

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA A DRETS ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

#### ANTECEDENTS

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

En data 8 de juny de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la situació en què es trobava en un recurs habitacional.

Exposava que té una discapacitat del 96% i que estava en procés de revisió, amb greus problemes de salut (afectacions cardíaques i diabetis).

Explicava que fa uns anys, quan va començar a tenir problemes de salut, el CSS li va trobar un recurs habitacional ubicat al barri del Carmel. Però allà es va trobar desplaçat del seu entorn habitual, a la Barceloneta.

Posteriorment, va marxar a viure a Àvila amb un fill, però va tornar a Barcelona. En aquell moment, el CSS li va gestionar l'allotjament en un recurs del carrer de Puigxuriquer, al Poble-sec, on continua actualment.

Manifestava la necessitat d'un recurs habitacional adequat a la seva discapacitat i amb unes condicions millors, atès que a l'actual hi ha un ambient poc acollidor. Per aquest motiu, no pot fer ús dels espais comuns. Aquesta situació condiona molt la seva quotidianitat i qualitat de vida perquè l'obliga a marxar del recurs al matí i no hi torna fins a les 20.00 hores (per sopar i dormir).

Exposa inquietud perquè, conjuntament amb els seus germans, és hereu d'una caseta en un poble d'Andalusia, de la qual no gaudeix, però va suposar un problema per a l'accés a un habitatge. En aquests moments la casa està en venda, però expressa que no pot esperar més.

##### 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.

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 les intervencions que es van dur a terme en relació amb la queixa presentada.

En data 22 de juny 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 29 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'escrit exposa que el recurs on viu actualment el ciutadà és la Llar Pere Barnés, un recurs habitacional de baixa exigència. Es tracta d'un programa innovador d'Arrels que dona resposta a la manca de recursos residencials de mitjana i llarga estada per a persones sense llar amb afectacions físiques i anímiques.

Per les dificultats amb la socialització a l'equipament, se li va oferir una habitació individual a l'última planta de l'edifici, on hi ha una sala comuna amb electrodomèstics que permet certa independència respecte del menjador comú.

D'altra banda, des del 2014, Arrels aposta pel model *housing first*, que prioritza l'accés des del primer moment a un habitatge individual, digne i estable, posant la persona al centre i tenint en compte la seva opinió. En aquest sentit, se li ha ofert un habitatge compartit, que no ha acceptat perquè té certes reticències pel fet d'haver d'aportar una quantitat econòmica i pel fet de compartir habitatge. Tant els professionals de la llar com els del CSS estan treballant amb aquestes reticències de manera assertiva.

També s'ha derivat el ciutadà al Departament d'Habitatge, ja que ha rebut una notificació d'adjudicació d'habitatge social en dues ocasions darrerament, però finalment ha hagut de renunciar-hi perquè té una caseta heretada i compartida amb els seus germans en un poble d'Andalusia.

S'ha renovat la petició d'habitatge social i s'ha demanat hora (cita per a finals de juliol del 2022) al Servei d'Orientació Jurídica (SOJ), ja que el ciutadà vol vendre la seva part de la casa però no ha pogut arribar a un acord amb els germans.

El ciutadà estava en una pensió pagada per l'Ajuntament de Barcelona abans de marxar a Àvila, a casa del seu fill, on va estar dos mesos aproximadament. En tornar a Barcelona se'l va derivar a una pensió pagada per l'Ajuntament (tot i que disposa d'una pensió no contributiva), ja que expressava que havia perdut els estalvis amb els viatges i l'estada a Àvila. Es queixava per la ubicació, la neteja i el tracte de la pensió, motiu pel qual se li va donar suport per buscar una habitació per rellogar, però no va ser efectiu.

Va ser derivat a un centre residencial d'atencions bàsiques (CRAB) i actualment s'està a la Llar Pere Barnés, on hi ha professionals que vetllen perquè tingui un pla de treball que millori la seva autonomia, entre d'altres objectius.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. L'actuació dels serveis socials**

En la **situació actual del ciutadà** conflueixen diferents circumstàncies (discapacitat, manca d'habitatge i altres) que es troben recollides en l'article 7 de la Llei 12/2007 de serveis socials, que **el fan mereixedor d'una atenció especial**.

Segons la informació continguda en l'informe municipal, ha rebut de manera continuada atenció social, ha disposat de professionals de referència i es vetlla perquè tingui un pla de treball, drets recollits en l'article 9 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

També s'ha desenvolupat l'actuació municipal d'acord amb el que preveu l'article 3 de la Llei 12/2007, ja que la finalitat dels serveis socials és assegurar la cobertura de les necessitats socials bàsiques, que s'han perseguit i sobre les quals ha estat informat.

Per tant, no s'observa cap indicati d'irregularitat en l'actuació desenvolupada pel centre de serveis socials on s'atén el ciutadà.

### **2. El dret a l'habitatge**

La insatisfacció del ciutadà davant els serveis socials es genera a partir de les seves expectatives i possibilitats en relació amb el tema de l'habitatge.

Sens dubte, l'accés a l'habitatge és un punt de partida essencial perquè qualsevol persona pugui desenvolupar la seva vida amb la dignitat necessària. En aquest sentit, l'article 18 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona indica que l'Ajuntament té com a objectiu prioritari que tots els veïns i veïnes de la ciutat puguin gaudir del dret a un habitatge digne, assequible i accessible, d'acord amb les seves competències i en col·laboració amb la resta de les administracions.

Aquesta Sindicatura té coneixement dels esforços que fa el consistori en aquesta matèria, malgrat que la situació de crisi en matèria habitacional a la ciutat persisteix amb intensitat i afecta moltes famílies i persones, com és el cas del promotor de la queixa.

Tot i aquestes dificultats, al ciutadà li ha estat assignat habitatge públic en dues ocasions. No obstant això, no hi ha pogut accedir per una situació generada a partir d'una herència, qüestió que ha de resoldre i per la qual ja ha estat orientat al SOJ. Paral·lelament, ha estat orientat per renovar la demanda d'habitatge, perquè hi pugui accedir més endavant.

En aquest sentit, l'Ajuntament ha actuat de manera ajustada a la normativa, atès que l'ha orientat correctament en la recerca d'una solució.

### **3. La disponibilitat i adequació dels recursos d'allotjament**

Els serveis socials no són competents en matèria d'habitatge (que a Barcelona es gestiona a través de les oficines de l'habitatge), sinó que són competents pel que fa a l'allotjament, d'acord amb el que es recull a la cartera de serveis socials.

L'allotjament se li ha proporcionat a través de diferents serveis i actualment el ciutadà resideix a la Llar Pere Barnés, d'Arrels Fundació, que constitueix una experiència innovadora i de baixa exigència a la ciutat, en línia amb el que la Sindicatura de Greuges va recomanar el 2020 en el marc d'una actuació d'ofici (<https://www.sindicadegreugesbcn.cat/pdf/monografics/sensellarisme.pdf>).

De fet, aquesta institució va visitar la Llar Pere Barnés el juliol del 2022 i va constatar la complexitat de la tasca desenvolupada, així com la professionalitat de l'equip. L'allotjament del ciutadà en aquest recurs ha possibilitat donar compliment al que planteja la normativa. No obstant això, cal poder reflexionar sobre el recorregut que hauria de poder seguir l'Ajuntament de Barcelona pel que fa a l'atenció a persones amb situacions com les del promotor de la queixa.

**El fet que la Llar Pere Barnés sigui un equipament singular, així com el perfil de persones que hi són ateses, porta a reflexionar sobre la necessitat que hi hagi més centres d'aquestes característiques**, així com equipaments específics per a persones amb determinades discapacitats o patologies.

La cartera de serveis socials preveu l'existència de diferents tipus de serveis residencials i llars assistides, que haurien de possibilitar, en una ciutat com Barcelona, l'orientació i la derivació al servei més adequat.

Així mateix, com recomanàvem en l'actuació d'ofici esmentada, **és necessari continuar promovent el treball amb altres administracions, avançar i continuar creixent amb nous models d'intervenció, impulsar la creació d'equipaments especialitzats que puguin atendre col·lectius amb necessitats específiques, promoure l'existència de places d'acollida en equipaments o espais de molt baixa exigència i adaptar l'atenció i els recursos a les necessitats específiques de persones amb discapacitat, entre d'altres.**

També cal recordar que **les persones sense llar són titulars de drets legítims de ciutadania i que, per tant, s'han de situar al centre de la intervenció i s'ha de garantir l'existència de recursos suficients per assegurar la cobertura de les necessitats bàsiques.**

## DECISIÓ

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 ha estat ajustada a dret, però ha de millorar en eficàcia pel que fa a la disponibilitat i adequació dels recursos d'allotjament.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que continuï promovent el treball amb altres administracions, així com avançar i continuar creixent amb nous models d'intervenció, impulsar la creació d'equipaments especialitzats que puguin atendre col·lectius amb necessitats específiques, promoure l'existència de

places d'acollida en equipaments o espais de molt baixa exigència i adaptar l'atenció i els recursos a les necessitats específiques de persones amb discapacitat, entre d'altres.

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.