

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA ALS SERVEIS SOCIALS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 23 de febrer de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part dels serveis socials municipals.

Exposa el següent:

Vivia al Carmel en una habitació que no va poder seguir pagant. El propietari del pis li va tancar l'accés a la cuina i al bany. Amb aquesta situació, es va dirigir a un Centre de Serveis Socials (CSS d'aquí en endavant), atès que el seu expedient estava obert allà.

Qualifica l'atenció rebuda en aquell servei com a molt dolenta, ja que se'l va adreçar a diferents serveis en lloc d'escoltar-lo i donar-li suport. Va dirigir-se al CSS fins a 20 ocasions, i va arribar a estar dos dies sense menjar i sense rebre ajuda. Se sentia indefens i va pensar en treure's la vida.

El van adreçar moltes vegades al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona) on se li deia que no el podien ajudar perquè el seu expedient estava al CSS.

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.

Un cop 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.

Resposta dels òrgans afectats

En data 21 de juny de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'escrit exposa que no consta cap intervenció amb el ciutadà al CUESB. Quan una persona que està sent atesa a un CSS és atesa al CUESB, des d'allà envien un correu electrònic al CSS explicant l'atenció i orienten la persona al servei corresponent.

Durant l'any 2021 el ciutadà va rebre des del CSS diferents ajuts en relació a una estada en pensió (per desnonament), pagament d'habitació, alimentació, tramitació de documentació i transport. També se'l va derivar a Labora i a un curs de castellà.

En data 26 de juny de 2021 es fa el traspàs a un altre CSS perquè marxa a viure a una habitació de forma estable al carrer Calàbria.

En data 10 de febrer de 2022 es torna a fer un traspàs des del nou CSS al CSS antic perquè va tornar a viure a Horta. Es triga a donar-li hora per motius d'agenda de la professional i finalment no se l'arriba a atendre perquè comproven que l'adreça no pertany a Horta. És per això que el 15 de febrer de 2022 la direcció del primer CSS es coordina amb la direcció d'un tercer CSS per tal d'agilitzar la visita i es concerta hora d'atenció pel dia 25 de febrer de 2022.

Es contrasta la informació amb la recepció del centre, i es té constància que el ciutadà va anar presencialment al centre en tres ocasions:

- En dues d'aquestes ocasions va anar-hi quan ja tancaven. Se'l va informar que l'havien d'atendre al seu CSS i que, si era urgent, podia anar al CUESB ja que estaven fora d'horari d'atenció.
- La tercera vegada va ser atès per una professional del **turn de valoració del centre**, que va fer un escrit, a petició del ciutadà, informant que estava pendent de ser atès al CSS.

Quan es van coordinar les direccions dels centres i es va demanar al CSS Carmel que es prioritzés l'atenció perquè des del CSS Horta s'havia trigat a donar una visita, no se l'havia arribat a atendre i no es coneixia la situació en què es trobava. Del full de traspàs del CSS Horta al CSS Carmel no s'especificava una situació crítica.

CONSIDERACIONS

Quan el promotor de la queixa va dirigir-se a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, es trobava en unes circumstàncies que requerien l'atenció dels

serveis socials bàsics. Exposa uns fets que contrasten amb el relat de l'informe municipal.

La Sindicatura no pot dirimir com van succeir els fets, però és obvi que la queixa del ciutadà no s'hauria produït si hagués rebut l'atenció i la informació oportunes quan ho necessitava. La no recepció d'aquesta atenció posa de manifest dèficits en els circuits d'atenció a la ciutadania.

Cal subratllar que segons l'article 3 de la Llei 12/2007 de serveis socials, aquests tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament, mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques, així com de les necessitats socials. En aquest cas, la manca d'alimentació del ciutadà durant dos dies i la situació de desesperança que manifesta, posen de manifest que **no es va vetllar de forma adient per la cobertura de les seves necessitats més bàsiques.**

A més, hi ha diferents aspectes detectats en aquesta situació que cal analitzar en detall:

1. Sobre les dificultats per programar una cita al CSS

Inicialment, hi ha dificultats per concertar la cita per l'agenda de la professional. Des d'aquesta Sindicatura som conscients de les dificultats dels CSS per poder abastar totes les necessitats dels territoris i la pressió assistencial existent. A aquestes circumstàncies, cal afegir els fets que es donen a les vides de les persones que hi treballen, amb uns drets reconeguts, i que haurien de comportar necessàriament un reajustament de les agendes dels centres.

En qualsevol cas però, cap d'aquests factors hauria d'afectar els drets de les persones ateses, com el reconegut a l'article 9.2.d) de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix el **dret a rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari.**

En el mateix sentit, l'article 26.2.c de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona estableix el dret dels destinataris de serveis socials a rebre atenció urgent i serveis continuats de qualitat i plenament informats en cas de necessitat.

Per tant, és necessari recordar a l'IMSS que ha de vetllar per garantir aquesta atenció urgent o prioritària en tots els casos que ho requereixin.

2. Sobre l'error d'assignació territorial

Un altre factor que implica un retard en l'atenció al ciutadà és la manca de coneixement de la seva adreça. Segons es desprèn de l'informe municipal, aquest fet no és conegut fins que és atès per una professional del torn de valoració del CSS Horta.

Es presumeix que, quan una persona es dirigeix al CSS des de l'UGA, es demanen les dades bàsiques per, entre d'altres qüestions, verificar l'adequació de l'atenció al centre en funció de l'assignació territorial. En aquest cas, per tant, en algun moment no es van verificar de forma prou rigorosa les dades del ciutadà per tal d'adreçar-lo, en primer terme, al centre corresponent, en aquest cas el CSS Carmel.

Per tant, seria necessari seguir la traçabilitat dels fets descrits, per tal de determinar on es va donar aquesta inconcreció i corregir-la, i evitar així que es tornin a produir situacions com aquesta.

3. Sobre la valoració feta pel CSS per determinar la urgència del cas

L'informe municipal exposa que el ciutadà va ser atès pel torn de valoració del centre, del qual sols es diu que va detectar l'error en l'assignació del CSS i que es va fer un escrit a petició del ciutadà.

Segons el document «**Model i protocol d'actuació per a l'atenció preferent i urgent des del CSS en el marc de l'atenció social de Barcelona Ciutat**» el o la professional del torn de valoració realitza una exploració valorativa ràpida per determinar el caràcter i la dimensió de la situació que es presenta i la prioritat d'atenció que necessita. Això permet determinar si es troben davant una situació urgent, preferent o ordinària.

L'informe municipal exposa que no es coneixia la situació crítica en la que es trobava el ciutadà quan es va realitzar la coordinació entre les direccions dels CSS Horta i CSS Carmel. **Resulta difícilment comprensible aquesta manca de coneixement quan el ciutadà havia estat atès pel torn de valoració.**

Per això seria necessari revisar també com es va recollir i transmetre la informació per tal de determinar els motius pels quals la direcció del centre no coneixia aquesta situació.

4. Sobre l'atenció social rebuda

Quan les direccions dels CSS es coordinen per sol·licitar la prioritització de l'atenció al ciutadà, s'efectua d'acord amb els principis de coordinació i responsabilitat pública amb què han d'actuar els serveis socials, recollits a l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Tot i així se li facilita cita per 10 dies més tard, termini al qual s'han d'afegir els dies que havia trigat anteriorment per poder optar al torn de valoració del CSS Horta.

És necessari tenir en compte que al document «**Criteris operatius per a l'atenció social de persones quan hi ha canvis, pèrdua o inestabilitat domiciliària a la ciutat de Barcelona**» defineix criteris tècnics i operatius per garantir l'atenció, el seguiment i el tractament social de la persona usuària quan aquests siguin necessaris. Així, estableix que **els serveis socials d'atenció**

bàsica de Barcelona han de garantir les primeres atencions a totes les persones que viuen a la ciutat, independentment de la seva situació legal administrativa, del lloc on viu i de les característiques de l'habitatge. En el cas descrit, aquesta atenció no es va poder donar, ni clarificar, en el moment en què ho sol·licitava el ciutadà, tal com està previst.

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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'IMSS no ha estat ajustada a dret ni eficaç, perquè no s'ha garantit l'atenció social al ciutadà en el moment en que ho precisava.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que les situacions que precisen atenció urgent o prioritària han de rebre l'atenció necessària en un termini adient.
- **Recomanar a l'IMSS** que es faci una traçabilitat dels fets per tal d'evitar que es tornin a produir situacions com la descrita.

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,.