

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 11 d'abril de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la gestió dels serveis socials davant uns incidents que van tenir lloc a l'hostal en el qual es trobava allotjada pels serveis socials municipals, així com per la manca de cobertura de necessitats bàsiques.

Hi exposava el següent:

- Es trobava allotjada pels serveis socials municipals a un hostal de l'Eixample, amb els seus tres fills (de 17, 15 i 3 anys) en espera d'un habitatge més estable.
- La recepcionista de l'hostal la va agredir físicament, fet del qual va informar al propietari de l'hostal i als serveis socials, sense que ningú li hagués preguntat com estava.
- Va haver de tancar el seu negoci l'agost passat, a conseqüència de la crisi econòmica i la separació de la seva parella. Des d'aquell moment es trobava en mans dels serveis socials, que els allotjaven a pensió completa, però no els facilitaven berenars, ni productes d'higiene, bolquers, medicaments, roba o altres coses que es necessiten per viure amb infants.
- No disposava de cap tipus d'ingrés, atès que el pare dels seus dos fills grans va morir fa dos anys i el pare de la filla petita no els passa cap pensió. El seu fill de 17 anys pateix esquizofrènia paranoide i ella té diagnosticat un trastorn de depressió major i ansietat.

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.

Després d'examinar 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.

El dia 14 d'abril de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 1 de juny de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Des del Centre de Serveis Socials (CSS) Garcilaso es tenia coneixement dels fets.

En data 11 d'abril de 2023 van rebre un comunicat del Centre d'Urgències i Emergències socials de Barcelona (CUESB) que informava, en relació amb la ciutadana, que havia estat agredida per la recepcionista, que anava a l'Hospital Clínic i que després interposaria una denúncia als Mossos d'Esquadra. Se sentia insegura a l'hostal i sol·licitava que la reubiquessin.

Aquell mateix dia es va fer la coordinació amb l'empresa que gestiona les places d'allotjament dels serveis socials municipals.

(S'omet part del contingut de l'informe municipal perquè els fets estan denunciats i entenem que segueixen un procediment judicial sobre el qual la Sindicatura no es pot pronunciar, d'acord amb el que preveu la reglamentació de la institució.)

En data 12 d'abril de 2023 des del CSS es va establir contacte telefònic amb la ciutadana per conèixer el seu estat, així com la seva versió dels fets, i abordar la qüestió de l'allotjament al qual se'ls traslladaria.

En data 13 d'abril de 2023 es fa una entrevista al CSS amb la ciutadana, la treballadora social referent i la direcció del servei. La ciutadana va signar una compareixença (de la qual l'informe municipal adjunta còpia) sobre com es van iniciar els fets a l'hostal on es van produir els incidents.

En data 20 d'abril de 2023 es va comunicar a la ciutadana el nou allotjament proporcionat a través d'una altra empresa, al qual es va traslladar el dia 21 d'abril de 2023.

No constava que hi haguessin hagut antecedents de fets similars en el mateix hostal.

La ciutadana referia que tenia el suport econòmic del pare de la filla petita per comprar bolquers i berenars i explicava que feia algun treball puntual de perruqueria i manicura, així com que també havia pogut vendre alguns materials d'un negoci propi que va haver de tancar. Donada la precarietat econòmica de la unitat familiar, se la va orientar a sol·licitar els ajuts a què podria tenir dret i es van anar valorant alguns ajuts econòmics puntuals d'acord amb les necessitats que s'anaven detectant.

L'històric de l'atenció dels serveis socials municipals a la ciutadana ha estat el següent:

El febrer del 2022 es va vincular al PIAD, on va consultar la regulació de la guarda i custòdia de la seva filla petita.

El març del 2022 el PIAD va fer una derivació al CSS Porta, des d'on es va pagar relloguer d'una habitació i alimentació.

El novembre del 2022 el CSS Porta va fer la derivació al CSS Garcilaso. Inicialment es va mantenir l'ajut per relloguer i aliments. El 30 de gener de 2023 va perdre l'habitació i el 8 de febrer de 2023 van arribar els seus fills grans des de l'Equador, motiu pel qual es va valorar allotjar tot el nucli familiar en un hostel en pensió completa.

La psicòloga del CSS havia mantingut entrevistes amb la ciutadana i hi havia treballat aspectes relacionats amb la gestió emocional respecte al reagrupament dels fills i la situació de vulnerabilitat habitacional i econòmica.

L'educadora social del CSS havia fet una entrevista amb el fill gran, amb orientació sobre recursos socioeducatius. També s'havien fet coordinacions amb APC ("A partir del carrer") Garcilaso, on s'havia valorat vincular els joves al projecte del territori on tenien la pensió, que portava a terme APC L'Eixample.

El pla de treball acordat amb la treballadora social referent ha consistit en el següent:

- Sol·licitud d'alta a la T-mobilitat per obtenir la T-jove per al fill.
- Sol·licitud de targeta de família monoparental.
- Sol·licitud de canvi al CAP Sagrera del fill i derivació al Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA).
- Sol·licitud a l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques de l'informe del nucli familiar i dels ajuts econòmics percebuts per tramitar l'ingrés mínim vital i la renda garantida de ciutadania.
- Sol·licitud de medicació per regular la guarda i custòdia de la filla petita.
- Sol·licitud d'homologació d'estudis dels fills grans.
- Participació en el programa MAIS d'inserció laboral.
- Vinculació al Servei de Reagrupament Familiar, on els nens participen en activitats grupals els dissabtes i reben acompanyament psicològic.
- Vinculació a diverses activitats de lleure i formatives per als fills grans.
- Vinculació a l'associació de famílies de persones amb esquizofrènia ACFAMES.
- Sol·licitud del Fons d'Infància 0-16 per les dues filles.
- Sol·licitud de prestació per fill a càrrec de la Seguretat Social.
- Sol·licitud de reconeixement de discapacitat del fill.
- Sol·licitud d'habitatges de protecció oficial.
- Sol·licitud d'entrevista amb la treballadora social del CAP Sagrera per accedir a farmàcia gratuïta.

Des que s'atén la ciutadana, entre el novembre del 2022 i l'abril del 2023, s'havien mantingut 22 entrevistes, entre telefòniques i presencials.

L'informe municipal també inclou un llistat amb tots els ajuts econòmics proporcionats a la família entre el novembre del 2002 i l'abril del 2023.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'agressió a l'hostal

Els fets exposats per la ciutadana en la seva queixa, sobre l'agressió física que manifestava haver rebut a l'hostal on s'allotjava a càrrec dels serveis socials municipals i dels quals l'informe municipal també aportava informació a la Sindicatura, no poden ser objecte de l'estudi de la Sindicatura.

Tal com s'apuntava al punt "Resposta dels òrgans afectats", el Reglament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, en l'article IV.3, estableix que el síndic de greuges no pot investigar queixes l'objecte de les quals es trobi pendent d'una resolució judicial.

Atès que, de les informacions rebudes per la Sindicatura, es desprèn que la situació pot estar en procés judicial, no procedeix analitzar-los. A més, correspon a aquesta institució supervisar l'actuació dels serveis i els òrgans municipals.

En aquest sentit doncs, es tindran en consideració les circumstàncies exposades per tal de valorar l'actuació dels serveis socials municipals en el cas.

2. La necessitat d'atenció social

La situació que plantejava la ciutadana en la seva queixa era la d'una família monoparental amb dos fills i una filla menors d'edat, amb una situació econòmica molt precària, atès que no disposaven de cap font d'entrada estable d'ingressos, en precarietat habitacional i amb membres de la família afectats per problemes de salut mental. A més, s'hi afegia la circumstància que la família estava immersa des de feia pocs mesos en un procés de reagrupament familiar.

Amb aquesta situació, s'havien dirigit als serveis socials bàsics, els quals han d'actuar d'acord amb el seu caràcter polivalent i pròxim a les persones usuàries i els seus àmbits familiar i social, i amb la finalitat de cobrir les necessitats personals bàsiques i les necessitats socials, tal com estableix l'article 3 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

També cal tenir en compte que, per totes les circumstàncies descrites, la família és mereixedora d'una atenció especial per part dels serveis socials, tal com determina l'article 7 de la Llei 12/2007 de serveis socials, que preveu determinades situacions que atorguen aquesta condició.

3. L'actuació dels serveis socials municipals

Les dades que s'aporten a través de l'informe de l'IMSS exposen que en l'actuació del CSS hi han intervingut diversos rols professionals. Si bé la referent del cas és la treballadora social, s'observa que l'educadora, la psicòloga i la direcció del centre també han aportat la seva especificitat a la intervenció amb la família.

El CSS va fer un abordatge intensiu en el qual el conjunt de professionals atenen la família en nombroses ocasions (amb una mitjana d'una entrevista setmanal) d'acord amb l'atenció personalitzada i la valoració integral de la situació que han de fer els serveis socials, de conformitat amb l'article 5.1 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

Aquesta actuació es fa coordinadament (com determina l'article 5 de la llei esmentada) amb altres serveis i amb derivacions a aquests altres serveis, tant municipals com externs, per intentar garantir la cobertura de les necessitats bàsiques a partir d'una visió global de la situació i de la coherència en les actuacions que han anat tenint lloc.

La situació econòmica de la ciutadana i la seva família posa de manifest la conveniència d'un suport per subvenir a la cobertura de les necessitats dels seus membres. És per aquest motiu que, tal com es pot constatar a través de l'informe municipal, els serveis socials van activar diversos serveis i recursos per poder incidir en les circumstàncies de la família. S'aporten dades precises sobre els ajuts econòmics proporcionats a la família en conceptes com l'allotjament, el transport, l'alimentació, la roba i la higiene, amb un degoteig constant que fa palès que el servei compleix la seva missió.

El relat de la intervenció social permet observar que la tasca es duu a terme a partir d'un pla de treball. Els serveis socials han de garantir la cobertura de necessitats i donar suport a les famílies en un marc de col·laboració mútua que permeti incidir en la situació per superar les dificultats i acompanyar en el procés de millora. L'eina que ho permet és el pla de treball o pla d'atenció, reconegut com a dret de les persones usuàries en l'article 9.2.e de la Llei 12/2007 de serveis socials.

De l'informe municipal també se'n desprèn la proactivitat del CSS, que aborda aspectes diversos com la formació, el lleure, la cobertura en matèria de salut mental, l'accés a la medicació, qüestions legals que cal gestionar, la mobilitat, la tramitació de prestacions econòmiques de caràcter regular, etcètera.

Així, tenint en compte la globalitat de les actuacions dutes a terme en aquest cas —on conflueixen diferents professionals, l'establiment d'un pla de treball, l'abordatge integral de la situació i les coordinacions externes amb altres serveis— des de la Sindicatura es constata una actuació ajustada a la normativa i la finalitat dels serveis socials.

4. La continuïtat de l'allotjament amb posterioritat a l'incident a l'hostal

La promotora de la queixa s'havia dirigit a la Sindicatura en un moment molt crític, tant pel conjunt de circumstàncies en què es trobava i que constitueixen una situació clara de vulnerabilitat interseccional, com per l'agreujant de la situació que suposava l'incident a l'hostal, fet que la situava en un escenari d'inseguretat sobre la continuïtat de l'allotjament i d'incertesa sobre el futur de les condicions de la seva família.

És important tenir present que a la família hi ha tres menors d'edat. La Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en l'article 5.3, estableix que l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha de ser el principi inspirador de totes les decisions i les actuacions que el concerneixin, adoptades i dutes a terme pels progenitors o per institucions públiques o privades encarregades de protegir-lo i d'assistir-lo o per l'autoritat judicial o administrativa. També diu, en l'article 15.2 que els

poders públics han d'adoptar, amb caràcter urgent, les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats.

En aquesta línia, l'Ajuntament de Barcelona té un compromís clar amb les famílies, exposat en l'article 13.3 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", en el qual diu que s'han de posar a l'abast de les famílies els instruments i els recursos necessaris perquè exerceixin el paper d'unitat bàsica de la societat i de nucli socialitzador i protector de les persones menors, amb una atenció especial a situacions familiars específiques, com ara les de caràcter monoparental.

D'acord amb el que preveu la normativa, s'observa que des del primer moment de l'incident el CUESB ja evidencia que s'havia sol·licitat una reubicació i que es va procedir a cercar una alternativa a l'hostal on s'havia produït l'incident. Es va proporcionar aquesta alternativa, de manera que es va donar continuïtat a un recurs previst inicialment per a la família, la qual pot mantenir l'estabilitat pel que fa a l'allotjament, i es va vetllar pels drets dels infants.

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, **no es detecta cap irregularitat en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a l'IMSS** la necessitat de continuar treballant i acompanyant la família.

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.