

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 31 de març de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per la manca de suport rebut per part dels serveis socials municipals.

Exposava que tenia 27 anys i que, des de l'agost de 2020, tenia paràlitzada tota la part dreta del cos, sense que, fins a la data de la queixa, s'hagués trobat un diagnòstic que expliqués el seu estat. Havia sol·licitat el reconeixement del grau de discapacitat i estava a l'espera que el citessin per iniciar el procés.

En el moment en què va presentar la queixa, no tenia cap tipus d'ingrés i vivia amb un cosí que l'acollia al seu domicili, on estava sol tot el dia. La seva família més propera no li facilitava cap suport, atès que la mare vivia al Marroc i tenia moltes dificultats. No mantenia cap relació amb el seu germà.

Explicava que, a causa de la seva paràlisi, no podia ser autònom per a les seves necessitats bàsiques (com vestir-se, tenir cura de la seva higiene personal, anar al bany o escalfar-se el menjar), fet que li ocasionava mancances greus i ensurts, donat que l'habitatge no estava adaptat i ningú l'ajudava durant el dia.

No disposava dels mínims necessaris per subsistir. La seva alimentació era molt deficient, no disposava de roba per canviar-se, ni d'una bonificació per al transport. La cadira de rodes que utilitzava li van comprar uns amics a través d'una xarxa de venda d'objectes usats coneguda, ja que cap servei públic li n'havia facilitat una.

Les seves dificultats de mobilitat li impedien fer les gestions necessàries i anar fins al Centre de Serveis Socials (CSS) Guinardó. Explicava que va demanar hora en aquest servei per primera vegada el 2021 i que, des d'aquell moment, l'havien atès en dues ocasions. Una per telèfon i l'altra presencialment (al centre, tot i les seves dificultats), en què va ser atès per una persona suplent i se'l va derivar a l'hospital.

Considerava que se li estava generant un greuge donada la gravetat de la seva situació i la manca de suport que estava rebent dels serveis socials municipals.

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.

Examinat 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 realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 7 d'abril de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

En data 16 d'agost de 2022, es va contactar amb el promotor de la queixa per tal d'actualitzar la informació.

Resposta dels òrgans afectats

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

L'escrit exposa el següent:

Des de l'inici de la intervenció social, s'havien realitzat unes dotze entrevistes amb el ciutadà, dues d'elles a domicili (una quan compartia habitatge amb el seu cosí i una altra a la pensió on es troba allotjat) i les altres en dependències municipals, on ha arribat amb l'acompanyament d'amics.

També s'havien efectuat coordinacions amb l'equip d'atenció primària (EAP) Sardenya i amb els serveis socials de Vilanova i la Geltrú, on havia estat atès quan vivia en aquell municipi.

S'havia facilitat suport econòmic en la compra de targetes de transport i de medicació.

En el moment en què es va escriure l'informe, el ciutadà estava allotjat en una pensió costejada per l'Ajuntament de Barcelona que incloïa els àpats diaris.

El pla de treball preveia:

- Recerca d'alternativa d'habitatge, cercant més estabilitat.
- Derivació i coordinació al Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) per regular la situació administrativa.
- Acompanyament a la millora del seu estat de salut (cal una vinculació amb el Servei de Salut Mental d'Adults i treballar coordinadament amb l'EAP Sardenya).
- Quan pugui aconseguir número d'identitat d'estranger (NIE), tramitació del certificat de discapacitat i prestacions relacionades.
- A llarg termini, valoració d'una possible inserció laboral.
- Manteniment i ampliació de la xarxa relacional.

- Apoderament per la seva pròpia autonomia.

No està previst activar el servei d'atenció domiciliària, ja que actualment té les necessitats bàsiques cobertes. A la pensió on està allotjat, rep suport per les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD).

CONSIDERACIONS

1. L'actuació dels serveis socials municipals

Les diferents circumstàncies descrites pel promotor de la queixa el fan destinatari d'una atenció especial, tal com preveu l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que no estava rebent en el moment en què es va dirigir a la Sindicatura.

El relat de la situació fet pel ciutadà va preocupar molt a aquesta institució supervisora. Tot i l'evidència de la seva necessitat d'atenció especial, no s'assistia el ciutadà en diferents aspectes bàsics.

Coneixem les dificultats dels serveis socials per disposar de recursos adequats en el termini adient per atendre les situacions a què han de donar resposta. Si aquesta era la conjuntura, davant una situació com la descrita, **caldrà haver activat els recursos d'urgència necessaris (previstos a l'article 9.1.d de la Llei 12/2007, de serveis socials), així com informar de forma suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles (d'acord amb l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials).**

La informació aportada per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) exposava com s'havia desenvolupat l'actuació municipal amb el ciutadà. **Posteriorment a la formalització de la queixa a la Sindicatura**, se li va facilitar un allotjament (a pensió complerta) i s'estava elaborant un pla de treball que abordava diferents aspectes, com la vinculació als serveis de salut o la gestió de diferents tràmits, amb l'objectiu d'assolir el màxim grau d'autonomia, tal com s'estableix a l'article 4.c de la Llei 12/2007, de serveis socials (segons el qual les actuacions dels serveis socials tenen, entre altres objectius, facilitar que les persones assoleixin l'autonomia personal i funcional).

Per tant, d'acord amb aquestes informacions, es pot observar que **l'actuació dels serveis municipals s'ha anat adequant progressivament al que preveu la normativa**, ja que es garanteix la cobertura de les necessitats bàsiques, es realitzen les preceptives coordinacions i es desenvolupa un pla de treball que pretén aconseguir una millora de la situació.

2. L'adequació de l'allotjament

Cal tenir en compte que el promotor de la queixa romanien sense llar (tot i que es trobava precàriament acollit a casa d'un familiar quan va presentar la queixa) i que es trobava en una situació de molta vulnerabilitat per les diferents circumstàncies que confluïen en la seva situació.

Els serveis socials han vetllat perquè el ciutadà s'allotgi **en una pensió** que inclou els àpats diaris. Segons ha informat el promotor de la queixa, està adaptada i li permet ser

força autònom en les activitats bàsiques de la vida diària. Tot i això, a manca de més informació i atesa la brevetat de l'informe municipal en aquest aspecte, entenem que no és un recurs adequat per una persona en la seva situació.

Els serveis municipals, com ja s'ha dit en anteriors ocasions, haurien de poder oferir places adaptades i ajustades a les necessitats d'aquelles persones que pateixen una discapacitat i que, per tant, han de gaudir d'una atenció especial i prioritària. En aquest sentit, l'article IV.4 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que els col·lectius i ciutadans més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció. Així mateix, la Llei 12/2007, de serveis socials, preveu el principi d'atenció personalitzada i integral que s'ha d'assegurar des de l'atenció dels serveis socials.

No obstant això, el ciutadà ens ha informat que està previst el seu trasllat a un altre allotjament més adient i estable, fet que celebra aquesta Sindicatura. Amb tot, això no es menciona a l'informe municipal que hem rebut, de manera que caldrà poder-ho corroborar.

DECISIÓ

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, tant pel que fa a la cobertura de necessitats bàsiques en l'inici de la intervenció, com en l'ajust dels recursos esmerçats a la situació específica del ciutadà.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que, per a situacions com la descrita, s'activin els recursos d'urgència necessaris, així com que s'informi de forma suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles.
- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli per tal que el ciutadà sigui acollit en un allotjament estable i ajustat a les seves necessitats.

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.