

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL I AL DRET A L'HABITATGE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 23 de maig de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les condicions de l'allotjament facilitat pels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

- Feia aproximadament dos mesos que estava allotjada a un hostel per part del CSS Sant Andreu. Des d'aquell moment, havia hagut d'anar en tres ocasions als serveis d'urgències mèdiques per afectacions a la pell, i des d'allà l'havien informada que eren les conseqüències de la presència de xinxes.
- Anteriorment havia estat allotjada en diversos equipaments, com a Hort de la Vila, on considera que estava en millors condicions higièniques que actualment.
- Havia comunicat a la seva referent social el problema de xinxes de l'allotjament actual i aquesta l'havia informat que es farien les gestions oportunes per a un canvi, però continuava en espera dels resultats de les gestions.
- La ciutadana té 62 anys, una discapacitat reconeguda del 65% (amb barem de mobilitat), té dificultats idiomàtiques importants i no disposa de xarxa familiar ni de suport. Els únics ingressos de què disposa són els procedents d'una renda garantida de ciutadania i li preocupa que, a més de les pèssimes condicions higièniques de l'allotjament actual, els serveis socials deixin de facilitar-li allotjament i es quedi en situació de sensellarisme.

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 25 de maig 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 9 de juny de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

1. Gestions fetes per garantir un allotjament adient a la ciutadana

El 30 de març de 2023 es fa una demanda d'allotjament a través d'una empresa que gestiona allotjaments a la ciutat, ja que la ciutadana es quedava en situació de carrer. L'empresa manifesta que en aquells moments no tenen places disponibles.

El 31 de març de 2023 es fa alerta al CUESB per explicar la situació de la ciutadana i es valora que passi allà el cap de setmana, atès que no hi havia allotjaments disponibles.

El 3 d'abril de 2023 l'empresa esmentada facilita allotjament a l'Hostal Cabanes.

El 28 de març de 2023 es fa sol·licitud d'accés al CRAB (Centre Residencial d'Atencions Bàsiques) i al CRI (Centre Residencial d'Inclusió) i s'està pendent de resposta quan l'IMSS emet l'informe.

El 16 de maig de 2023 es fa sol·licitud de CPA (centre de primera acollida), també pendent de resposta.

Donat que els recursos tramitats des dels serveis socials no estant tenint, de moment, cap resposta, se l'orienta a cercar una habitació o una altra alternativa, amb el compromís de prestar-li un suport econòmic si és necessari.

El 8 de maig es té coneixement d'una habitació de lloguer al voltant de la plaça de Sant Jaume, però la ciutadana no hi pot accedir perquè no hi ha ascensor.

La ciutadana té tramitada la sol·licitud d'habitatge públic i cada any en fa renovació, però, de moment, no hi ha cap resposta favorable.

Per evitar una situació de carrer d'una dona tan vulnerable, es demanen prorrogues a la pensió fins que es pugui aconseguir un dels recursos que s'ha tramitat. En les últimes dues prorrogues s'ha demanat un canvi d'establiment, amb resultat negatiu fins ara.

2. Accions per la presència de xinxes en un allotjament on es deriven persones usuàries

En data 25 d'abril de 2023 s'envia un comunicat a l'empresa gestora en què s'explica la situació de la ciutadana, s'hi adjunta un informe de salut de les picades i es demana un canvi d'establiment.

El 2 de maig de 2023 s'envia una nova sol·licitud urgent de canvi d'establiment a l'empresa. Aquesta informa que l'establiment on es trobava allotjada en aquell moment exposava que la ciutadana els havia informat d'una picor que va coincidir amb la seva arribada a una habitació on havia estat una altra usuària. Es van prendre mesures i es va fer un tractament tant a l'habitació com al matalàs. També s'hi havia fet feia poc un repàs amb la companyia de control de plagues.

Com a nova mesura, en vista del malestar de la ciutadana, s'estava procedint a canviar el matalàs el mateix dia per tal que pogués passar la nit amb comoditat.

El dia 29 de maig de 2023 s'envia un escrit al CUESB en què s'exposa la situació de la ciutadana en relació amb l'Hostal Cabanes i s'hi adjunta l'informe de salut relatiu a les picades. Es rep una resposta en la qual diuen que faran seguiment de la situació i de l'establiment.

3. Previsió d'allotjament per a la ciutadana i informació donada sobre aquesta qüestió

Es desconeix el temps que la ciutadana haurà d'estar en aquest establiment, ja que s'han tramitat tots els recursos als quals pot accedir pel seu perfil, sense una resposta positiva.

La ciutadana està assabentada de tots els recursos que s'han tramitat i de l'estat de les gestions.

L'informe municipal inclou còpies acreditatives dels tràmits fets.

CONSIDERACIONS

1. Les actuacions fetes des del CSS

Els motius de preocupació de la ciutadana i les demandes que efectuava al CSS havien estat recollits i gestionats pel CSS, tal com es plasma en l'informe municipal.

Des d'aquest servei, es van fer tràmits orientats a facilitar un allotjament d'urgència quan la ciutadana va perdre el que tenia el mes de març del 2023. Així mateix, es van fer les sol·licituds d'accés a diversos recursos d'acollida, es van activar alertes al CUESB, es va comunicar la presència de xinxes a l'empresa (fet que havia tingut efectes, com ara el repàs del control de plagues i el canvi de matalàs), i es va sol·licitar un canvi d'allotjament.

També es va fer orientació a una habitació de lloguer (malgrat que no va ser possible per qüestions d'accessibilitat) i, finalment, davant la manca de resposta a les sol·licituds fetes, s'orientava la ciutadana a cercar una alternativa, amb suport econòmic des dels serveis socials, si calgués.

Des del CSS consideraven que es tractava d'una situació de molta vulnerabilitat i, per aquest motiu, estava previst sol·licitar pròrrogues de l'allotjament actual fins que s'aconseguís algun dels recursos sol·licitats.

Així doncs, entenem que, en l'actuació dels serveis socials en l'atenció directa a la ciutadana, s'ha vetllat per la garantia dels seus drets, d'acord amb el que estableix l'article 9 de la Llei 12/2007 de serveis socials. Aquest article estableix el dret a rebre els serveis socials d'una manera continuada mentre s'estigui en situació de necessitar el servei, i a rebre una atenció urgent o prioritària quan no es pugui esperar el torn ordinari.

També es constata que els serveis socials bàsics han actuat d'acord amb les funcions que tenen i que estan establertes en l'article 17 de la Llei 12/2007 de serveis socials, pel que fa a la detecció de situacions de necessitat, a la valoració de diagnòstics socials, i a oferir informació, orientació i assessorament a la persona subjecte de la intervenció, entre d'altres.

Entenem, per tant, que **l'actuació duta a terme pel CSS s'adiu a allò previst en la normativa.**

2. La disponibilitat de recursos i la previsió

No obstant això i malgrat la tasca feta des del CSS, s'observa que les sol·licituds i les gestions que ha dut a terme aquest servei no han obtingut una resposta i que totes continuaven en llista d'espera, malgrat la situació de molta vulnerabilitat en què es trobava la ciutadana.

Cal recordar que la mateixa Llei 12/2007 de serveis socials, en l'article 44.3, estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles. Sembla evident que, tan bon punt hi hagi disponibilitat en algun dels recursos sol·licitats, es podrà facilitar un allotjament més adequat a la situació de la ciutadana, però cal posar de relleu que des del CSS s'està en espera de l'assignació d'un recurs des de finals del mes de març del 2023.

Per la seva part, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, en l'article IV, estableix que els col·lectius i els ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció. La ciutadana estava rebent aquestes mesures de protecció, ja que es vetllava perquè no quedés en situació de carrer. És per això que s'allargava el recurs d'allotjament en una pensió fins que fos viable una altra opció.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona no és aliena al fet que el sistema municipal de serveis socials està sotmès a molta tensió pel creixement de les necessitats socials a la ciutat, al qual ha de fer front amb uns recursos limitats, motiu pel qual es fan molts esforços des del punt de vista tècnic, de gestió i econòmic per poder atendre les situacions amb més vulnerabilitat.

Amb tot, cal tenir en compte el conjunt de circumstàncies que fan de la promotora de la queixa una persona mereixedora d'una atenció social especial, tal com es determina en l'article 7 de la Llei 12/200.

També cal recordar el compromís municipal, adquirit a través de l'article 107 de la Carta municipal, de facilitar a tota la ciutadania l'accés als serveis que tendeixin a afavorir un desenvolupament lliure i ple de la persona, especialment en cas de limitacions i mancances.

Així doncs, des de la Sindicatura es considera necessari **continuar treballant per tal de promoure l'existència de places suficients per a dones en situació de molta vulnerabilitat**, com en el cas exposat.

En aquesta línia, doncs, també cal **continuar garantint l'allotjament a la ciutadana en tot moment i vetllar per l'accés a un recurs més adequat a les seves circumstàncies d'una forma àgil**.

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 adequada, però ha de millorar en eficàcia pel que fa a la disposició de places adients per a situacions com la descrita**.

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

- **Recomanar a l'IMSS** que continuï treballant per tal de promoure l'existència de places suficients per a dones en situació de molta vulnerabilitat.
- **Recomanar a l'IMSS** que continuï garantint l'allotjament a la ciutadana en tot moment i vetlli per l'accés a un recurs més adequat a les seves circumstàncies d'una forma àgil.

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.