

David Bondia Garcia

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

### **ANTECEDENTS**

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

El 20 d'octubre de 2021, una ciutadana va exposar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la situació d'allotjament en què es trobava.

Exposava que tenia 62 anys, tenia reconeguda una discapacitat del 65%, disposava d'uns ingressos de 688 euros mensuals per invalidesa i que va ser víctima de violència de gènere, motiu pel qual era atesa pel SARA. Des d'aquest servei, li van anar facilitant allotjaments en pisos d'inclusió, a partir del moment en què la van desnonar del seu habitatge.

Explicava que, des de feia dos anys, vivia als allotjaments individuals amb serveis col·lectius del carrer Tànger, però que li plantejaven que havia de marxar d'allà, sense que se li facilités cap alternativa. Tot i que coneixia les condicions de temporalitat de l'equipament, considerava que, amb la seva edat i condicions de salut i econòmiques, no se la podia deixar mancada d'un allotjament en condicions dignes.

Afegia que en aquell allotjament, però, no es trobava prou ben acollida, atès que hi havia una majoria d'homes (sols 3 dones) amb diferents problemes i alteracions conductuals, motiu pel qual havia de romandre al seu habitatge, sense poder fer l'ús que desitjaria dels espais comuns. A més, considerava que els àpats del menjador no s'ajustaven a les seves necessitats d'alimentació, motiu pel qual no feia ús del menjador i havia de comprar el seu propi menjar, cosa que li suposava una despesa que li impedia estalviar per a un futur allotjament. També feia referència a la manca d'aigua calenta que patien des de feia cinc dies.

Exposava que havia sol·licitat un habitatge a l'Oficina de l'Habitatge, i que, des del Centre de Serveis Socials (CSS), estaven fent tràmits per tal que pogués accedir a un pis per a majors de 65 anys, però no sabia si aquestes gestions donarien resultats.

### **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 considerar convenient 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 1.1, el 2030 tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula.

En data 17 de novembre de 2022, 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 gener de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que els allotjaments temporals de Tànger són un equipament de la ciutat obert des del maig del 2019 al qual es poden acollir persones soles o parelles sense infants en situació d'exclusió social, especialment persones en situació de sense llar que estiguin en seguiment pels serveis socials bàsics de Barcelona.

Es tracta de 20 unitats d'allotjament individual amb intervenció social, serveis col·lectius, així com un menjador social (amb 80 places de mitjana de menjador diürn, més 20 places de menjador nocturn per a les persones residents en format pícnic per emportar). També hi ha un punt de trobada amb activitats programades (d'acord amb les condicions i normativa relativa a la covid-19) per a les persones que hi resideixen o que han estat derivades al menjador.

La continuïtat i vinculació al servei ve determinada en un acord d'estada, un pla de treball i el compromís de la persona usuària a complir aquests acords. Cada persona resident té assignat un/a educador/a i un/a integrador/a que vetllen i acompanyen aquest procés individual.

El plec de condicions dels AISC (allotjaments individuals temporals amb serveis col·lectius) determinen que la persona usuària pot estar-hi un màxim de 2 anys, prorrogables per un màxim d'un any més. A cada resident se li assigna un dels 20 apartaments disponibles, dotats suficientment per a les necessitats de la vida quotidiana.

Cada resident es compromet al pagament d'un preu públic, segons la regulació general de preus públics municipals aprovada per la Comissió de Govern Municipal. La persona usuària pot fer ús dels serveis col·lectius disponibles que es localitzen a les zones comunitàries: bugaderia, sala polivalent (amb espai de lectura i ordinadors amb servei d'internet) i menjador.

Revisat l'expedient, la informació que consta és que la ciutadana ingressa al servei l'11 de juny de 2019 derivada pel SARA (Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida). Té reconeguda una discapacitat i percep una prestació per incapacitat de 688 euros. Ha d'assumir un deute de 1.600 euros, motiu pel qual s'estableix un pagament mensual del lloguer reduït (88 euros/mes) i s'estableix un pla de treball educatiu fonamentat en l'estalvi per a la recerca d'una alternativa habitacional (habitació de lloguer o habitatge compartit).

Durant la seva estada a l'equipament, s'han dut a terme les intervencions següents:

- Allotjament i accés al menjador social.
- Seguiment i acompanyament social.

David Bondia Garcia

- Manteniment d'hàbits personals bàsics.
- Disseny d'un pla d'estalvi.
- Supervisió de l'allotjament.
- Suport i reforç emocional.
- Empadronament a l'equipament.
- Tràmits d'actualització de la sol·licitud d'habitatge de protecció oficial.
- Orientació en la cerca d'habitatge permanent.
- Coordinació amb serveis que intervenen.

La ciutadana gaudeix d'una segona pròrroga en la seva estada, vigent fins a l'11 de desembre de 2021 (l'informe està signat al desembre de 2021), vinculada al compliment del pla de treball i a la recerca d'una solució habitacional.

El treball i acompanyament amb les persones es realitza segons el seu pla de millora personalitzat i, atesa la temporalitat del recurs, s'aborda el pla de sortides i les alternatives habitacionals els darrers mesos de l'estada.

En referència a les situacions de "violència i l'ambient massa masculinitzat de l'equipament", es fa una distinció: per una banda, les persones residents de l'equipament i, per l'altra, les usuàries del menjador. La ciutadana comparteix espais comuns amb la resta de residents del servei, vint persones, de les quals sis són dones. Va ser ubicada en un apartament on conviu, porta amb porta, amb una altra dona.

Durant el període pandèmic de la covid-19, l'accés al menjador i als espais comuns van quedar tancats i limitats, i el servei de menjador es va subministrar a través de pícnic a les persones no residents.

Pel que fa a les mancances alimentàries manifestades, la ciutadana disposa i fa ús d'un lliurament diari de dinar i sopar que pot complementar al seu propi apartament, on disposa de nevera, rebost i microones. El servei de càterring ofert està homologat, compleix les normatives del sector i compta amb els serveis d'una dietista. El proveïdor d'alimentació disposa de la certificació de qualitat i s'utilitzen menús i components orgànics. Es constata que la ciutadana fa compres compulsives i que l'argument relatiu a les seves necessitats alimentàries especials esdevenen una dificultat en la intervenció socioeducativa.

Sobre la queixa manifestada per la manca d'aigua calenta al seu apartament, el 24 d'octubre de 2021 es va produir una avaria que es va solucionar en quatre dies. Mentre persistia, es va donar l'opció a les residents afectades d'utilitzar una dutxa d'un dels apartaments lliures o la dutxa del personal del servei. La ciutadana ho va rebutjar.

Per les característiques de la ciutadana, s'ha d'intervenir de forma interdisciplinària entre diferents serveis, motiu pel qual s'han establert mecanismes d'atenció coordinats entre els i les diferents professionals que intervenen.

## CONSIDERACIONS

De la informació que l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) ha fet arribar a la Sindicatura, se'n desprèn una tasca intensa amb la ciutadana al llarg dels darrers dos anys i mig. En aquest període, s'ha facilitat l'allotjament i serveis complementaris i s'ha desenvolupat la intervenció professional (que inclou un pla de treball i coordinacions tècniques en diferents àmbits).

En aquest sentit, cal recordar que l'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

Així mateix, l'article 9.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que els destinataris dels serveis socials tenen dret a disposar d'un pla d'atenció, en funció de la valoració de la situació que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats. També es determina el dret de la ciutadania a tenir assignat un professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció.

Per tant, l'atenció facilitada s'ha adequat al que estableix la normativa en aquesta matèria.

Els serveis socials treballen per capacitar les persones per tal que puguin viure de forma plenament autònoma i desenvolupar-se amb la finalitat que es puguin fer càrrec de tots els aspectes de la seva vida. Per aquest motiu, el pla de treball aborda i concreta objectius en diferents àmbits de la vida de la ciutadana.

Una vegada assolits els objectius, es preveu l'alta, la qual no és injustificada, sinó que està prevista, i de la qual cosa s'informa la ciutadana, d'acord amb el que estableix l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, sobre el dret a la informació.

Ara bé, en aquest cas, cal tenir en compte circumstàncies de les quals els serveis municipals són ben coneixedors. D'una banda, el grau de discapacitat de la persona atesa, que és del 65%, i que inclou diferents problemes de salut. De l'altra, se l'orienta cap a una habitació de lloguer o un habitatge compartit, quan la situació dels preus del mercat immobiliari de Barcelona es tradueix en habitacions molt cares i, per tant, inassolibles econòmicament per a persones amb uns ingressos limitats. Així mateix, és necessari considerar l'edat i la trajectòria de la persona afectada. Aquest fet no significa que hagi de romandre indefinidament en un recurs temporal, però sí que **hauria de poder possibilitar el pas a un recurs més estable i adaptat a la seva situació.**

Pel que fa a les incidències que expressa la ciutadana per aspectes com la dutxa o l'alimentació, es constata que el servei en tenia coneixement i que va gestionar-les vetllant, en tot moment, per la cobertura de les necessitats de la ciutadana.

També cal tenir en consideració el malestar que exposava la ciutadana sobre la masculinització de l'equipament municipal. Sobre aquest aspecte, tot i que s'observa la

David Bondia Garcia

presència d'altres dones en l'espai, es tracta només d'una quarta part de les persones que hi resideixen. **En aquells casos en què hi ha hagut situacions de violència masclista o en què existeix una incomoditat manifesta per la baixa presència femenina, és convenient preveure equipaments exclusius per a dones.** Cal reconèixer que l'IMSS és conscient de la pertinència de disposar d'equipaments residencials específics per a determinats col·lectius, d'acord amb l'article IV.4 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, que estableix que els col·lectius i ciutadans més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

Finalment, s'observa que, segons l'informe municipal, hi ha parts del pla de treball que no s'estan assolint. En aquest sentit, **és necessari recordar a la ciutadana que les persones que accedeixen als serveis socials, d'acord amb l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, tenen els deure de complir els acords relacionats amb la prestació concedida, seguir el pla d'atenció, i participar activament en el procés.**

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. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'IMSS ha estat ajustada a dret, tot i que pot millorar en eficàcia pel que fa a l'abordatge de situacions particulars.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que consideri alternatives diferents de les habitacions de lloguer, per tal de possibilitar el pas a un recurs més estable i adaptat a la situació de la ciutadana.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que, en situacions com la descrita, es pugui considerar la possibilitat d'equipaments residencials específics per a determinats col·lectius.
- **Recordar a la ciutadana** que ha de complir els acords, seguir el pla d'atenció i participar activament en el procés de millora de la situació.

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, març de 2022