

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 9 de setembre de 2021 una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda dels serveis socials municipals.

La ciutadana exposava que va venir a Barcelona el 2018 amb el seu fill gran, que està afectat per problemes de salut crònics (amb un reconeixement de discapacitat del 35%) i va estar ingressat a l'hospital durant set mesos. Degut a la situació de salut (necessitat de seguiment i proves), la resta del nucli familiar es va traslladar a Barcelona.

Actualment el nucli està format per ella, la seva parella i tres fills, de 12, 8 i 2 anys. La família no disposa d'ingressos propis i es troba al país en situació irregular. Per aquest motiu, van sol·licitar ajuda als serveis socials municipals i són atesos per un Centre de Serveis Socials (CSS). En aquests moments estan allotjats en una pensió, amb dret a cuina, que els faciliten des del CSS.

Explica que reben poc suport emocional per part dels serveis socials, perquè en lloc d'entendre la preocupació que pateixen per la seva situació econòmica i familiar, els qüestionen. Afegeix que els faciliten mitjans insuficients per viure, atès que cinc persones han de menjar i cobrir altres necessitats amb 425 euros mensuals quan, a més, el seu fill té necessitats d'alimentació molt específiques.

Relata que van tenir la darrera entrevista amb el CSS en data 28 de juny de 2021 i que es va acordar que se'ls trucaria i se'ls faria una visita a l'hostal la primera setmana d'agost, sense que, en la data de la queixa, hagin rebut cap trucada ni cap visita.

Explica que aquest mes, l'ajut de 425 euros s'ha endarrerit 13 dies i afegeix que tenen problemes per poder cobrir les despeses de llibres dels seus fills. Per aquest motiu, van enviar un correu electrònic als serveis socials, però no han rebut cap resposta ni la família ni l'escola. També necessiten material per portar el fill petit a l'escola bressol.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant 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.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

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 amb l'objectiu 1.2. per al 2030, reduir fortament la incidència de la pobresa severa a Barcelona, especialment entre la població més jove.

En data 15 de setembre de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 21 de desembre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació de l'IMSS en què s'exposa que el pla de treball amb la família té com a objectius principals establir la situació laboral, econòmica i de salut del conjunt familiar, acompanyar en la recerca d'habitatge alternatiu i millorar l'ocupabilitat dels progenitors atenent les seves capacitats.

1. Les actuacions que es porten a terme són:

En l'àmbit econòmic:

- Gestionar tots els ajuts dels quals puguin ser perceptors i fer ajuts puntuals o cerca de recursos per ajudar a cobrir les necessitats bàsiques de la família.
- Clarificar els ingressos totals del nucli (econòmica submergida) i valorar el copagament de la pensió on es troben allotjats.

En l'àmbit d'habitatge:

- Cerca activa, per part de la família, d'una alternativa habitacional amb el suport dels serveis socials.
- Els serveis socials realitzaran la sortida de la pensió quan la família tingui una alternativa d'habitatge i valorar l'ajuda necessària per assolir aquesta fita.

En l'àmbit laboral:

- Derivació i seguiment de la vinculació i compromís dels adults del nucli de convivència al programa d'Inserció Laboral.
- Cerca de possibles formacions amb sortida laboral.
- Cerca activa de feina.

En l'àmbit escolar i dels infants:

- Garantir l'assistència escolar.
- Seguiment de l'escolarització.
- Garantir la cobertura de necessitats bàsiques dels infants, amb una alimentació adequada i garantida pels progenitors.
- Seguiment pediàtric.
- Treballar amb els pares per reforçar el paper parental.
- Tramitació del reconeixement de dependència (LAPAD).

En relació amb els serveis socials:

- Assistència a les visites en els CSS i seguir les indicacions per a la millora global de la situació familiar.

2. Durant l'any 2021, des del CSS, s'han realitzat periòdicament entrevistes amb la ciutadana i s'està en espera de conèixer el ciutadà, que ha estat convidat a assistir-hi, però mai no s'hi ha presentat.

Donada la situació de la família, aquesta s'allotja en una pensió, i mensualment es realitza l'ajut econòmic per al seu pagament. Durant els mesos de març, maig, juny, agost i setembre, s'han realitzat ajuts de 425 euros per cobrir alimentació.

David Bondia Garcia

S'han fet coordinacions amb la treballadora social del CAP corresponent, per donar suport en el pagament de la medicació.

S'han derivat a una entitat per a activitats i serveis per a la infància.

3. En relació amb les accions per a l'escolarització dels infants, s'han realitzat coordinacions amb l'escola on acudeixen dos dels infants de forma regular. Des de l'escola han facilitat el material necessari perquè els infants puguin cursar els estudis.

L'any anterior els germans van anar de colònies perquè l'escola va aconseguir els recursos necessàries per poder fer el pagament.

Els infants utilitzen el menjador escolar per així assegurar una alimentació adequada.

CONSIDERACIONS

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que la informació facilitada en l'informe resulta força genèrica en alguns aspectes, fet que dificulta poder realitzar una valoració més adequada sobre l'afectació o no als drets de les persones.

La promotora de la queixa manifestava la seva preocupació i malestar pel fet que davant d'una situació difícil com la que estava vivint la seva família, amb tres fills menors d'edat, un dels quals amb problemes de salut, i manca d'habitatge i de mitjans suficients, no estaven rebent el suport i acompanyament necessaris per part del CSS.

En aquells moments, estaven vivint en una pensió, amb dret a cuina, que els costejaven els serveis socials municipals. Com s'ha exposat en anteriors ocasions, la manca d'habitatge constitueix un problema de màxima gravetat en totes les situacions, i aquesta resulta encara més colpidora quan conflueixen altres factors, tal com descriu la persona interessada i com es reflecteix en l'informe municipal.

La crisi de l'habitatge a la ciutat esdevé un dels principals problemes que afecten els seus habitants, i persisteix tot i els esforços municipals, realitzats principalment a través del Pla del Dret a l'Habitatge 2016-2025.

Resulta obvi que, en la situació plantejada, una solució habitacional possibilitaria canvis importants i que probablement això tindria una incidència en molts aspectes. No obstant això, la manca d'habitatge no constitueix un impediment per possibilitar el treball sobre les altres dificultats amb què es pugui trobar una família i els potencials de què disposi.

També es vol assenyalar de nou que una pensió o hostel no constitueix un recurs adient per allotjar una família amb infants, fet al qual cal afegir l'alt cost que suposa per al consistori. Per tant, si bé resulta eficaç per poder garantir un lloc d'estada per a les famílies, no és en absolut eficient per l'alt cost i els resultats obtinguts.

En qualsevol cas, cal clarificar que els serveis socials no són els serveis competents en matèria d'habitatge. Es per això que, malgrat la constatació de la necessitat d'un recurs en aquest sentit, l'estudi de la queixa passa fonamentalment per l'anàlisi de la

intervenció dels serveis socials municipals en allò que fa referència a les funcions que li són pròpies.

La família de la promotora de la queixa, per les seves circumstàncies socioeconòmiques i de salut, és mereixedora d'una especial atenció per part dels serveis socials, tal com s'estableix a l'article 13.3 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, quan diu que l'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels menors, amb una atenció especial a les situacions familiars específiques.

Atenent la globalitat de la situació, des del CSS s'ha orientat la intervenció d'acord amb l'article 3.3. de la Llei 123/2007, de serveis socials, que estableix que aquests s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat i de dependència, a la promoció d'actituds i capacitat de les persones com a principal protagonistes de llur vida.

Així mateix, des del CSS es mantenen coordinacions amb aquells serveis que també intervenen amb la família, tant l'escola com els serveis de salut, de formació i d'altres, d'acord amb el principi de coordinació establert a l'article 5.k de la Llei 12/2007, de serveis socials.

S'observa que per part dels serveis socials s'ha realitzat una tasca orientada a la cobertura de les necessitats bàsiques, entre d'altres. Cal recordar que, malgrat que l'Ajuntament no és competent per a l'assignació de prestacions periòdiques, ha d'actuar de forma addicional, amb els recursos de què disposa, amb aquelles famílies que, per diferents motius, no poden accedir a aquestes prestacions, com és el cas.

Per tant, des de l'observació i l'anàlisi de la intervenció del CSS, es conclou que l'actuació s'ha desenvolupat d'acord amb el que preveu la normativa.

No obstant això, des d'aquesta Sindicatura es constaten altres qüestions que incideixen de forma decisiva en les dificultats de treball conjunt entre la família i el CSS. Així, la ciutadana explicava que estava pendent d'una visita a l'hostal per part del CSS que s'havia de realitzar la primera setmana d'agost, i que en el moment de la queixa no s'havia realitzat (i sobre la qual l'informe municipal no aporta cap referència).

També fa referència a dificultats de contacte amb el CSS per un correu electrònic sobre el qual no han rebut resposta, així com dificultats per al pagament de llibres a l'escola o de material per a l'escola bressol, sobre tot això la resposta aportada per l'IMSS no proporciona informació.

La relació de confiança i l'acompanyament és indispensable per poder treballar cap a un procés de millora i que les persones assoleixin l'autonomia personal i funcional que han de promoure els serveis socials, segons s'estableix a l'article 4.c de la Llei 12/2007.

En aquesta línia, serveis socials i família han de sumar esforços per aconseguir crear un context adequat que faciliti l'establiment d'un pla de treball i que aquest pugui ser

David Bondia Garcia

assumit per part de la família, la qual ha de complir els acords i comprometre's a participar activament en el procés.

Així mateix, la família ha d'observar una conducta basada en la col·laboració per facilitar la resolució dels problemes, d'acord amb els deures establerts per a les persones que accedeixen als serveis socials, definits a l'article 13 de la Llei 12/2007.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'IMSS pot millorar en eficàcia.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar** a l'IMSS que segueixi treballant per a la creació d'un context d'ajuda que permeti l'acompanyament i l'avenç cap a l'establiment d'un pla de treball consensuat.
- **Recomanar** a la ciutadana i la seva parella que atenguin les orientacions facilitades des dels serveis socials municipals i que participin activament en el procés de millora.

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

Barcelona, febrer de 2022