas, por lo que, en total, a 31 de diciembre disponíamos de 24 pisos; hay que especificar que 4 de estos pisos se han incorporado muy tardíamente por lo que los datos de usos corresponden a los 20 pisos que han podido ser utilizados durante todo el año.

Hasta la fecha carecíamos de recursos humanos suficientes para garantizar la tutela en los casos de familias alojadas en las viviendas tuteladas. Pero esta carencia ha podido ser solventada a través de una contratación de educadores sociales que han iniciado su actividad en el mes de octubre de 2019. Este contrato denominado “prestación técnica de intervención socioeducativa en la atención a personas usuarias de los servicios de pisos de Acogida y de viviendas tuteladas para personas en riesgo de exclusión social” ha sido adjudicado a la asociación Arrats por una cuantía anual de 187.000 euros.

En 2019 han sido atendidas 26 familias o grupos de convivencia con un total de 40 personas adultas y 28 menores de edad. En total se ha alojado a 68 personas. De las 26 familias atendidas, 14 han realizado la entrada en el piso este año 2019.

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 2019 el servicio se abrió durante 4 días que se concentraron en los meses de enero y febrero; fueron concretamente los días 4 y 5 de enero y 5 y 10 de febrero. En este periodo fueron atendidas un total de 83 personas con 143 pernoctaciones.

7.2.6. Anexo del Centro Municipal de Acogida Social

El alojamiento anexo al CMAS está destinado a familias con menores a su cargo. Dispone de 3 habitaciones con literas (2, 6 y 8 camas), una cocina-comedor, 2 baños y una ducha. Las estancias, salvo excepciones, no superan las tres noches.

En 2019 han sido acogidas 71 familias con menores. En algunos periodos del año sobre todo en los meses de verano (julio-septiembre) la ocupación del Anexo ha sido del 100% por lo que se ha tenido que alojar a familias en centros hoteleros y pisos de emergencia. De las 71 familias acogidas, 57 se han alojado en el Anexo del CMAS, 11 en hoteles, albergues, hostales... y 3 en piso de emergencia. Se han acogido 118 adultos (48 hombres y 70 mujeres) y 113 menores (56 hombres y 57 mujeres). El anexo ha estado ocupado 329 días.