

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 8 de novembre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les condicions de l'allotjament que se li facilitaven des dels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

En data 13 d'octubre de 2023 havia estat desallotjada de l'habitació de relloguer on vivia.

Tenia uns ingressos mensuals de 667 euros, procedents d'una PNC més el complement.

Té reconeguda una discapacitat del 65%, està afectada per esclerosi múltiple i actualment es troba convalescent d'una histerectomia (no pot sostenir pes ni fer esforços durant un any).

Es va dirigir als serveis socials municipals, des d'on li van facilitar allotjament d'urgència, durant els primers quatre dies al CUESB.

Posteriorment se li va facilitar allotjament en un hostel a Sabadell, quan els diferents seguiments i proves mèdiques els fa a Barcelona, motiu pel qual ha de desplaçar-se contínuament entre les dues ciutats.

A més, la seva habitació és en una quarta planta, fet que li resulta molt difícil pel seu estat de salut. Es dona la circumstància que pot fer ús de la cuina, però aquesta és compartida per moltes persones amb perfils i necessitats diferents, i això en dificulta un ús normalitzat.

Els serveis socials l'han informat que l'allotjament és provisional i que haurà de buscar-se alguna alternativa amb els seus propis mitjans, cosa que li resulta inviable, atesos els alts preus de les habitacions a Barcelona.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 de novembre de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 1 de desembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament i els criteris aplicats.

CONSIDERACIONS

1. Antecedents

La promotora de la queixa ja s'havia dirigit a la Sindicatura anteriorment, en dues ocasions.

La primera, manifestava el seu malestar per l'atenció rebuda per part dels serveis socials municipals.

En aquell moment, es va poder constatar la situació de vulnerabilitat per discapacitat oficialment reconeguda, limitació d'ingressos, possible pèrdua de l'habitació de lloguer i manca de xarxa de suport social i familiar.

Per això, s'assenyalava que d'acord amb el que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials, la ciutadana era susceptible de rebre una atenció social que pogués acompanyar-la i garantir que no es vulnerés el dret a viure dignament mitjançant la cobertura de les necessitats personals bàsiques, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

Així, es va recomanar a l'IMSS que prengués la iniciativa per poder atendre la ciutadana amb les garanties necessàries, i es recomanava a la ciutadana que facilités l'establiment d'un context de suport amb els serveis socials i que assistís a les entrevistes al CSS.

En la segona, referenciava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part del CSS Sagrada Família.

En aquell moment tenia 59 anys, una discapacitat del 65% i ja percebia una PNC d'invalidesa més el complement. Exposava que feia vint anys que vivia sola en habitacions rellogades, amb canvis constants, cosa que, junt amb la seva malaltia, li generava un gran desgast físic i mental. Els serveis socials no li havien ofert informació sobre els tràmits que podia fer en serveis d'habitatge, ni tampoc sobre si podia accedir a recursos com habitatges compartits o altres.

De l'estudi de la informació es desprenia que, com a conseqüència dels canvis d'habitació de relloguer, havia esta atesa per diferents CSS de la ciutat. Aquests fets,

lluny de contribuir a la seva estabilitat, li generaven esforços constants en haver d'establir nous vincles i repetir els relats als CSS.

En les conclusions d'aquella resolució, indicàvem que les competències en matèria d'habitatge corresponen a l'IMHAB (Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona) i al Consorci de l'Habitatge de Barcelona, i que s'accedia als seus serveis a través de les oficines d'habitatge dels territoris. Aquesta informació l'havien facilitat els serveis socials a la ciutadana, i s'havien establert coordinacions amb l'Oficina de l'Habitatge, i s'havia realitzat un informe a petició seva.

Tot i que no es va observar cap irregularitat en l'actuació dels serveis socials, se'ls va recomanar que abordessin conjuntament amb la promotora de la queixa la informació sobre habitatges compartits o altres recursos d'allotjament o residencials tramitables dels serveis socials. Així mateix, es recomanava que se seguís vetllant perquè la ciutadana tingués garanties pel que fa a la disponibilitat d'allotjament.

2. L'actuació dels serveis socials

Segons la informació municipal que ha rebut la Sindicatura de Greuges de Barcelona, el CSS que atenia la ciutadana li havia ofert poder passar a nivell de seguiment-tractament, per tal de poder plantejar l'actuació a desenvolupar i marcar objectius, observant que els constants canvis d'habitatge, amb molta itinerància, no afavorien la seva situació personal.

Se l'havia orientat a l'Oficina de l'Habitatge i s'havia fet consulta amb diferents entitats per tal d'intentar aconseguir plaça en serveis residencials, per als quals no complia els criteris. També s'havia realitzat coordinació amb la Fundació Pa de Sant Antoni, que gestiona pisos compartits, i restava pendent de fer una entrevista amb aquesta entitat per veure si podia accedir-hi.

Pel que fa a l'àmbit de salut, s'havia abordat la necessitat d'atenció per part d'un/a professional de salut mental i s'havia promogut una derivació al CSMA per part del seu metge de capçalera, si aquest així ho considera.

A l'informe municipal també es planteja que el CSS pot oferir espai de contenció en determinats moments i es poden realitzar suports econòmics puntuals, si es valora que la situació ho requereix.

Malgrat que no es preveu actualment una inserció laboral, la ciutadana es manté activa davant propostes formatives i culturals, projectant-se a una possible feina a mig termini.

Així doncs, es pot observar que el CSS ha vetllat per la cobertura de necessitats bàsiques i per donar suport a la ciutadana, activant-se diferents serveis i recursos per tal de poder incidir en les seves circumstàncies, i desenvolupant la intervenció de manera ajustada, tant pel que fa a la normativa com a l'aplicació dels procediments tècnics.

També es du a terme un abordatge coordinat (d'acord amb el principi rector dels serveis socials definit a l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials) amb els serveis

que d'una forma o altra intervenen o poden fer-ho amb la ciutadana, per tal d'intentar activar els recursos adients.

3. La cerca d'un allotjament per a la ciutadana

Tal com informa l'Ajuntament, quan el CSS va tenir coneixement, a través de la mateixa ciutadana, que tenia greus conflictes amb les persones amb les quals compartia el pis i que no sabia si hi podria romandre, es va iniciar, el mateix dia, recerca d'alternativa d'allotjament.

Però els resultats d'aquesta recerca van ser poc eficaços, tant per a l'equip professional com per a la mateixa ciutadana.

Malgrat que el consistori té un contracte amb l'empresa BCD Travel per facilitar allotjament a les persones en situació de vulnerabilitat que han perdut el seu habitatge, en aquesta ocasió, l'empresa va comunicar als serveis socials que no disposava de cap plaça disponible ni a la ciutat de Barcelona ni als voltants.

També es va sol·licitar una plaça en un CPA (centre de primera acollida), la qual va ser denegada per no complir criteris donats els problemes de salut existents i pel fet de disposar d'ingressos propis.

Finalment la ciutadana va ser allotjada al CUESB de manera provisional, fins que es va aconseguir una plaça en pensió.

En l'intent de l'equip de serveis socials de cercar una solució, es proven fins a tres recursos previstos pel sistema de protecció social, fins que un d'aquests resulta viable.

El relat de l'Ajuntament preocupa molt la Sindicatura, atès que la situació que planteja la promotora de la queixa no és excepcional pel que fa a la confluència de problemes de salut i ingressos propis (recordem que es tracta d'una PNC), en una situació de pèrdua de l'espai habitacional.

El periple que han de fer els serveis municipals per aconseguir allotjament és considerable. Però no per manca d'una bona praxi professional, sinó per la manca de recursos adients i suficients per a situacions com l'exposada. Entenem que l'IMSS ha de poder resoldre aquesta qüestió.

Cal tenir present que la ciutadana és atesa pels serveis socials municipals des de l'any 2007, segons les informacions de què disposem, i que ja en el 2017, primer moment en què es va dirigir a la Sindicatura, es trobava en una situació molt similar a l'actual, pel que fa a canvis constants d'allotjament.

Tal com s'ha exposat al punt 1, els serveis socials no tenen competències en matèria d'habitatge, però també entenem que en un termini de temps tan llarg, haurien d'haver pogut oferir a la ciutadana algun recurs de la Cartera de serveis socials (més enllà del servei d'acolliment residencial d'urgència, com el que s'està utilitzant actualment), com el Servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social, per exemple.

En aquest sentit, **recomanem a l'IMSS que explori possibilitats d'allotjament que permetin una mínima estabilització de la situació de la ciutadana.**

4. Sobre les condicions de l'allotjament

Segons l'informe municipal, quan finalment BCD Travel informa que es disposa d'una plaça d'hostal a Sabadell, s'ofereix aquesta plaça a la ciutadana valorant-ho com a millor opció que el CUESB (on només es pot pernoctar). Es va oferir allotjament amb pensió completa fins que cobrés a finals de mes i se li va entregar un ajut econòmic de 10 euros per comprar la targeta de transport i fer viatges il·limitats si necessitava traslladar-se a Barcelona. Malgrat que la ciutadana havia verbalitzat problemes de salut, no va ser fins dies més tard que va aportar un informe mèdic on constava que, per una intervenció, no podia fer esforços físics durant quatre mesos.

BCD Travel havia estat informada des de l'inici que la ciutadana necessitava un allotjament sense barreres arquitectòniques i estava en llista d'espera. En el moment en què es realitza l'informe per a la Sindicatura, s'havia fet un canvi d'habitació en la mateixa pensió, a una habitació en millors condicions, fet que la Sindicatura celebra.

Tot i així, l'informe municipal no aporta cap informació sobre un aspecte clau. El fet que l'allotjament és a Sabadell i que la ciutadana té totes els serveis mèdics i altres vincles a Barcelona. Per aquest motiu, i atenent a la seva discapacitat del 65%, així com pel fet d'estar afectada per una esclerosi múltiple, entre d'altres problemes de salut, **considerem necessari que pugui disposar d'una plaça d'allotjament a la ciutat de Barcelona. En aquest sentit, recomanem a l'IMSS que faci la sol·licitud corresponent a BCD Travel, en cas que no s'hagi fet.**

5. El dret a la informació

S'havia informat la ciutadana que l'allotjament en pensió era una solució temporal fins que ella pogués cercar de nou una habitació. Per aquest motiu, no s'havia fixat cap data de sortida, entenent que havia de poder trobar aquella alternativa.

En aquest sentit, el relat de la ciutadana i el facilitat per l'informe municipal són coincidents.

També se li havia facilitat la informació sobre el pas a tractament/seguiment i el que comportava, així com sobre les gestions de cerca d'un altre tipus de recurs (estava pendent de fer una entrevista amb la treballadora social d'una fundació).

En aquest sentit, **entenem que s'ha garantit el dret a la informació que preveu l'article 10.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, segons el qual totes les persones tenen, en l'àmbit dels serveis socials, dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls.**

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes

aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'IMSS ha de millorar en eficàcia pel que fa a les condicions d'allotjament.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMSS** que abordi la manca de recursos adients i suficients per a situacions com la descrita.
- **Recomanar a l'IMSS** que explori possibilitats d'allotjament que permetin una mínima estabilització de la situació de la ciutadana.
- **Recomanar a l'IMSS** que faci la sol·licitud corresponent a BCD Travel per tal que la ciutadana pugui disposar d'una plaça d'allotjament a Barcelona, en cas que no s'hagi fet.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.