

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL I EL DRET A UNA VIDA LLIURE DE VIOLÈNCIES

#### ANTECEDENTS

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

En data 20 de juny de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb la manca de suport rebut per part dels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

Havia estat atesa anteriorment al Centre de Serveis Socials (CSS) Besòs, on s'havia sentit molt acompanyada i on ja van tenir informació d'agressions per part de la seva parella.

Posteriorment, i des de feia tres anys, l'atenien al CSS de la Marina i, malgrat la seva trajectòria i el moment actual, considerava que no se l'havia acompanyat ni prestat el suport que necessitava i que encara li feia falta.

Havia estat casada en una relació en la qual patia agressions de forma continuada per part del marit. Havia tingut tres fills d'aquella relació (que tenien 5, 4 i 2 anys) i no havia disposat de mitjans econòmics suficients.

Feia quatre mesos s'havia produït el trencament de la parella (ell es trobava en parador desconegut, amb una ordre de crida i cerca) i ella havia pogut ara denunciar les agressions, atès que anteriorment se sentia paralitzada per la pressió de la situació i la responsabilitat de tenir cura dels fills.

A partir de la denúncia, s'havien elaborat informes mèdics que acreditaven les agressions i també hi havia intervingut la Fiscalia. Des d'aquell servei l'havien informat que els serveis socials els haurien d'haver posat en coneixement de la situació.

Actualment vivia en un habitatge ocupat i hi havia previsió de desnonament pel dia 28 de setembre.

Sols comptava amb uns ingressos de 600 euros procedents de la DGAIA i no tenia el suport de la xarxa veïnal ni familiar. L'EAIA intervenia en el cas i li prestava més suport que els serveis socials. L'orientava, per exemple, en la inscripció als casals d'estiu.

Des del CSS La Marina, davant la seva realitat, sols rebia respostes del tipus: "és la teva vida", "tenim moltes altres situacions com la teva", "treballa", etc., sense que se li facilités cap tipus de suport ni acompanyament, fins al punt que se sentia qüestionada.

Hi havia diversos motius que li causaven angoixa, com la possibilitat que l'exmarit reaparegués i els pogués fer mal, el patiment emocional dels seus fills, la pèrdua imminent de l'habitatge familiar, la insuficiència econòmica, etc.

A totes aquestes circumstàncies s'hi afegia la incomprensió i la manca de suport dels serveis socials, quan aquest servei hauria de poder-la acompanyar per poder ser capaç de transitar en aquesta situació.

Afegia que, a més, li facilitaven les visites molt espaiades, i n'anul·laven algunes quan s'acostava el moment.

#### 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 22 de juny 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 14 de setembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit dona compte del pla de treball establert amb la família, abans i després de la separació de la parella, les actuacions realitzades en relació amb les agressions patides, així com la relació de visites i els seus continguts, de l'any 2023. També s'informa dels recursos facilitats a la família, les actuacions previstes davant la pèrdua d'habitatge i les coordinacions establertes.

## CONSIDERACIONS

### 1. Suport i acompanyament social en matèria de serveis socials i habitatge

L'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que són situacions amb necessitat d'atenció especial les que estan relacionades amb la mancada d'habitatge, la vulnerabilitat, el risc o les dificultats en la infància, la violència masclista, etc. Totes aquestes situacions conflueixen en la família de la promotora de la queixa, la qual esdevé, per tant, una família que necessita una atenció especial.

La ciutadana mostrava a la Sindicatura la seva preocupació per la manca de suport rebuda.

La descripció de la situació efectuada per la ciutadana i per l'informe municipal posa de manifest que la família està immersa en un procés de moltes dificultats i tensions (violència, insuficiència d'ingressos, seguiment per la situació dels infants, possible pèrdua de l'habitatge, família monoparental femenina...). Això pot explicar que la persona adulta es pugui veure sobrepassada per les circumstàncies i que, per tant, esperi un determinat suport dels serveis socials, amb expectatives legítimes, però a les quals els serveis socials sovint no poden respondre perquè, entre altres raons, també es troben afectats per una elevada pressió assistencial, especialment en determinats barris.

Per altra part, també s'observa que hi ha recursos que els serveis socials han posat a l'abast de la ciutadana i que aquesta no ha utilitzat, com una treballadora familiar (perquè les tasques no s'ajustaven al que ella necessitava), per exemple. Des de la Sindicatura entenem la necessitat que la família pugui aprofitar i utilitzar aquest i altres recursos amb els quals es coordina el CSS. Al mateix temps, la ciutadana ha de trobar el suport i l'acompanyament necessaris.

Així doncs, és necessari que el CSS pugui oferir a la ciutadana una informació àmplia i comprensible de la complexitat en la intervenció i quina pot ser la capacitat per oferir solucions. Alhora, la ciutadana ha de poder seguir les orientacions facilitades i utilitzar els recursos als quals se l'ha orientat, per tal que pugui gaudir del suport i el reconeixement i pugui fer valer les seves capacitats. **En definitiva s'ha de crear o recuperar el vincle de confiança entre la ciutadana i els serveis**, posar la família i les seves necessitats al centre i fer un acompanyament (tot vetllant per les garanties dels drets dels infants), atenent per tal que la ciutadana no se senti qüestionada.

Cal afegir que la Sindicatura havia sol·licitat a l'IMSS la relació de visites dutes a terme des del CSS amb la família durant l'any 2023. S'ha constatat que s'ha facilitat a la ciutadana una mitjana de tres entrevistes mensuals des del mes d'abril i fins al juliol, algunes de les quals es donen amb una setmana de diferència, o fins i tot d'un dia.

Pel que fa a la cancel·lació de les visites, en aquest període se n'han cancel·lat dues per part de la professional que acompanyava la ciutadana, però una d'elles va ser per avançar la visita, donada la situació detectada. A la pràctica, doncs, sols es va produir una cancel·lació, de forma puntual, fet compatible amb eventualitats dels CSS i que no posa en qüestió la globalitat de l'actuació.

**Entenem, per tant, que la tasca dels serveis socials, que actuen conjuntament i de forma complementària amb altres serveis, manté un ritme de seguiment i actuació que dista de ser espaiat o poc freqüent.**

Pel que fa a l'actuació en matèria d'habitatge i allotjament, es coneix que aquest nucli familiar (la mare i els seus fills) viuen en un habitatge ocupat i que hi havia previsió de desnonament (pel 28 de setembre) sense que se li hagués facilitat informació concreta d'una alternativa.

Segons s'explica a l'informe de l'IMSS (efectuat l'agost de 2023), s'estava treballant amb l'Oficina de l'Habitatge, des d'on s'havia requerit a la ciutadana documentació per aconseguir un lloguer social per regularitzar la situació. També estava previst que, en el cas que la família perdés l'habitatge, es valoraria una alternativa d'allotjament conjuntament amb l'EAIA.

Així doncs, **es treballava per la cobertura de la necessitat d'habitatge i allotjament** i es feien les previsions oportunes. **Però no es menciona la informació facilitada a la ciutadana** pel que fa a la valoració de l'allotjament alternatiu en cas de desnonament. **Per tant, la Sindicatura no disposa d'elements per poder valorar si s'ha procedit d'acord amb el dret a la informació** previst a l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

## **2. Atenció als drets de la infància: el treball coordinat del CSS i EAIA**

L'informe municipal exposa que la família té signat un compromís socioeducatiu (COSE) amb l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) de Sants-Montjuïc on es recull un pla de millora.

La intervenció de l'EAIA es produeix per l'existència d'una situació de risc greu per als infants de la família. La situació de risc s'entén com la situació en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per a la protecció efectiva de l'infant o l'adolescent no calgui la separació del nucli familiar.

L'EAIA elabora un COSE adreçat als progenitors i orientat a la superació del risc que envolta l'infant o l'adolescent, el qual ha de contenir la descripció i l'acreditació de la situació de risc, la seva avaluació i la concreció de les mesures que s'aplicaran des

dels serveis socials bàsics o des d'altres serveis especialitzats per a la superació de la situació perjudicial.

**El CSS, doncs, no treballa de forma aïllada, sinó que duu a terme la seva tasca de forma coordinada i complementària amb l'EAIA** de Sants-Montjuïc donant resposta a les demandes i a les necessitats de la família que no estan relacionades amb el risc dels infants.

Abans de la separació de la parella, la intervenció se centrava en l'atenció a les demandes puntuals que la parella expressava. Després de la separació, la intervenció s'ha centrat a ajudar la ciutadana a ordenar-se en la prioritització d'objectius, els quals s'havien establert en:

- Gestionar correctament la possibilitat d'un lloguer social de l'habitatge.
- Tenir cura dels infants.
- Atendre les necessitats per a la millora del benestar psicològic i emocional del nucli familiar.

El resultat dels ajuts econòmics que es faciliten actualment a la família per part dels serveis socials municipals està directament relacionat amb aquesta coordinació entre els dos serveis; ambdós posen el focus en el benestar dels infants de la família.

Sobre aquesta qüestió, ens hem de remetre a l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació de recursos públics disponibles.

Per tant, atesa l'existència d'un COSE, de la coordinació entre l'EAIA i el CSS i les valoracions que fa el personal professional d'ambdós equips, **entenem que els ajuts econòmics que rep la família estan degudament valorats amb els criteris tècnics corresponents**, que aquesta Sindicatura no té competències per avaluar.

### **3. Actuació municipal en relació amb les agressions patides per la ciutadana**

El CSS La Marina va tenir coneixement de les agressions vers la ciutadana en data 4 de maig de 2023, a partir d'una comunicació rebuda per part del CAP de la Marina. El CAP va explicar que la ciutadana els havia informat que patia episodis d'agressivitat i agressió sexual per part de la seva exparella.

L'article 11.2 de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, estableix que totes les persones professionals, especialment les de la salut, dels serveis socials i de l'educació, tenen l'obligació d'intervenir quan tenen coneixement d'una situació de risc o d'una evidència fonamentada de violència masclista. També tenen l'obligació d'actuar d'acord amb els protocols específics, en coordinació amb els serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral.

En aquesta línia, el CSS va dur a terme les actuacions següents en relació amb les agressions:

- Tractament de la violència en entrevistes.
- Orientació a traslladar la informació a l'EIA de Sants-Montjuïc (des del CSS també se n'informa aquell servei).
- Assessorament jurídic per denunciar els fets.
- Elaboració del certificat de violència masculista pel cobrament de la RAI.
- Coordinació amb el PIAD.
- Entrevista amb un psicòleg o una psicòloga de serveis socials.

Posteriorment, el juny de 2023, la ciutadana també va verbalitzar que dos dels seus fills havien estat víctimes d'agressions sexuals per part del pare. La van orientar a informar l'EIA de Sants-Montjuïc, alhora que des del CSS també es va comunicar la situació a l'EIA, el qual va activar el servei EMMA (Unitat d'Atenció a les Violències vers la Infància i l'Adolescència, de l'Hospital de la Vall d'Hebron).

Aquesta Sindicatura vol recordar que tant l'article 19 de la Llei orgànica 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, com l'article 33 de la recent Llei orgànica 10/2022, de garantia integral de la llibertat sexual, reconeix el dret a l'assistència integral especialitzada i accessible que tenen les víctimes de violències. Assistència que **no només ha de garantir informació i orientació dels seus drets i atenció mèdica i psicològica, com la que s'ha ofert fins ara a la ciutadana, sinó que també ha de garantir l'atenció a les necessitats econòmiques, laborals, d'habitatge i socials que responguin a una recuperació integral.**

En conseqüència, la recent revelació de les violències d'alta complexitat viscudes en aquest nucli familiar, on ja s'han detectat molts i diversos factors de vulnerabilitat, requereix, a criteri d'aquesta Sindicatura i si no s'ha produït ja, **una avaluació en profunditat** (fent ús dels documents i protocols de què es disposa). Aquesta avaluació ha de permetre **determinar si aquesta situació ha de continuar amb l'abordatge actual, o si convé derivar-la a un servei com és el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA), de manera que es garanteixi una atenció més integral i actuacions coordinades encaminades** a aconseguir una recuperació d'aquest nucli familiar, amb una previsió a llarg termini.

## **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 s'observen irregularitats en l'actuació**

**dels serveis socials, malgrat que podrien millorar en eficàcia pel que fa al suport i l'acompanyament en situacions de necessitat d'atenció especial.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de vetllar per tal de prestar un acompanyament i donar el suport adequat i suficient a famílies que necessitin una atenció especial.
- **Recomanar a l'IMSS** que els serveis socials i l'EAIA, juntament amb la ciutadana, valorin la conveniència de derivar el cas al servei municipal especialitzat en violències (**com el SARA**) per tal de garantir l'atenció integral i especialitzada que preveu la normativa.
- **Recomanar a la ciutadana** que segueixi les orientacions professionals.

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.