

David Bondia Garcia

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

### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

El 24 d'octubre de 2021 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu malestar per l'actuació municipal davant de la seva sol·licitud de canvi de referent social.

Exposa que és una persona de 51 anys, que ha tingut problemes per manca d'ingressos i habitatge, i que s'ha trobat sense xarxa social i també amb dificultats per a la continuïtat en la regularitat de la seva situació documental.

Explica que estava en un pis de transició del qual la feien fora, i que des del Centre de Serveis Socials (CSS) només oferien com a alternativa una plaça en un alberg, fet que a ella li generava molta preocupació, perquè no s'havia trobat mai en aquesta situació i pensava que no era un recurs apropiat per a ella.

Amb els seus mitjans va trobar un local on viure, i des del CSS es van comprometre a ajudar-la amb el lloguer d'aquest, durant sis mesos, però finalment sols ho han fet efectiu durant tres mesos.

Durant aquest període, ha sol·licitat en diverses ocasions el canvi de la treballadora social que l'atén, ja que creu que no li està prestant el suport i acompanyament que necessita en la situació de vulnerabilitat en què es troba, i afegeix més pressió a les seves circumstàncies. Explica que la situació viscuda li genera ansietat, atacs de pànic, insomni i altra simptomatologia.

Exposa que, en aquest procés, ha sol·licitat canvi de referent en diferents ocasions. La primera vegada (fa aproximadament tres mesos) ho va sol·licitar a través del correu electrònic del CSS, i li van facilitar un formulari que havia d'omplir. En aquell moment va decidir no seguir endavant amb el tràmit. Posteriorment, però, ha manifestat la seva sol·licitud a la recepció del CSS, i ha enviat altres correus electrònics (el darrer durant el mes d'octubre), en què sol·licitava de nou el canvi.

Relata que li ha trucat en diferents ocasions algú que no s'ha identificat, per explicar-li que estan treballant per ella, però sense donar-li una resposta clara a la seva petició, i afegeix que quan sol·licita nova cites, li segueixen oferint la cita amb la mateixa professional.

Manifesta que quan va verbalitzar davant de la seva referent com se sentia per l'atenció rebuda, aquesta es va riure del que ella expressava, i que, davant d'aquest fet, veu inviable poder mantenir una relació de confiança amb aquesta professional.

## **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.

En data 3 de novembre 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 9 de febrer de 2022 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què s'exposa que la ciutadana havia verbalitzat en diverses ocasions la voluntat de canvi de professional però en totes elles, després de parlar amb la seva referent, havia acceptat la continuïtat.

La ciutadana havia estat desnonada al gener de 2021, i allotjada en un recurs temporal per part dels serveis socials municipals. Ella es va comprometre a acceptar un recurs residencial municipal si no trobava una alternativa viable a la qual es podia fer un suport econòmic entre tres i sis mesos. Quan al març de 2021 va tenir plaça al recurs residencial, es va negar a anar-hi, tot i no tenir una alternativa pròpia. Des dels serveis socials es va seguir assumint l'allotjament temporal però es va insistir en el fet que havia de trobar una alternativa pel seu compte i que se li donaria suport.

Durant tot l'any ha estat difícil fer un seguiment de la ciutadana, atès que posava dificultats per assistir a les entrevistes proposades, segons manifestava, per estar treballant moltes hores al dia, fet incompatible amb la presència al CSS. Quan se li insistia en la necessitat de la seva assistència a les entrevistes, es presentava sense dia i hora exigint l'atenció en el moment.

Al mes d'agost, va aconseguir un lloc per viure, i des del CSS es van fer càrrec de l'entrada i de les mensualitats fins al mes de desembre de 2021. La ciutadana només ha contactat amb el CSS per tal que se li fes el suport econòmic mensual, sense voluntat de cap altre suport.

L'actitud de la ciutadana amb el servei ha estat de poca transparència i d'exigència sense cap interès en suport ni cap altre aspecte que no fos l'econòmic.

Atès que el nou domicili està en un altre territori, s'ha realitzat el traspàs de l'expedient a un altre CSS, a petició de la ciutadana, per tal que la segueixin atenent en aquell servei.

David Bondia Garcia

## **CONSIDERACIONS**

1. Abans d'iniciar les consideracions, és necessari referir-se a una queixa anterior, presentada per la mateixa ciutadana a la Sindicatura de Greuges de Barcelona en data 24 d'abril de 2021, i amb resolució emesa en data 21 de juny de 2021.

En aquella ocasió, es referia també a l'atenció rebuda des del CSS, en relació amb l'allotjament facilitat i la valoració d'un ajut econòmic per accedir a un pis de lloguer. En la queixa anterior, ja es va poder observar algun desacord i com la ciutadana posava de manifest que considerava que no s'havien tingut prou en compte les seves circumstàncies.

Després d'estudiar els fets, tot i que no es va detectar cap irregularitat en l'actuació dels serveis socials, es recordava a l'IMSS que havia de seguir acompanyant la ciutadana en el seu procés de millora de la situació.

2. Posteriorment la ciutadana es torna a dirigir a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, perquè no s'estava responent a les seves peticions de canvi de referent, alhora que es referia al seu malestar pel tipus d'atenció rebuda i el tracte que se li havia dispensat.

La manca d'habitatge de la promotora de la queixa és el principal problema amb què es trobava. L'habitatge és una necessitat bàsica per a totes les persones i constitueix un dret fonamental, pel qual les diferents administracions públiques haurien de vetllar de forma més preeminent. No obstant això, els serveis socials –sobre els quals versa la present queixa i el corresponent estudi realitzat des de la Sindicatura–, d'acord amb el que estableix l'article 8 del Decret 27/2003, de l'atenció social primària (aquella que es presta des dels CSS de la ciutat de Barcelona), han de facilitar, en situacions en què es determini l'estat de necessitat, l'allotjament a aquelles persones que ho necessitin.

En aquest sentit, tant el que exposava la mateixa ciutadana com el que s'explicita en l'informe municipal donen testimoni que, efectivament, els serveis socials municipals l'han estat proveint de l'allotjament previst a la normativa. En aquest aspecte, per tant, s'ha prestat una atenció continuada dels serveis socials, mentre persistia la situació, tal com determina l'article 9.2.c de la Llei 12/2007, de serveis socials.

No obstant això, la informació facilitada per la promotora de la queixa i l'informe municipal sobre el temps en què se li facilitaria suport econòmic per assumir els primers mesos de lloguer és diferent. Així, mentre la ciutadana es refereix a un compromís de sis mesos, dels quals sols tres van fer-se efectius, l'informe municipal es refereix a un compromís d'entre tres i sis mesos.

Sobre aquest aspecte, cal recordar que l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a la informació, segons el qual les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i prestacions disponibles. Així mateix, es fa referència a rebre-la per escrit. Per tant, des de la Sindicatura es considera que en situacions com la descrita, i tractant-se de l'accés a un habitatge, condició bàsica per tal que la persona pugui prosseguir amb la seva vida de forma

digna i autònoma, hauria estat convenient que aquest **compromís s'hagués pogut fer per escrit per tal d'evitar situacions de confusió.**

3. Es detecta un altre aspecte sobre el qual es poden observar diferències substancials entre el relat de la ciutadana i el de l'informe municipal. D'una banda, la ciutadana considera que se li presta poc suport i que l'atenció i el tracte rebut no són els adequats. De l'altra, els serveis municipals exposen que havien de realitzar un seguiment de la ciutadana, però que aquest esdevenia difícil, atès que la ciutadana treballava i li resultava difícil poder assistir a les entrevistes, i es presentava sense cita i exigint atenció.

En aquest cas, com en tants d'altres, es constata un gran malestar per part de ciutadania pel desajust existent entre les expectatives i les possibilitats reals de suport per part dels serveis socials, els quals, al seu torn, es veuen sovint exposats a una pressió assistencial molt important. La crisi econòmica, els desequilibris produïts per uns salaris amb els quals difícilment es poden assumir les despeses d'habitatge, i altres desafortunats resultats del model d'econòmic, impacten amb especial força en el sistema de serveis socials, que no pot –ni sempre li correspon– poder revertir els desequilibris estructurals.

Tot i així, sí que s'hauria de poder fer un acompanyament suficient, oferint respostes més personalitzades i que es puguin ajustar a les necessitats de les persones i als seus horaris, atenent un dels principis rector dels serveis socials, recollit a l'article 5 l) de la Llei 12/2007, de serveis socials, i que estableix que el sistema públic de serveis socials s'ha de regir pel principi d'atenció personalitzada i integral. En aquest mateix sentit, l'article 26 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu, al punt 1, que el sistema públic de serveis socials ha d'ajustar la seva actuació a projectes o programes individuals, en funció de les circumstàncies concurrents, per aconseguir millor l'atenció social i la inserció.

També cal tenir en compte que els serveis socials bàsics tenen entre les seves funcions la de valorar i fer els diagnòstics socials de les situacions amb necessitats socials, tal com determina l'article 17 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Per realitzar diagnòstics, a partir dels quals es poden assignar els recursos necessaris, és necessari que els professionals disposin de tota la informació necessària. Així, l'article 44 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles. Per tant, les indicacions del CSS a la ciutadana per realitzar una entrevista per poder valorar la situació, s'adequaven al que preveu la normativa.

A més, és important destacar que la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix, a l'article 13.1.k, que les persones que accedeixen als serveis socials o els seus familiars tenen el deure d'atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a les quals siguin convocats.

Més enllà de la situació concreta, les dificultats per contactar amb els CSS són una realitat coneguda i que s'ha aguditzat més davant de les noves limitacions generades per la pandèmia. L'Ajuntament de Barcelona ha introduït millores al respecte, a través de la Mesura de Govern d'Innovació Social, sobre la qual s'està atent a la seva

David Bondia Garcia

implementació i desenvolupament. **És molt necessari que l'atenció social i la necessitat de seguiment en determinades situacions siguin compatibles amb la cerca d'estabilitat laboral i econòmica de les persones, així com de la seva autonomia personal, sobre la qual també s'enfoquen els equips dels CSS.**

4. En relació amb el canvi de professional, sol·licitat a través d'una fitxa IRIS en data 12 d'octubre de 2021, respost en data 24 de novembre de 2021, més d'un mes després, la qüestió ha quedat finalment resolta, perquè la ciutadana s'ha traslladat a un altre barri, motiu pel qual, segons l'adscripció territorial, li correspon ser atesa en un nou CSS i també, consegüentment, per un/a altre/a professional.

L'article 9.2.e de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a tenir assignat un/a professional de referència i canviar, si escau, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials. En cas que no es doni un canvi de CSS, com ha passat en el cas analitzat, caldria que l'IMSS revisés quines són aquestes possibilitats que estableix l'àrea bàsica. **Des de la Sindicatura es considera que, en la realitat dels serveis socials municipals de Barcelona, en els quals els equips compten amb diversos professionals de cada rol, els canvis haurien de ser possibles a petició de les persones que així ho expressen, per tal de facilitar l'establiment dels vincles necessaris que facin possible el desenvolupament del treball conjunt.**

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, ha de millorar en eficàcia.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recordar a l'IMSS** que ha de garantir el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials, per evitar que es repeteixin situacions com la plantejada.
- **Recomanar a l'IMSS** que es persisteixi en la implementació de millores que permetin que els CSS siguin accessibles a les persones de forma àgil i eficaç.
- **Recomanar a l'IMSS** que es revisi la resposta municipal davant dels canvis de professional sol·licitats per les persones interessades.

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