

RESOLUCIÓ

1.1.A Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 12 de març de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura, derivada des de l'Oficina per la No Discriminació (OND), en la qual manifestava la seva disconformitat amb l'expulsió d'un Centre de Primera Acollida (CPA).

Hi exposava el següent:

Es trobava en situació de sensellarisme, després d'haver estat expulsat del Centre Residencial de Primera Acollida de Sant Gervasi en data 11 de novembre de 2024. Era atès pel Servei d'Inserció Social (SIS).

Explica que, en el moment d'accedir al CPA Sant Gervasi per demanar un cafè, se'l va informar que l'horari de servei dels cafès havia canviat i que passava a ser de 8.00 a 9.45 hores, en lloc de 8.00 a 11.00 hores com era abans, i se li va comunicar que per això no li podien donar.

Va veure com servien un cafè a un altre usuari i es va dirigir al treballador per preguntar el motiu pel qual no li havien ofert a ell. Llavors es va iniciar una discussió.

Arran d'aquests fets es va imposar una expulsió del CPA per sis mesos. El centre considera que en aquesta discussió el ciutadà va faltar al respecte als treballadors que feien el servei de cafeteria.

El ciutadà volia posar els fets en coneixement de la Sindicatura i saber el motiu pel qual li havien denegat el cafè, a més de sol·licitar la reparació del dany i la possibilitat de ser readmès perquè no havia faltat al respecte a ningú.

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 [la comissionada d'Acció Social](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 17 de març de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 6 de juny de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament de Barcelona. Conté els documents següents:

- Informe d'un Centre d'Atenció Integral.
- Informe del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones sense Llar.
- Normativa d'un Centre de Dia.
- Contracte assistencial d'un Centre d'Atenció Integral.
- Consentiment al tractament de dades personals.



CONSIDERACIONS

1. Sobre les causes de l'expulsió

L'informe municipal exposa que el Servei d'Atenció Integral en qüestió està compost per un servei diürn (d'accés lliure per a la ciutadania) i del servei d'allotjament de primeres atencions (exclusiu per a dones).

El ciutadà havia estat atès, des finals d'octubre de 2024, al servei diürn, a l'espai d'higiene personal i rober, i al punt de trobada del servei integral del mateix districte, que atén persones en situació de sensellarisme. Havia assistit en tres ocasions al punt de trobada i només una vegada al servei d'higiene personal i rober.

Es va donar la circumstància que, després que se'l comencés a atendre, es van produir variacions en els horaris organitzatius del pisolabis que s'ofereix a les persones que facin ús del servei diürn. Així, el pisolabis va passar de donar-se a totes les persones presents a oferir-se en torns segons una llista en la qual s'havien d'inscriure el mateix dia. Això es va comunicar a totes les persones ateses en els dies següents a la decisió, i l'organització es va posar en pràctica l'11 de novembre de 2024.

El mateix dia, el ciutadà es va presentar al servei i un treballador li va explicar la nova organització. També li va comunicar que el primer torn estava ple i que, si volia, es podia inscriure per al següent (de 12.00 a 13.00 h) per tal que li donessin aperitiu de 14.00 a 14.45 h. En aquell moment va quedar conforme amb l'explicació, però cap a les 10.00 hores veure com a un usuari li donaven un cafè (era una persona que estava apuntada a la llista, però que s'estava dutxant). El ciutadà es va dirigir llavors vers el treballador amb actituds verbalment inadequades. El treballador va intentar explicar-li-ho, però el ciutadà no escoltava i l'increpava. Hi van haver d'intervenir més professionals i el vigilant de seguretat.

Davant aquesta situació d'alta complexitat, es va demanar a la persona que abandonés el servei, ja que distorsionava la dinàmica del centre i incomplia la normativa del servei, que s'havia compromès a complir a través de la signatura del Contracte assistencial del Centre d'Atenció Integral.

Pels fets descrits i l'hostilitat mostrada al servei, l'equip va valorar fer l'amonestació temporal. Des del servei que hi ha al districte s'argumentava que l'expulsió de sis mesos estava prou justificada, atès que van veure amenaçada la seva integritat física, van rebre amenaces i insults, i es van gravar imatges sense consentiment. Entenen, d'una banda, que aquesta situació deixa els professionals en indefensió i que, de l'altra, es perverteix l'objectiu de mantenir un espai segur, de confiança i sense disruptions per a la resta de persones usuàries.

No obstant això, des del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones sense Llar es valorava que no hi havia una justificació prou argumentada, documentalment, per a una expulsió de sis mesos: és per això que, per revertir la situació, s'havia informat el servei que el ciutadà podria tornar a accedir amb normalitat al servei i havien enviat una nota informativa als serveis on se l'atenia, per tal que s'informés el ciutadà.

Des del Departament s'exposa que, de manera contractual, l'empresa adjudicatària ha de registrar en el Protocol de registre de comunicacions d'agressions o amenaces les persones professionals dels serveis socials. A més, s'han de registrar en l'expedient personal de l'aplicació informàtica, en l'apartat d'incidències, les situacions d'alta complexitat.

També s'explica que des del Departament es treballa per procedimentar les actuacions davant situacions d'alta complexitat que es donen en els serveis licitats. Així mateix, s'estan revisant les normatives d'ús dels serveis i els procediments tècnics, per poder mantenir els processos de qualitat i el seguiment de la contractació.

Cal dir que la contextualització que ofereix l'informe municipal, en la qual emmarca la naturalesa del servei, és important, atès que el servei del qual va ser expulsat el ciutadà no era un centre residencial (i, per tant, amb allotjament), sinó que es tracta d'un servei diürn que pot donar cobertura a necessitats diverses (alimentació, calor, higiene personal, rober, seguiment social, etcètera).

L'eix central, però, de la queixa i de la seva anàlisi és sobre la proporcionalitat de la mesura de l'expulsió del servei per sis mesos. En l'informe es descriu una situació d'alta complexitat, en la qual es van viure moments de tensió entre el ciutadà, que va mantenir una actitud inadequada, i els treballadors de l'equipament.

Sobre aquest fet, des de la Sindicatura volem manifestar el nostre ferm rebuig envers qualsevol manifestació de violència verbal o física i defensem que mai cap treballador/a municipal o que presti serveis per a l'Administració s'hauria de veure implicat/ada en situacions com la descrita en l'entorn laboral.

De fet, l'article 13 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix quins són els deures de les persones ateses als serveis socials i, entre d'altres, determina el deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, així com de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.

No obstant això, **la versió que ofereix el servei municipal sobre la intensitat dels fets i la que manifesta el ciutadà en la seva queixa difereixen de manera substancial**. Aquest és un aspecte important que abordarem més àmpliament en el punt 2 d'aquesta resolució.

Pel que fa als documents signats i, per tant, al compromís del ciutadà, efectivament, el punt 5 del Contracte assistencial del Centre d'Atenció integral on van passar el fets, estableix que es fa entrega al ciutadà del document "Normativa de *CENTRE PRIMERA ACOLLIDA del CAI*", que se n'accepten les condicions i que s'hi diu que l'incompliment de qualsevol de les normes serà motiu de baixa del servei. El punt 10.5 del Contracte assistencial estableix que aquest es pot extingir, entre d'altres causes, per expulsió.

Quant a la normativa del centre primera acollida del CAI en qüestió, volem destacar-ne diversos aspectes. D'una banda, el nom del document no correspon al nom al qual es fa referència en el Contracte assistencial, **fet que caldria rectificar per dotar-lo de la coherència necessària**. De l'altra, la normativa conté només tres apartats:

- Horari del servei
- Serveis
- Deures

Considerem que **el document de normativa hauria de ser més ampli i incloure, d'una banda, la concreció del funcionament del servei (com el que s'ha indicat sobre la necessitat d'inscriure's en una llista d'espera interna per poder accedir**

al pisolabis, per exemple) i, de l'altra, quins són els drets de les persones usuàries, un aspecte important al qual no es fa cap referència.

Hem de recordar que l'article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el dret a la informació i diu que en l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, i sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries.

L'existència del Contracte assistencial i d'un document de normativa interna, en aquest cas, malgrat que sostenen formalment l'expulsió del ciutadà, no aporten cap element que permeti determinar si s'han aplicat criteris de proporcionalitat, procediments regulats i garanties per a la persona afectada.

Tampoc s'hi disposa un període d'expulsió de sis mesos en lloc d'altres terminis que es podrien haver tingut en consideració.

Amb la informació de què es disposa, **aquesta Sindicatura considera que, encara que s'hagin produït fets que contravenen la normativa interna del centre i que permeten justificar una intervenció limitadora, calia haver aplicat procediments garantistes per a la persona afectada.**

De fet, hi ha el reconeixement explícit, per part de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), que no hi ha prou justificació documental per aplicar una expulsió de sis mesos. Valorem positivament aquest reconeixement, que demostra una revisió crítica interna; a més, s'informa que es treballa per procedimentar aquestes situacions. **Recomanem, doncs, que es treballi de forma intensiva i urgent en la creació de procediments que permetin una actuació transparent i rigorosa.**

2. De la gestió de l'expulsió

En la documentació aportada per l'IMSS s'hi diu que en les situacions en què se cessa l'activitat s'informa dels recursos alternatius a la ciutat.



En el cas estudiat no es va poder fer el mateix dia 11, per la intensitat de la situació. Posteriorment es va contactar telefònicament amb el ciutadà (com a mesura preventiva) per comunicar-li l'expulsió i en aquell moment se'l va informar dels recursos alternatius.

La ciutat disposa de set centres de dia per a les persones en situació de sensellarisme, dels quals sis són d'accés lliure i un amb derivació prèvia:

- Centre de Dia Meridiana: av. Meridiana, 197
- Centre de Dia Zona Franca: c. Número 609
- Centre de Dia Nou Barris: c. Marie Curie, 18
- Centre de Dia Horta: camí de l'Església, 1-3
- Centre de Dia Poble-sec: c. de la Font Honrada, 8
- Centre de Dia Sarrià - Sant Gervasi: c. del Císter, 20-22.
- Centre de Dia Santa Lluïsa de Marillac: c. Sant Carles, 33 (cal coordinació prèvia per accedir-hi).

En l'aspecte de la comunicació de l'expulsió, es torna a detecta una manca de garanties envers la persona afectada. Entenem que no se la informés en el mateix moment i de manera presencial per la situació produïda, però també considerem que hauria estat adient fer una comunicació escrita i formal en la qual s'especificuessin els motius de l'expulsió, els criteris aplicats per determinar la durada de sis mesos i els recursos alternatius disponibles, com a mínim. En aquest sentit, doncs, **recomanem que aquestes comunicacions es facin per escrit i que es creï un protocol sobre les comunicacions.**

No obstant això, cal tenir en compte que, com s'apuntava en el punt 1, la versió que ofereix el servei municipal sobre la intensitat dels fets i la que manifesta el ciutadà en la seva queixa difereixen de forma substancial. Cal tenir en compte que la Sindicatura no disposa d'elements per dirimir com van passar els fets i, per tant, no pot, ni li correspon, pronunciar-se en un o altre sentit.

Però calia haver pogut trobar alguna manera de contrastar la informació i atendre totes les versions. Davant situacions com la descrita, cal vetllar sempre perquè ningú no quedi en situació d'indefensió: ni els treballadors/ores del servei ni el ciutadà afectat.

Si només es té en compte l'opinió d'una de les parts, que és la institucional, el ciutadà, en aquest cas una persona afectada per vulnerabilitats diverses, pot veure agreujada encara més la seva situació per part dels serveis que li han de prestar un suport.

Per tant, **quan tinguin lloc situacions que puguin arribar a requerir l'expulsió d'un equipament s'han de poder escoltar, adequadament i prèviament, les parts i prendre una decisió ponderada i justa a través d'uns protocols i criteris preestablerts.**

Una possibilitat que es pot explorar en situacions en què s'hagi infringit la normativa dels centres és la de reparar els danys o compensar-los d'una manera constructiva.

No obstant això, també cal dir que l'expulsió impedia l'ús del servei, però no impedia la cobertura d'algunes de les necessitats del ciutadà, que podia recórrer a altres serveis de la ciutat.

3. De la coordinació entre serveis

El Centre de Dia és un espai d'entrada lliure (no cal la derivació de cap referent social). De fet, des del centre de dia mateix es fa el seguiment social d'algunes persones (per demanda o per detecció de situacions).

En aquest cas, el ciutadà no havia fet cap demanda, motiu pel qual no es va fer el seguiment amb el SOASS (Servei d'Orientació Social al Sensellarisme, abans SIS). Des del Departament es valora positivament la coordinació amb la resta de serveis per poder treballar de manera transversal i que el pla de treball individual estigui acordat amb la persona, tot i que, atès que no hi havia una vinculació consolidada amb el servei, això no es valora imprescindible.

Segons les aplicacions municipals consultades, el ciutadà disposava d'una atenció de cobertura de necessitats bàsiques en un altre Centre de Dia i tenia atenció continuada al SOASS.

Òbviament, el fet que l'accés al centre de dia sigui lliure no aporta, inicialment, informació sobre la intervenció d'algun altre servei municipal, però es pot presumir que l'existència d'aplicacions comunes en els diversos serveis hauria de possibilitar al centre de dia i al SOASS el coneixement que el ciutadà és atès i conegut per ambdós.



Un dels motius esgrimits sobre la manca de coordinació és el fet que el ciutadà no havia fet cap demanda. Hem de recordar que en aquell servei s'atenen persones en situació de carrer i, per tant, vulnerabilitzades. En una quotidianitat condicionada per l'accés als recursos i la cobertura de necessitats bàsiques, no es pot esperar sempre que les persones facin demandes actives, sinó que els serveis també han d'actuar proactivament i posar les persones al centre.

Aquesta coordinació hauria d'haver tingut lloc, com a mínim, davant l'expulsió del ciutadà del servei, per l'impacte que aquest fet li podia causar i per tal que també es pogués abordar aquesta qüestió amb el seu referent social.

Hem de recordar que la coordinació és un dels principis que ha de regir l'actuació de les administracions públiques, però, a més, també ho és especialment dels serveis socials, tal com es recull en l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

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 municipal ha de millorar en eficàcia pel que fa a la gestió de situacions de conflicte en centres d'atenció social, fet sobre el qual ja s'està treballant actualment.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es millori el document de normativa del Centre de Dia afectat i s'hi incorpori una concreció dels serveis que ofereix i dels drets de les persones usuàries.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es treballi de forma intensiva i urgent en la creació de procediments per gestionar situacions d'alta complexitat que permetin una actuació transparent, rigorosa i amb garanties per a les persones usuàries.

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que les comunicacions d'expulsió es facin per escrit i que es creï un protocol en aquest sentit.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, quan tinguin lloc situacions que puguin arribar a requerir l'expulsió d'un equipament s'han de poder escoltar, adequadament i prèviament, les parts per prendre una decisió ponderada i justa a través d'uns protocols i criteris preestablerts.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que els serveis municipals han de treballar coordinadament.

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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **1.1 "El 2030 tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament"**.