

VILÀ TANCA L'ACTUACIÓ D'OFICI SOBRE ELS ACUMULADORS PATOLÒGICS AMB LA RECOMANACIÓ D'ATENDRE EL VEÏNAT AFECTAT I GARANTIR QUE TOTS ELS PROFESSIONALS TINGUIN ACCÉS AL PROTOCOL

- La Sindicatura de Greuges de Barcelona valora molt positivament que l'Ajuntament hagi establert un model d'intervenció igual per a tota la ciutat.
- “Volem destacar la integració dels serveis de salut en aquest nou model d'atenció a persones amb patologia acumuladora”, ha destacat la síndica.
- La Síndica considera que caldria debatre, en la pròxima revisió del protocol, el paper del veïnat en la intervenció.

Barcelona, 29 de gener del 2020 – La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha tancat l'actuació d'ofici sobre els acumuladors patològics amb dues recomanacions: vetllar perquè el veïnat que conviu amb una persona acumuladora patològica siguin escoltat i atès, i garantir que tots els professionals dels serveis implicats tenen accés al protocol d'actuació.

L'origen de l'actuació d'ofici

La Sindicatura de Greuges de Barcelona va decidir actuar d'ofici després de tenir coneixement, en els darrers anys, de situacions de persones acumuladores (síndrome d'acaparament compulsiu o trastorn per acumulació d'objectes) o acumuladores d'animals (síndrome de Noè), en un entorn de deteriorament personal i material important. Aquest fet genera **conseqüències negatives en les mateixes persones i en el veïnat de l'entorn amb qui conviu**.

Un altre dels motius per la intervenció d'ofici va ser **l'observació de diferents models d'actuacions municipals en casos de persones acumuladores, en funció dels districtes en què es produïen**. Alhora també va constatar-se una **dilació important en la resolució d'aquestes situacions**. Per tots aquests motius, i amb l'objectiu d'executar una radiografia actual dels diferents serveis, circuits, mitjans i protocols, la Síndica de Greuges de Barcelona ha contactat amb: la **Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat** (conèixer l'actuació del Servei de Neteja i les directrius del Servei d'Inspecció als diferents departaments d'inspecció dels districtes); la **Comissionada de Salut** (quina és l'actuació la xarxa de salut dels Centres d'Atenció Primària i els centres de salut mental); l'**Institut Municipal de Serveis Socials** (com intervenen els serveis socials bàsics de cada barri); i el **Comissionat de Seguretat** (conèixer els protocols d'intervenció de Guàrdia Urbana i Bombers).

Objectiu: homogeneïtzar criteris i actuacions a tota la ciutat

Entre els anys 2016 i 2017, la Síndica de Greuges de Barcelona tenia coneixement que, segons el districte on s'hagués denunciat la presència d'una persona acumuladora patològica, l'actuació municipal determinava que intervinguessin uns serveis que en altres territoris no eren requerits, **per la qual cosa es podia constatar que l'Ajuntament de Barcelona no disposava d'un únic model d'actuació a tota la ciutat.** Fins aquell moment, la intervenció requeia en professionals de determinats àmbits que no tenien atorgada la capacitat de decisió per reorientar el cas. Si no es comptava amb la voluntarietat de la persona afectada, difícilment s'incidia en la patologia detectada i la coordinació entre serveis depenia dels acords als quals s'hagués arribat entre els responsables del districte. La manca de col·laboració entre departaments sovint derivava en l'abstenció de qualsevol intervenció i, en els casos en què es podia comptar amb certa voluntarietat de la persona acumuladora, el treball es basava a generar un vincle entre la persona i el professional amb l'objectiu d'arribar al reconeixement de la patologia i l'autorització per començar a higienitzar l'habitatge.

L'Institut Municipal de Serveis Socials explicava que, en relació amb aquesta situació i conjuntament amb la Universitat de Barcelona durant el període 2013-2016, havia elaborat una guia de suport per a professionals dels serveis socials bàsics, amb una sèrie de conclusions i reflexions en què s'esmentaven els diferents serveis que havien d'intervenir segons les característiques que presentés la persona acumuladora. **“Ja s'apuntava també la necessitat de reforçar la col·laboració entre aquests serveis intervinents però no s'havia avançat més”**, ha afirmat la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà. **De la resta d'organismes consultats**, alguns disposaven de circuits parcials d'intervenció, altres reconeixien obertament la necessitat d'homogeneïtzar a tota la ciutat allò que s'estava fent en alguns districtes i altres reconeixien obertament que les intervencions quedaven condicionades per la direcció del districte.

A partir de l'inici de l'expedient d'ofici, les sol·licituds d'informació cursades a diferents serveis i departaments municipals implicats en l'atenció a persones amb patologia d'acumulació compulsiva i les entrevistes mantingudes amb els responsables d'aquests organismes, **la Gerència Municipal i la Direcció de Salut van impulsar un grup de treball amb l'objectiu d'homogeneïtzar, actualitzar i implantar a la ciutat un protocol d'atenció a les persones acumuladores patològiques**, en el qual es va incloure la xarxa de salut, que fins aleshores no en formava part.

El grup de treball l'han format professionals de serveis socials, de salut, de districtes i dels serveis d'inspecció. **Després de gairebé dos anys de debat**, d'experiències pilot, revisions i valoracions, a finals de la primavera del **2019, el treball s'ha donat per**

conclòs i s'ha validat el protocol amb els seus circuits, s'han identificat els equips intervinents i els seus responsables, s'ha implantat a tots els districtes, i s'ha concretat el calendari de valoració i de propostes de millora.

Circuit de recepció i matriu d'intervenció

El circuit de recepció de casos convergeix en un equip gestor creat a cada districte, que serà el que verificarà l'acumulació i determinarà si s'està davant una persona acumuladora patològica i si s'ha d'iniciar la intervenció municipal. Aquest equip gestor està format per qui assumeix la gerència del districte, el tècnic o tècnica de prevenció i un/a representant de la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció, dels Serveis de Salut, dels Serveis Socials, de la Guàrdia Urbana i dels Serveis Jurídics. Opcionalment, i si es té coneixement de la presència d'animals, també hi participarà un/a representant de l'Oficina de Protecció d'Animals de Barcelona (OPAB).

L'altre circuit, anomenat matriu d'intervenció, diferencia si es tracta d'una intervenció que compta amb la voluntarietat de la persona acumuladora, o bé sense aquesta col·laboració, i determina, segons sigui el cas, els canals per accedir a la persona o al domicili, els recursos a utilitzar, el seguiment de l'evolució de la persona i el seu trastorn fins a dos anys.

La valoració de la Síndica

Aquesta Sindicatura valora molt positivament que l'Ajuntament de Barcelona hagi establert un model d'intervenció igual per a tota la ciutat per complir amb l'article 41 de la Carta Europea dels Drets Fonamentals, que recull la bona Administració com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques. **"Volem destacar la integració dels serveis de salut en aquest nou model d'atenció a persones amb patologia acumuladora"**, ha fet incís la síndica. Els Centres d'Atenció Primària (CAP) són serveis d'ús habitual d'una bona part de la ciutadania i, per tant, el seu equip professional pot detectar persones que presentin aquesta patologia i que no estiguin dins del circuit habitual d'atenció municipal. **"Així mateix, incloure els centres de salut mental facilitarà la coordinació entre serveis i permetrà establir millor les pautes d'intervenció"**, ha afegit Vilà.

Tots els expedients en què s'ha intervingut des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona han estat iniciats per les queixes del veïnat d'una persona que patia el trastorn d'acumulació i que repercutia de forma negativa en la convivència de les diferents famílies de la mateixa finca. **"En aquest sentit, és ben cert que la intervenció s'ha de fer en la persona que genera aquest problema de convivència, però no es pot oblidar la resta de ciutadania que comparteix espais comuns amb ella i pateix les**

conseqüències directes del seu trastorn: brutícia, males olors, insectes, risc d'incendi, etc.", ha explicat la defensora.

Tanmateix, **en aquest nou model d'intervenció es troba a faltar l'atenció o interlocució amb el veïnat.** L'informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials afirma que *per aconseguir l'èxit de les actuacions i la seva prevalença, és necessària i imprescindible la col·laboració de les comunitats de veïns i veïnes, atès que cal vincular de nou a la persona acumuladora amb el veïnat més enllà de les queixes i denúncies.* **"Des d'aquesta Sindicatura considerem que caldria debatre, en la pròxima revisió del protocol, sobre el paper del veïnat en la intervenció i la conveniència d'establir un dels serveis actuants com el seu referent"**, ha manifestat la síndica de greuges, Maria Assumpció Vilà.

En la documentació lliurada pels responsables del projecte, s'anunciava que la implantació a tots els districtes seria a partir del mes de març de 2019. S'ha consultat el portal documental de consulta per als professionals de serveis socials i no s'ha trobat cap referència al protocol i la documentació generada. Aquesta absència introdueix dubtes de com s'ha divulgat el protocol en cada un dels serveis implicats per garantir que tots els professionals afectats tinguin coneixement del seu contingut i de quina ha de ser la seva actuació.