

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

#### ANTECEDENTS

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

En data 26 de juliol de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'ajuda que havia rebut dels serveis socials municipals, així com amb la manca de resposta als escrits presentats.

Hi exposava el següent:

Es troba en situació d'incapacitat permanent i té reconegut un 52% de discapacitat.

Feia quatre mesos que li havien canviat la professional de referència i, des d'aquell moment, tenia problemes pel que feia a la manca d'accés al Banc d'Aliments (des del juny del 2023), al servei d'odontologia, a un ajut econòmic per a la compra d'ulleres graduades, i a l'ajuda per a teràpia amb neuropsicoterapeuta. Tampoc no se li ofería cap ajut habitacional, tenint en compte que està en un procés de desnonament.

Se li ha donat la resposta que, com que no viu a Noruega i no té una situació de pobresa extrema, els serveis socials no li prestaran cap tipus d'ajuda, de moment.

Havia enviat correus electrònics a la Direcció del Centre de Serveis Socials (CSS) i també havia posat una queixa a l'Ajuntament, però no n'havia rebut cap resposta. Finalment, va dirigir-se al CSS, on, després d'insistir, el van orientar a presentar una instància, que va tramitar.

En una ocasió, en el decurs d'una trucada telefònica amb la treballadora social, es va veure desbordat per la situació i va tenir ansietat, fet davant el qual la professional li va indicar que ell mateix podia trucar al 112 i sol·licitar assistència mèdica. Mitja hora més tard va acudir la policia al seu domicili per una alerta de suïcidi i es va veure obligat a anar a Vall d'Hebron, en un procés que considera força agressiu. Des de l'hospital el van informar que hi havia un protocol per a situacions de crisi i risc de pèrdua de la vida, però que sempre se n'havia d'informar el pacient, cosa que no va passar en el seu cas. Per tant, considera que es va vulnerar el seu dret a decidir si trucava o no al 112.

El 25 de juliol de 2023 va tenir una entrevista amb la seva referent, en la qual va exposar que no entenia els motius pels quals se'l citava de nou amb ella quan havia sol·licitat canvi de referent, així com parlar amb la direcció del centre.

El 26 de juliol de 2023 el ciutadà va presentar una nova reclamació.

## **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 21 d'agost 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 17 de novembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les intervencions fetes a partir de la situació del ciutadà.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Informació genèrica**

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és genèrica, i en la petició d'informe que va fer la Sindicatura es demanaven informacions d'aspectes concrets sobre els quals no s'ha donat resposta**. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a l'**IMSS** l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè la Sindicatura pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

### **2. Resposta a la instància de 26 de juliol de 2023**

L'informe municipal no fa cap referència a la instància presentada el mes de juliol pel ciutadà, sobre la qual s'havia sol·licitat informació.

El promotor de la queixa va aportar còpia de la instància a la Sindicatura. És de data 19 de juliol de 2023. El ciutadà hi feia tres peticions: entrevista urgent amb la direcció del CSS Guineueta, canvi de treballadora social, i ajuda i assistència del CSS.

Sorprèn que, en l'informe municipal, signat l'octubre del 2023, s'hi exposi que s'havia orientat la persona a fer, per via telemàtica, la demanda d'atenció per part de la

direcció per poder valorar-la, quan el ciutadà ja ho havia sol·licitat, feia uns mesos, pel canal adequat i estava en espera de resposta.

A manca de més informació per part de l'IMSS, es **recorda a aquest organisme que totes les instàncies presentades per la ciutadania, d'acord amb els principis d'una bona administració, s'han de poder respondre per escrit, a banda que es pugui millorar o aclarir la informació facilitada a les persones de forma verbal.** En aquesta línia, i si encara no s'ha fet, es recorda a l'IMSS que ha de respondre a la instància del ciutadà.

### **3. El pla de treball**

La petició d'informe que la Sindicatura havia adreçat a l'IMSS sol·licitava quin era el pla de treball i les accions que se n'havien després durant el 2023, una informació a la qual l'informe tampoc no es refereix d'una forma explícita.

La Llei 12/2007 de serveis socials estableix, en l'article 9.2, que les persones destinatàries dels serveis socials tenen dret a disposar d'un pla d'atenció social, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats. Aquest dret també es recull en la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", en l'article 26.2.

Atès que aquesta institució supervisora no disposa d'elements suficients per poder determinar l'existència o no d'aquest pla de treball, ha de **recordar a l'IMSS que vetlli perquè, si en aquest cas no hi ha pla de treball, se n'elabori un d'acord amb el ciutadà i atenent la seva situació de vulnerabilitat i fragilitat**, que ell exposa i que també queda palesa en l'informe municipal.

### **4. El dret a l'alimentació**

En la seva queixa, el ciutadà feia referència a l'alimentació, un dret recollit en l'article 25.1 de la Declaració universal dels drets humans, en el qual s'estableix el dret a un nivell de vida que assegurï la salut i el benestar, especialment quant a alimentació, roba, habitatge, assistència mèdica i serveis socials necessaris. Per tant, l'alimentació i els serveis socials constitueixen serveis bàsics i fonamentals als quals tenen dret totes les persones.

També s'hi refereix la normativa en matèria de serveis socials. L'article 3 de la Llei 12/2007 de serveis socials diu que els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques, que són les pròpies de la subsistència i la qualitat de vida de cada persona.

Així doncs, l'alimentació és una qüestió primordial de la qual depèn la subsistència i la qualitat de vida de les persones i són els serveis socials, en aquest cas, a través de l'IMSS, els que en l'àmbit de la ciutat de Barcelona han de vetllar per l'alimentació de la forma adequada.

L'informe municipal exposa que el mes de març del 2023 es va renovar al ciutadà l'ajut del Banc d'Aliments. Posteriorment, el ciutadà va fer una nova demanda d'aliments durant els mesos d'estiu i fins al setembre, però en aquest cas no es va poder fer

d'acord amb les instruccions del Banc d'Aliments (no es podien fer renovacions durant el període estival).

Durant aquests mesos podien fer-se ajuts econòmics en concepte d'alimentació si es valorava la situació de necessitat. Per poder valorar aquesta situació calia presentar els moviments bancaris. El ciutadà va presentar els moviments bancaris i no es va valorar que hi hagués situació de precarietat econòmica, per la finalitat de part de les despeses econòmiques que s'havien fet.

Atesos els ingressos del ciutadà (572 euros mensuals de prestació econòmica de la Seguretat Social i 480 euros mensuals de prestació d'atur), el fet que no pagava lloguer i que una part de les seves despeses econòmiques no eren per cobrir les necessitats bàsiques, no es va valorar atorgar-li ajut econòmic en concepte d'alimentació.

L'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles i també diu que s'ha de garantir la intervenció professional necessària per fer el seguiment de l'evolució de la situació personal o familiar objecte de l'atenció social.

En aquesta línia, doncs, es constata que es va estudiar la demanda del ciutadà i, amb la documentació necessària, es van considerar diversos elements per tal de prendre una decisió tècnica. En aquest sentit, per tant, no s'observa cap irregularitat en l'actuació.

## **5. Sobre l'alerta al 112**

El ciutadà exposava que en una conversa mantinguda amb la treballadora social, que el va desbordar, la mateixa professional li va indicar que podia trucar al 112 per sol·licitar assistència mèdica, però que, després, va acudir la policia al seu domicili per una alerta de suïcidi i per això va ser atès a l'Hospital Vall d'Hebron. Allà el van informar que hi havia un protocol per a situacions de crisi i de risc per a la vida, però que se n'havia d'informar el pacient. Ell considerava que s'havia vulnerat el seu dret a decidir si trucava o no al 112.

El relat sobre aquests fets per part dels serveis socials resulta força diferent. S'hi exposa que el ciutadà va trucar al CSS verbalitzant que es volia morir i que havia fet ingesta de pastilles i alcohol. Davant la situació d'alt risc, es va trucar al 112 i es va explicar al ciutadà que una ambulància aniria al seu domicili i que els havia d'obrir la porta. De la conversa mantinguda amb el ciutadà es va poder constatar que havia entès aquesta informació. El ciutadà va ser ingressat a l'Hospital Vall d'Hebron.

Per tant, els relats divergeixen en alguns aspectes, una situació possible davant un moment de crisi i preocupació per les dues parts.

En tot cas, cal recordar que qualsevol persona que es trobi davant una situació que pugui comportar perill o risc per a la vida d'una altra persona té el deure de socórrer-la. De fet, l'article 195 de la Llei orgànica 10/1995 del Codi penal estableix penes per a qui no socorri una persona que estigui desamparada i en perill manifest i greu, quan ho pugui fer sense risc propi ni de tercers. Així mateix, també les preveu per a aquelles

persones que no demanin amb urgència auxili aliè, si estan impedides de prestar socors elles mateixes.

Per tant, la treballadora municipal, entenent que existia aquell perill, va actuar de forma adient. A més, i segons l'informe municipal, es va facilitar informació a la persona i es va comprovar que la comprenia; per tant, es va vetllar pel dret a la informació.

## **6. El canvi de referent**

La Sindicatura té coneixement de la dificultat tècnica que pot suposar portar a terme determinades intervencions en les quals es tracten temes molt sensibles i que coincideixen amb els moments en què es fan les valoracions professionals.

En aquest cas, la pèrdua imminent de l'habitatge constituïa un dels punts de discordança, ja que el ciutadà esperava del CSS uns recursos que aquest no tenia. Al seu torn, des del CSS s'oferien unes alternatives que el ciutadà no acceptava.

En aquests contextos, l'aparició de desajustaments entre les persones ateses i els equips professionals són factibles i les dues parts han de fer esforços per trobar el millor encaix, que permeti la continuïtat del suport i l'establiment d'un pla de treball.

També cal tenir en compte que els serveis socials treballen a partir de procediments reconeguts i amb professionals que valoren les situacions d'una manera personalitzada, atenent les circumstàncies particulars de les persones que s'hi dirigeixen.

De la suma de circumstàncies diverses, descrites pel ciutadà i que s'intenten analitzar en aquesta resolució, se n'acaba generant una falta de confiança de la persona usuària envers la professional que l'atén.

L'article 9.2.e de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el dret de les persones destinatàries dels serveis socials a tenir assignada una persona professional de referència que sigui la interlocutora principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i a canviar, si escau, de professional de referència d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.

D'acord amb aquest article i tal com hem anat repetint des de la Sindicatura, **els CSS de la ciutat disposen d'un nombre suficient de professionals per permetre el canvi quan les persones ho sol·liciten**, sense que aquesta manifestació suposi que, per part de la Sindicatura, hi hagi cap qüestionament de la tasca tècnica duta a terme.

Entenem que un canvi de professional, quan no hi ha confiança (justificada o no), pot possibilitar la reformulació del context d'ajut.

## **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 de millorar en eficàcia.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que totes les instàncies presentades per la ciutadania, d'acord amb els principis d'una bona administració, s'han de poder respondre per escrit, a banda que es millori o s'aclareixi la informació facilitada a les persones de forma verbal. Si encara no s'ha fet, es recorda a l'IMSS que ha de respondre a la instància del ciutadà.
- **Recordar a l'IMSS** que vetlli perquè, si en aquest cas no hi ha pla de treball, se n'elabori un d'acord amb el ciutadà i atenent la seva situació de vulnerabilitat i fragilitat.
- **Recordar a l'IMSS** que els CSS de la ciutat disposen d'un nombre suficient de professionals per permetre el canvi de referent quan les persones ho sol·liciten.

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.