

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 Urdaneta, 13. 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 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 60 intervenciones, de las cuales 35 han sido solicitadas por la Guardia Municipal, 10 por SOS Deiak, 5 por parte del personal guarda de Abegi Etxea, 2 por el Hospital Donostia, 4 desde la Ertzaintza, 2 desde la empresa que gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio y 2 solicitadas por el SFCUS. De todas las intervenciones, 35 han requerido una atención presencial de las personas trabajadoras del servicio de urgencias y las restantes, una indicación técnica telefónica.

En 2018 han sido 7 los sucesos que han generado la activación por parte del SMUS del Protocolo de catástrofe o que afecta a colectivos numerosos:

- 8 de marzo de 2018. Incendio en la vivienda ubicada en C/ San Antonio, 74 – 2º. Sin realojos.
- 10 de marzo de 2018. Desprendimiento en el Paseo del Faro, 59. Dos familias realojadas.
- 13 de junio de 2018. Incendio en la C/ Narrika, 23. Sin realojos.
- 27 de junio de 2018. Incendio en C/ Los Luises, 29. Sin realojos.
- 15 de julio de 2018. Realajo por falta de seguridad ante problemas de humedad en el número 1 de la calle Carquizano. 4 familias realojadas.
- 23 de julio de 2018. Realajo por deficiencias en la edificación (grietas de construcción) en la calle Camino, 4. Realojadas cuatro familias.
- 4 de septiembre de 2018. Derrumbe de un muro en Indianoene, 14. Realojada 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 el aviso de las personas trabajadoras del Servicio de Ayuda Domiciliaria. En 2018 se dieron 47 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 (3 en 2018) el SMUS informa directamente a las personas afectadas y les 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
Gaueko Aterpea (baja exigencia)	Personas entrevistadas para valorar su situación y priorizar el acceso al Gaueko Aterpea	133
Servicio de Puertas Abiertas	Noches de apertura	9
	Pernoctaciones en esos días	198
Anexo del CMAS	Familias con menores acogidas en recurso de urgencia	37 familias
Pisos de Emergencia	Realización de visitas ó llamadas periódicas para regular el buen uso del piso y apoyar a las familias acogidas.	104 visitas
Vales de farmacia	Número de personas beneficiarias	64
	Número de vales de farmacia entregados	167
Visitas domiciliarias para empadronamiento	A solicitud de Udalinfo para comprobar la residencia efectiva de personas a fin de regularizar el padrón.	9

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 de la ciudad, 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)	77
Seguimiento de actuaciones de urgencia de Bomberos con personas mayores	75
Seguimiento de actuaciones de la Guardia Municipal	147

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 1.046 unidades convivenciales a lo largo de 2018. En la gestión de esta atención se han realizado un total de 9.156 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 2018 se contabilizan 3.122 ingresos que corresponden a 1.926 personas distintas y de las cuales 996 acuden al Centro por primera vez. En total se han registrado 13.909 pernoctaciones, lo que supone una ocupación media de 38,1 personas/día y un índice medio de ocupación del 95,3%.

La ocupación ha sido mayoritariamente masculina (82,9%). En cuanto a la procedencia de las personas que han acudido al Centro Municipal de Acogida Social, el 9,4% son de la CAPV, el 20,5 % proceden del resto del Estado y el 70,0% son extranjeras. De las personas extranjeras, el 74,0% provienen de África, el 17,5 % de Europa, 6,9% de América y el 1,6% de Asia.

En el régimen de estancia especial (superior a tres días) fueron acogidas 316 personas. Las razones para estas estancias más prolongadas fueron las siguientes.

Espera de respuesta sobre asilo político	1
Espera de inicio de participación en programa de rehabilitación	26
Estancia vinculada a un contrato de trabajo	68
Estancias por convalecencia	57
Estancias por localización permanente	1
Espera de alojamiento, recurso económico	133
Otras estancias valoradas por el personal técnico.	30
Total	316

Los servicios prestados fueron los siguientes:

Desayunos	10.290
Comidas	9.229
Cenas	10.911
Utilización de camas en estancia especial	6.737
Utilización camas (total)	13.909

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 29 plazas y se ha mantenido abierto todas las noches del año (excepto agosto) desde las 20:00 horas hasta las 09:00 horas del día siguiente.

En 2018 abrió un total de 334 días en los que 143 personas distintas (123 hombres y 20 mujeres) realizaron un total de 8.483 pernoctaciones. Ello supone una ocupación real del 87,58% 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 2018 el local ha acogido a 538 personas (495 hombres y 43 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 2018 este servicio ha trabajado con 88 personas (11 mujeres y 77 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 2018 han participado en estas actividades 85 personas (8 mujeres y 77 hombres).

7.2.4. Pisos de emergencia

Los pisos de emergencia son *recursos municipales de urgencia para el alojamiento temporal* (normalmente un máximo de tres meses) de personas o grupos de convivencia empadronados en Donostia y que, por razones de fuerza mayor como pueden ser una catástrofe, un desahucio u otras situaciones de carácter urgente necesitan ser realojadas con rapidez.

En 2018 se ha atendido a 29 familias o grupos de convivencia con un total de 35 personas adultas y 30 menores de edad. En total se ha alojado a 65 personas.

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 2018 el servicio se abrió durante nueve días que se concentraron en el mes de Febrero; fueron concretamente los días 6, 7, 8, 12, 22, 23, 25, 26 y 27. En este periodo fueron atendidas un total de 113 personas con 194 pernотaciones.

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 2018 han sido acogidas 37 familias que sumaban 109 personas, de las cuales 57 eran mujeres y 52 eran hombres. Así mismo, de estas 109 personas, 55 eran adultas y 54 eran menores de edad. El anexo ha estado ocupado durante 327 días.

7.3. Kale Gorrian. Recuento nocturno de personas pernотando en calle

El **recuento nocturno de personas en calle** es una iniciativa que se realiza en el marco del “Protocolo de colaboración institucional para la investigación, seguimiento y análisis de las situaciones de exclusión residencial grave en la CAPV”. El recuento se realiza cada dos años y en el año 2018, se realizó en la noche del 18 al 19 de octubre en 26 municipios vascos.

En San Sebastián el recuento se organiza por el Ayuntamiento y diversas entidades sociales del ámbito de la exclusión reunidas en “Kale Gorrian” .

El número de personas localizadas en calle ha aumentado considerablemente: en 2016 fueron 48 personas y en 2018 han sido 101 personas localizadas.

La investigación del recuento se completa con una encuesta que se realiza a todas las personas localizadas que acceden a ello y esa misma encuesta se amplía también a todas las personas que esa noche pernотan en centros de acogida nocturna.

Los datos de los dos últimos recuentos:

	2016	2018
Personas detectadas pernотando en calle	48	101
Personas pernотando en centros de acogida nocturna	132	142

El recuento se realizó con la participación de 104 personas voluntarias, de las cuales 72 fueron mujeres.