

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 4 de setembre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel suport rebut per part dels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

Té diferents problemes de salut, amb una discapacitat reconeguda i mobilitat reduïda. Viu sola i els seus ingressos procedeixen d'una pensió no contributiva (PNC) d'invalidesa.

Des del centre de serveis socials (CSS) se l'havia adreçat a una parròquia on li facilitaven aliments i també rebia suports econòmics puntuals per medicació. El mes de maig de 2023 se li va comunicar que deixaria de rebre les dues coses i no se li va donar cap explicació dels motius.

El mes de juliol va estar ingressada a l'Hospital del Mar. Va informar els serveis socials d'aquesta circumstància (a través de la centraleta telefònica de serveis socials), així com del fet que necessitaria el suport d'una treballadora familiar quan li donessin l'alta.

Quan li van donar l'alta no va poder disposar de cap tipus de suport i va tenir moltes dificultats per poder proveir-se de qüestions bàsiques com la medicació o aigua.

Des d'aquell moment, ha estat insistint al CSS sobre la necessitat que pugui disposar d'ajuda a domicili. Finalment, al setembre, li van assignar una treballadora familiar els dijous.

Considera que ha estat desatesa pels serveis socials en moments crítics i sobre qüestions bàsiques.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 6 de setembre 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 20 d'octubre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa l'actuació desenvolupada amb la ciutadana, en relació amb el servei d'ajut a domicili (SAD), els ajuts econòmics i en espècie, així com pel que fa a la sol·licitud sobre el canvi de referent.

CONSIDERACIONS

1. Sobre els ajuts i la informació

La ciutadana plantejava a la seva queixa que li havien suprimit els suports econòmics que rebia per medicació, així com els aliments que se li facilitaven des de la parròquia.

L'article 22 de la Llei 12/2007, de serveis socials, fa referència a les prestacions econòmiques. Les defineix com aquelles aportacions dineràries que tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-los o rebre'ls d'altres fonts.

Tant la mateixa Llei de serveis socials, com la Cartera de Serveis Socials, estableixen la necessitat d'una valoració professional per determinar-ne la necessitat.

L'informe municipal fa referència al Programa d'ajuts econòmics orientats al suport econòmic d'inclusió de l'Ajuntament de Barcelona. El punt 3.4 del programa estableix que, en la valoració de l'ajut, es tenen en compte la determinació de la situació de necessitat social, la carència de recursos materials, l'absència d'altres recursos econòmics i de suport de l'entorn social immediat, la possibilitat d'accés a altres prestacions i el compliment per part de la persona sol·licitant dels compromisos establerts al seu Pla d'atenció individual/familiar.

La valoració que se'n fa per part del CSS és que es tracta d'un nucli familiar d'un membre amb ingressos procedents d'una pensió no contributiva més el complement, que suposen 650 euros mensuals i unes despeses fixes de lloguer de 190 euros (pis públic), així com els subministraments corresponents també a una llar d'un sol membre. Aplicats els barems dels documents, no li corresponen els ajuts. La van informar d'aquest fet. Igualment, li van explicar que, si hi havia canvis o despeses extraordinàries, es tornaria a valorar la possibilitat d'un ajut econòmic (tal com es va fer costejant despeses vinculades a l'eutanàsia de la gossa de la ciutadana).

Cal tenir en compte que en la seva qualitat de pensionista té cobertura de la medicació al 100% i que, quan fa la sol·licitud d'ajuts econòmics per a la medicació, es refereix a productes de parafarmàcia que compra en supermercats, cosa que afegeix dificultats a la justificació del concepte.

Segons s'exposa al mateix informe, la ciutadana fa referència a unes despeses generades en relació amb entitats bancàries, per a les quals no ha presentat mai documentació acreditativa.

Finalment, també s'exposa que en el pla de treball s'incorpora el treball per organitzar i prioritzar les despeses, però havia estat, fins a la data, un objectiu no assolit.

Pel que fa als aliments, estava derivada a una entitat on va deixar d'anar després de rebutjar els aliments que se li oferien. A més, es va produir algun incident. En el moment en què es redacta l'informe estava derivada a una altra entitat del barri amb la mateixa finalitat.

De l'actuació descrita pels serveis socials s'observa que **s'han tingut en compte les limitacions de l'economia de la ciutadana, així com la cobertura de les necessitats bàsiques o extraordinàries, a partir de la valoració professional de la seva situació, tenint en compte els barems establerts per l'IMSS.**

També es constata que ha rebut informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, d'acord amb el que preveu l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

2. L'accés als serveis socials

El mes de juliol de 2023 la ciutadana volia contactar amb el seu CSS de referència per exposar que es trobava ingressada a l'hospital i que considerava que necessitaria el suport d'una treballadora familiar quan li donessin l'alta.

A aquesta Sindicatura no li correspon valorar si aquell era el recurs que li corresponia en aquell moment, ni tampoc si el circuit de comunicació des de l'àmbit sanitari fins al CSS va funcionar adequadament. Però sí que es vol fer referència a les **dificultats de la ciutadana, que, davant una situació que li preocupava, no va poder establir un contacte àgil amb la seva referent.**

Tal com ja s'ha manifestat en altres resolucions i informes de la Sindicatura, cal poder millorar l'accés als serveis socials per a la ciutadania. En aquesta línia, l'objectiu 1.4 dels ODS estableix que cal garantir un accés àgil als serveis socials municipals. Tot i que en aquest objectiu es fa referència al fet d'escurçar el termini per accedir a una primera visita, des de la Sindicatura entenem que cal fer-lo extensiu també al **contacte àgil amb les persones referents en situacions que, o bé són urgents, o bé pot ser que les persones ateses les considerin urgents, i cal posar-les al centre de la intervenció.**

3. El servei d'ajuda a domicili (SAD)

L'informe municipal exposa que, donats els indicadors de vulnerabilitat de la ciutadana, se li havia facilitat el suport d'una treballadora familiar mentre es tramitava la dependència, però que la ciutadana havia rebutjat ambdues possibilitats.

Segons també consta a l'informe, la ciutadana havia sol·licitat un suport per fer compres en data 22 d'agost i, atesa l'onada de calor i els indicadors de salut, se li va facilitar el servei. També va sol·licitar un suport per a acompanyament a visites mèdiques, però quan es va contactar amb ella per tenir coneixement de les dates, la ciutadana va manifestar que no hi aniria.

Per tant, malgrat s'observa un desajust entre les dates facilitades per la ciutadana i les que aporta l'IMSS, s'observa que **s'ha ofert el SAD en diferents ocasions**. Tanmateix, aquest servei no s'ha pogut prestar cada vegada, atès que la ciutadana no havia acceptat el recurs. Cal assenyalar que l'ús del dret a renunciar als serveis oferts s'ha de fer assumint la responsabilitat de les conseqüències que això pot comportar.

4. Drets i deures de les persones ateses als serveis socials

El relat sobre l'atenció rebuda per part de la ciutadana i l'atenció prestada per part dels serveis socials és força diferent, i malgrat que la Sindicatura no pugui disposar d'elements per al seu ple discerniment, sí que es posen en evidència les dificultats existents pel treball de col·laboració necessari entre ambdues parts.

Els serveis socials, tal com indica l'article 3 la Llei 12/2007, tenen la finalitat d'assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials.

La mateixa llei també indica a l'article 3 que els serveis socials han de promoure actituds i capacitats de les persones, i a l'article 16 diu que han de fomentar l'autonomia de les persones. En aquesta línia, des dels serveis socials s'ha intentat treballar a partir d'un pla de treball que inclou la gestió de l'economia domèstica, sense que s'hagin assolit els objectius. La ciutadana també va sol·licitar informació o ajuda sobre qüestions que no s'han acreditat prou, com la que fa referència als problemes amb entitats bancàries. Així mateix, es van fer derivacions i propostes de recursos a la ciutadana que no es van acceptar.

En aquest sentit, cal fer referència als deures envers els serveis socials. Així, la Llei 12/2007, a l'article 13.1 estableix que les persones que accedeixen als serveis socials tenen els deures d'atendre les indicacions del personal, facilitar les dades i els documents imprescindibles, seguir el pla d'atenció social individual i observar una conducta de col·laboració.

És necessari, per tant, que es pugui trobar el marc adient per tal que —partint de la col·laboració de la ciutadana i del suport i la informació comprensible dels serveis socials a la persona amb indicadors de vulnerabilitat, — es pugui avançar en la millora de la situació.

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 detecten irregularitats en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a l'IMSS** que ha de millorar l'accés i el contacte entre les persones ateses i els/les professionals de referència, posant les persones al centre de l'atenció.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de persistir en la creació d'un context adequat de suport i atenció a la ciutadana, amb informació accessible en la seva situació de vulnerabilitat.
- **Recordar a la interessada que ha de seguir les orientacions del personal professional dels serveis socials.**

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.