

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 8 de març de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda a un Centre de Serveis Socials (CSS) de la ciutat.

Exposa que són una unitat familiar formada per la mateixa ciutadana, la seva mare (amb una discapacitat del 52%), el seu germà i la seva filla (6 anys). Compten amb els únics ingressos procedents del *Ingreso Mínimo Vital* (400 euros/mes) i van ser desnonats en data 24 de febrer de 2022.

Relata que, prèviament, ja eren atesos al CSS, on coneixien la seva situació. Davant la possibilitat de pèrdua de l'habitatge, els van plantejar la possibilitat (que no es va concretar) que ella i la seva filla anessin a un pis compartit, mentre que la mare i el germà anessin a un alberg. També els van orientar a un apart-hotel, però allà els van dir que no reunien el perfil i no els van admetre.

Explica que el dia del desnonament van assistir-hi professionals del CUESB, cap on es va desplaçar la família i, tot i que van arribar a les 15h, no se'ls va facilitar l'allotjament fins a les 23 h. Afegeix que, durant aquelles hores, no se'ls va oferir menjar i van arribar a l'allotjament sense sopar.

Manifesta que se'ls allotja en un hostel a Santa Coloma de Gramenet, en una única habitació per tots 4 i el gos, sense dret a cuina i tampoc els faciliten cap tipus d'àpat (aporten fotos de les condicions de l'habitació i el bany). La seva filla està escolaritzada a Barcelona, on també tenen la seva xarxa social, metges, etc. de forma que s'han de desplaçar contínuament a Barcelona, amb la despesa que això comporta (especialment pel germà, que no hauria pogut accedir al transport bonificat per una gestió pendent del CSS). Per tot això, els resulta inassolible viure amb els seus limitats ingressos.

Exposa que han intentat contactar amb el CSS en diferents ocasions i que la seva referent està de baixa i no aconsegueixen atenció directa, ni cap canvi en la seva situació.

Considera que no correspon que no puguin disposar d'aliments (tampoc la seva filla) i manifesta que els serveis socials no els estan atenent de manera adequada.

Finalment, exposa la seva preocupació per com aquesta situació pot estar afectant psicològicament a la seva filla.

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

David Bondia Garcia

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.

Examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte 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 realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 14 de març de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Així mateix, es va contactar telefònicament amb el CSS i també es va contactar amb l'IMSS a efectes que es pogués agilitar l'emissió del corresponent informe municipal.

Resposta dels òrgans afectats

En data 29 d'abril de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'escrit consta de dues parts.

En la primera, de l'IMSS, s'exposa que inicialment es va acordar pensió sense alimentació atès que s'havia fet un ajut a la targeta solidaria el mes de febrer i es va tornar a carregar el mes de març.

Pel que fa a la demora que es va produir el dia del desnonament, fins a les 23 hores, es diu que no es va disposar d'allotjament fins a aquella hora. Quan passa això, la família es trasllada al CUESB, on s'acull fins el moment en què es disposa de l'allotjament.

En la segona part, realitzada des del CSS, s'exposa que la família és atesa des del 2019, quan va patir un altre desnonament i se'ls va ajudar a trobar un nou allotjament.

La família tenia data de llançament el 22 de novembre de 2021, però va quedar suspès fins el 27 de gener per un informe de vulnerabilitat, tot i que es va executar finalment el 24 de febrer de 2022.

Es treballa, des del primer moment, de forma coordinada amb l'Oficina d'Habitatge del districte per mediar amb la propietat o cercar alternatives. Davant els insuficients recursos econòmics de la família, des del CSS s'ofereix suport econòmic per a accedir a un nou habitatge, però la recerca resulta infructuosa. El dia 21 de febrer s'ofereix a la ciutadana l'accés a un pis pont compartit per ella i la filla, mentre es cerquen altres recursos per la mare i el germà, però no ho accepta.

David Bondia Garcia

Quan s'executa el desnonament, el CUESB allotja la família en una pensió, la qual es renova fins que no es trobi una alternativa millor, que continua sent l'accés a un nou habitatge amb el suport del CSS.

En data 16 de març s'entrega un informe social a l'Oficina d'Habitatge del districte per a l'accés a la Mesa d'Emergències, una vegada iniciat l'expedient d'emergències.

En data 1 de març la treballadora social referent de la família causa baixa mèdica que, en el moment en què es fa l'informe (7 d'abril), segueix sense estar coberta. Donada la vulnerabilitat de la família l'atenció a la mateixa es assumida per una altra professional, fent la primera visita el 15 de març, previ contacte telefònic.

S'exposa que per a allotjar infants, el mes adient és un habitatge d'inclusió o pisos pont, com el que es va oferir a la ciutadana, però que va rebutjar. Quan no es disposa d'aquest serveis, s'ha d'allotjar les famílies en hostals o pensions, segons les possibilitats del moment.

Pel que fa a l'alimentació de la filla, es valora que hi ha custòdia alterna entre el pare i la mare i que aquesta dina al menjador escolar. Pel que fa a la resta d'àpats, se li proporciona un ajut econòmic.

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat aproximadament un mes i mig a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa, malgrat que aquesta institució va manifestar en diverses ocasions la conveniència que s'enviés amb celeritat per la situació de vulnerabilitat de la família.

Aquest termini supera el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'IMSS l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

Així mateix, aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica**. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret en base al principi de bona administració.

En conseqüència, **es recorda a l'IMSS l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general,**

David Bondia Garcia

tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

Valorada la col·laboració municipal amb aquesta Sindicatura, per aquest expedient, procedim a analitzar com s'ha vetllat des de l'IMSS per a la garantia de drets de la promotora de la queixa i la seva família:

1. Atenció rebuda pels serveis socials des del desnonament fins a la ubicació en un allotjament d'emergència

Una vegada produït el desnonament, la família es desplaça al CUESB, on roman des de les 15h i fins a les 23h, quan se'ls facilita l'allotjament. Sobre aquesta qüestió l'IMSS es limita a exposar que és el temps en què l'adjudicatari del contracte d'allotjaments va poder disposar de l'allotjament.

Segons la promotora de la queixa, en aquest període no se'ls va facilitar aliments en cap moment. Aquest fet és important si es tenen en compte factors com l'estrès que es pateix en el moment de pèrdua de l'habitatge, la incertesa que comporta estar a l'espera d'assignació d'un allotjament, la limitació d'ingressos de la família i, en especial, el fet que una nena de 6 anys conformi el nucli familiar.

A més, quan finalment se'ls assigna allotjament, aquest es troba en un altre municipi, ja són les 23h i, per tant, els comerços resten tancats i a l'habitació de la que disposen no hi ha cuina on puguin preparar-se un àpat.

El temps de **demora en l'assignació d'un allotjament en un moment de gran impacte per la família**, així com la **manca d'atenció a les necessitats més bàsiques, com l'alimentació**, no s'adiuen amb el que preveu l'article 9 de la *Llei 12/2007, de serveis socials*, tant pel que fa al dret a rebre de forma continuada un servei mentre aquest sigui necessari, com pel que fa al dret a uns serveis de qualitat.

Per això, **la Sindicatura considera convenient agilitzar la facilitació dels allotjaments**, finalitat per la qual es presumeix que s'ha externalitzat la gestió d'aquesta servei (entre d'altres motius).

Tot i així, **si per causes extraordinàries i justificades, les persones afectades han d'esperar al CUESB**, cal que aquest servei pugui atendre altres necessitats de la família en aquell interval de temps, atenent no sols els aspectes materials, sinó també l'acompanyament necessari en un moment d'impacte per un desnonament.

David Bondia Garcia

2. Sobre l'allotjament d'emergència i les alternatives residencials proporcionades

L'allotjament que se'ls assigna és una pensió situada al municipi de Santa Coloma de Gramenet, en la qual els quatre integrants de la família i el gos comparteixen un única habitació amb lliteres, i sense dret a cuina.

Segons estableix la *Cartera de Serveis Socials aprovada pel Decret 142/2010*, l'acolliment residencial d'urgència és una prestació garantida, així com també el servei de menjador social (o un altre d'alternatiu).

El fet que es faciliti allotjament en la mateixa data del desnonament dona compliment al que preveu la normativa. No obstant, les seves característiques disten de ser adequades a les circumstàncies.

D'una banda, perquè la pensió es troba en un altre municipi i això comporta una separació de l'entorn habitual de la família i del context escolar de la menor d'edat. També obliga a la família a invertir un temps i uns recursos en desplaçament que limita i condiciona la situació familiar.

D'altra banda, perquè les condicions de l'allotjament, sense dret a cuina, en lliteres, amb tovalloles deteriorades, etc. no constitueixen una opció adequada per a les famílies, especialment quan hi ha infants, tal com la Sindicatura ha manifestat reiteradament.

Per tant, és necessari que es doni compliment a la prestació garantida de l'acolliment residencial d'urgència en allotjaments adequats a les situacions familiars, amb la qualitat adient i la proximitat necessària a l'entorn i comunitat de referència.

En aquest sentit, cal recordar que l'Ajuntament de Barcelona es compromet a través de l'article 13.3 de la *Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona* a 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 especial atenció a les situacions familiars específiques, com ara aquelles de caràcter monoparental.

L'informe municipal exposa que s'havia ofert un altre recurs residencial més adient, com un pis pont per a la ciutadana i la seva filla, mentre es cercaven altres recursos per a la resta de la família. Tanmateix, aquesta opció que no va ser acceptada.

Sobre aquest punt, convé assenyalar que les persones que compartien la llar de la qual van ser desnonades no sols constitueixen un nucli de convivència, sinó que, a més, tenen estrets vincles de parentiu i es proporcionen cures mútues. La no acceptació del recurs per evitar separar el nucli de convivència es troba emparat per l'article 9.2.g) de la *Llei de serveis socials*, que recull el dret a decidir si es vol rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos, entre les opcions presentades.

David Bondia Garcia

En aquesta línia, també és necessari tenir en compte que el *Pla estratègic de serveis socials 2021-2024*, basa el seu l'Eix 1 en l'atenció centrada en la persona i la seva interacció familiar i comunitària. Així, diu que l'entorn comunitari esdevé un recurs d'intervenció i que cal superar l'abordatge fragmentat i orientar la intervenció a les necessitats, l'empoderament de les persones i la seva participació activa en el procés d'atenció. Afegeix també que el **model d'atenció centrada en la persona ha de posar en valor l'autonomia personal i els llaços socials com a factors generadors d'oportunitats vitals, el reconeixement de la diversitat i garantir les respostes personalitzades.**

En conseqüència, **la Sindicatura de Greuges considera que proporcionar un recurs residencial que impliqui fragmentar un nucli familiar no és una solució adequada.**

3. Acompanyament proporcionat pels serveis socials després del desnonament

Un altre aspecte que plantejava la ciutadana era la manca de contacte amb el CSS amb posterioritat al desnonament, amb què havien intentat contactar sense resultats.

L'informe municipal exposava que la professional referent del cas havia causat baixa mèdica. En el moment en què es realitza l'informe (7 d'abril), encara no estava coberta la plaça de la professional. Tot i que el CSS atén a la família mitjançant una altra professional, d'acord amb els mitjans dels quals disposa, a la Sindicatura li preocupa el fet que no s'hagi donat cobertura a aquella baixa mèdica amb personal suplent.

Des d'aquesta institució supervisora, es reconeix la tasca desenvolupada pels equips dels CSS, els quals estan sotmesos a una gran pressió assistencial i han de gestionar una realitat urbana molt afectada per l'actual crisi social i econòmica amb recursos limitats.

Per aquest motiu, **la dotació actual dels equips de serveis socials (sense perjudici que aquesta es pugui revisar en funció de la composició socioeconòmica dels barris) ha de ser mantinguda, agilitant la substitució d'aquelles persones treballadores que cursen baixa dels seus llocs de treball.**

Es vol subratllar que l'article 44.1 de la *Llei 12/2007, de serveis socials* estableix que l'organització del sistema públic de serveis socials ha de garantir la disponibilitat i l'adscripció del personal professional estable, homologat laboralment i necessari per a una atenció social de qualitat en funció de la població, les característiques del territori i les necessitats específiques que s'hagin d'atendre.

Per tant, **és imprescindible que s'articulin els mecanismes i mitjans necessaris per a garantir l'acompanyament suficient a les famílies en moments de crisi i garantir que l'accés d'aquestes als seus professionals de referència es pugui realitzar amb eficàcia.**

David Bondia Garcia

4. El dret a una alimentació adequada dels infants

Un darrer aspecte sobre el qual és fonamental reflexionar és de quina manera es garanteix a l'infant de la família el dret a una alimentació adequada mentre es troba a la pensió. En el moment en què es tramita la queixa, i també quan s'elabora l'informe municipal, la família segueix allotjada en una habitació sense dret a cuina. Tampoc se'ls faciliten àpats en aquell allotjament.

Segons s'exposa a l'informe municipal, la menor d'edat dina a l'escola i s'ha tingut en compte la custòdia alterna entre el pare i la mare. A més, es fa referència a l'ajuda econòmica que es proporciona a la família per cobrir la resta d'àpats.

No obstant això, no s'especifica la quantia de l'ajuda econòmica que rep la família per a aquest concepte. Cal recordar la limitació d'ingressos del nucli familiar, que consisteixen en 400 euros mensuals aproximadament.

Considerant que l'infant està amb la mare, és important garantir que pot realitzar els 5 àpats necessaris. Únicament un el realitza a l'escola i, pels altres, no es disposa de cuina a la pensió per poder-los preparar. En aquest sentit, no només cal tenir en compte els factors econòmics necessaris per a garantir el dret a una alimentació adequada, sinó també les condicions necessàries per a manipular els aliments i adequar-los al consum i necessitats de l'infant.

Es obvi que l'alimentació és una necessitat bàsica i fonamental sobre la qual es pronuncia la Declaració Universal dels Drets Humans, a l'article 25 1, indicant que:

Tota persona té dret a un nivell de vida que asseguri, per a ell i la seva família, la salut i el benestar, especialment quant a alimentació, vestir, habitatge, assistència mèdica i als serveis socials necessaris; també té dret a la seguretat en cas d'atur, malaltia, incapacitat, viduïtat, vellesa o altra manca de mitjans de subsistència independent de la seva voluntat.

Per tant, **és necessari revisar com es garanteix el dret a l'alimentació de la filla de la usuària, d'acord amb l'article 3.3 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, el qual estableix que l'interès superior de l'infant ha d'esser el principi inspirador de totes les decisions i actuacions.**

Finalment, es vol recordar el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb una Alimentació Sostenible, que inclou mesures dirigides a promoure el dret a una alimentació adequada i incorpora criteris com la reducció dels sucres afegits i dels productes ultraprocessats. L'impuls d'aquestes mesures hauria de ser coherent amb l'actuació municipal. L'allotjament en una pensió sense cuina i amb escassos recursos econòmics és difícilment compatible amb el dret a una alimentació adequada, que permeti defugir del consum d'aliments processats.

David Bondia Garcia

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 no ha estat adequada pel que fa al recurs residencial proporcionat a la família, el dret a l'alimentació i l'interès superior dels infants.**

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que es vetlli per tal d'agilitzar la facilitació dels allotjaments i, si per causes extraordinàries i justificades, les persones afectades han d'esperar al CUESB, cal que aquest servei pugui atendre les necessitats de la família, des d'una perspectiva holística.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que garanteixi l'acolliment residencial d'urgència en allotjaments adequats a les situacions familiars, amb la qualitat adient i la proximitat necessària a l'entorn i comunitat de referència.
- **Recordar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** el contingut del Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2021, pel qual "el model d'atenció centrada en la persona ha de posar en valor l'autonomia personal i els llaços socials com a factors generadors d'oportunitats vitals, el reconeixement de la diversitat i garantir les respostes personalitzades."
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que agilitzi la substitució de les persones treballadores que cursen baixa dels seus llocs de treball per garantir la qualitat i eficàcia dels serveis socials.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que s'articulin els mecanismes necessaris per a garantir l'acompanyament suficient a les famílies en moments de crisi i que l'accés d'aquestes als seus professionals de referència es pugui realitzar amb eficàcia.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que es revisi com es garanteix el dret a l'alimentació de la filla de la usuària, d'acord l'interès superior de l'infant.

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.