

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXARELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

#### ANTECEDENTS

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

En data 13 de juny de 2023 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Inserció Social (SIS).

Hi exposava el següent:

Té 59 anys, un 65% de discapacitat reconeguda i no té xarxa de suport familiar.

Està afectada per sensibilitat química múltiple (SQM), motiu pel qual, encara que disposa dels ingressos procedents d'una pensió d'invalidesa de 1.100 euros mensuals, no pot trobar un habitatge o allotjament que s'ajusti a les seves necessitats.

A més, també per l'SQM, no pot fer gestions, ja que li és molt difícil utilitzar el transport públic.

L'atén el SIS des del 2019, any des del qual es troba en situació de sensellarisme. Des del SIS se li han facilitat diversos allotjaments:

primer, en una habitació en un pis compartit, des del novembre fins al desembre del 2021, quan va haver de marxar per agressions d'una companya de pis;

després, en un estudi (en copagament), des de la Setmana Santa del 2022 fins al 28 de maig de 2023. Aquest estudi el gestionava la Fundació Sociohabitatge i el manteniment el feia l'Hostal Eden, amb una pèssima qualitat, ja que tenia filtracions d'aigua, deficiències en la instal·lació elèctrica, electrodomèstics avariats, pudors, etcètera. Va perdre la clau del pis i van trigar més de vuit hores en facilitar-n'hi una nova còpia. Tant l'edifici on hi havia l'estudi com el carrer estaven en obres. Totes aquestes circumstàncies li dificultaven molt la seva situació tenint en compte la seva afectació per SQM, però costava molt que la Fundació o el SIS atenguessin les seves peticions.

Va haver de deixar l'estudi per un problema de múltiples vibracions. Després d'això, des del SIS sols li oferien portar les seves coses a un guardamobles i altres recursos als quals no podia optar per l'SQM.

Actualment està en situació de sensellarisme i vivint als jardins de Magalí, en una situació molt pitjor que la que tenia abans de l'atenció al SIS.

Manifesta que la Fundació Sociohabitatge i l'Hostal Eden han actuat en contra seva i que el SIS no l'ha defensada davant el tracte que ha rebut i s'han limitat a oferir-li uns recursos que no podia utilitzar per l'SQM.

Diu que els serveis socials tenen un protocol d'atenció a persones amb SQM i que no l'estaven aplicant bé en el seu cas.

Necessita que se l'allotgi en un lloc apte per a les seves circumstàncies.

### **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 14 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 4 d'agost de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Sobre l'atenció social**

Segons l'informe municipal, el SIS atén la ciutadana des de l'agost del 2021, mentre que la promotora de la queixa estableix una data anterior, el 2019, com a inici de la intervenció. Des de la Sindicatura no es disposa d'elements per poder determinar quan es va començar a atendre la ciutadana, malgrat que es pot considerar com a factible la data del 2021, ja que per elaborar l'informe que l'IMSS ha adreçat a la Sindicatura s'han consultat els registres d'atenció del SIS.

Des del 2021, doncs, el SIS intenta establir una intervenció social que consisteix, entre altres, a trobar un recurs d'allotjament adequat a les seves circumstàncies específiques, determinades per l'SQM que pateix.

Pel mateix motiu, també hi ha hagut dificultats per poder-la atendre en el mateix servei (SIS). Es va contactar amb l'empresa de neteja i es va determinar que calia tenir, amb temps suficient, la programació de les visites amb la ciutadana al SIS, per actuar de forma que no patís cap afectació.

Des dels serveis socials municipals es considera que la ciutadana disposa de recursos econòmics i personals amb els quals es pot garantir la cobertura de les seves necessitats bàsiques.

Es treballa per vincular la ciutadana a la psiquiatra de l'ESMES (equip d'atenció a la salut mental per a persones sense llar) i a la psicòloga del SIS. Amb aquest seguiment es va presentar la seva sol·licitud per participar en el programa "Primer la llar", atès que el seu perfil s'ajustava a les condicions establertes.

En relació amb el final de l'estada a l'apartament en el qual havia estat allotjada, després que la situació de convivència esdevingués força difícil, es va contactar amb l'equip SASSEP (Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic) que fa el recorregut pels jardins de Magalí, amb l'objectiu de localitzar i contactar la ciutadana per poder establir-hi una via de comunicació. No va ser possible, però, localitzar-la en aquell espai.

La persona referent del SIS manté una coordinació amb l'equip de psiquiatria de l'ESMES i amb la treballadora social de malalties infeccioses de l'Hospital Germans Trias i Pujol.

L'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials defineix els principis rectors del sistema públic de serveis socials, entre els quals hi ha la coordinació. En l'article 39.2 de la mateixa llei s'hi diu que les mesures de coordinació s'han de dirigir especialment als àmbits de salut i habitatge, entre d'altres, i han de garantir l'intercanvi de la informació per detectar situacions d'alt risc social i intervenir-hi.

L'article 26.2 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix que les actuacions de serveis socials han de garantir, a cada persona, la globalitat i la integritat de les intervencions i han d'aplicar els recursos de la manera més adequada.

Així doncs, els serveis socials han actuat d'acord amb el que preveu la normativa intentant mantenir una atenció social que en tot moment ha incorporat les necessitats específiques de l'SQM, han treballat amb una perspectiva global de la situació i han establert les coordinacions necessàries.

## **2. Els recursos d'allotjament**

Abans que el SIS comencés l'atenció social, la ciutadana cobria l'allotjament en habitacions de relloguer o en cases de coneguts, però anaven sorgint dificultats de convivència que portaven a la fi d'aquests allotjaments.

Des del SIS es va contactar amb l'Associació Apqaira. Aquesta entitat fa tasques d'informació i difusió de la malaltia, de prevenció dels problemes que sorgeixen per l'ús de productes tòxics, de suport emocional, jurídic i laboral, i de foment de la recerca, entre d'altres. L'objectiu del contacte era recollir informació sobre recursos que permetessin cobrir les necessitats bàsiques i poder oferir a la ciutadana llocs alternatius de residència. Aquella associació ja coneixia la ciutadana i l'havia orientat a llogar un habitatge amb els seus mitjans, fora de Barcelona, fet que possiblement li permetria millorar la qualitat de vida.

Des del SIS es va proposar a la ciutadana que contactés amb agències immobiliàries per a la recerca d'un habitatge de relloguer i se la va informar que, si fos necessari, el servei li podria fer un suport econòmic. La ciutadana, però, els va exposar que les agències immobiliàries no acceptaven la seva reserva, perquè està inclosa en un llistat de persones considerades moroses.

Ateses les circumstàncies personals de la ciutadana, s'han generat problemes de convivència als llocs on ha estat allotjada, cosa que ha pogut condicionar la limitació dels recursos dels quals feia ús.

Es va sol·licitar al proveïdor d'allotjament, BCD Travel, que cerqués un espai individual i no compartit, el qual va estar disponible el 19 d'abril de 2022. Es tractava d'un apartament de l'empresa Sociohabitatge, en el qual van tenir lloc força incidències. Se'n té coneixement a través d'un informe de BCD Travel, annexat a l'escrit municipal, en el qual es detallen totes les incidències i com es van gestionar. D'aquest relat es desprèn que es va treballar de forma acurada, tenint en compte les necessitats de la persona afectada per SQM. Aquests problemes, però, no van ser els únics, sinó que també hi va haver problemes de convivència i utilització indeguda de les instal·lacions.

En aquest punt cal recordar que, d'acord amb el contingut de l'article 13 de la Llei 12/2007 de serveis socials, les persones ateses tenen el deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes, així com d'utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre.

Seguint amb la cerca per facilitar-li una alternativa d'allotjament, es van fer gestions per presentar la sol·licitud de la ciutadana davant l'Oficina d'Habitatge i poder participar en les promocions d'habitatges per a contingents especials i de lloguer social, malgrat que la interessada no va col·laborar per poder acabar els tràmits.

També es va presentar una sol·licitud per poder participar en el programa "Primer la llar". La promotora de la queixa va exposar a la Sindicatura, el mes d'agost, que havia estat admesa al programa.

L'article 25.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que les persones en situació de diversitat física, psíquica o sensorial i les que tenen malalties mentals i cròniques tenen dret a uns serveis públics que considerin la seva realitat en termes d'inclusió i adaptació.

Des dels serveis socials s'ha intentat donar cobertura a les necessitats d'allotjament de la ciutadana, a través de diversos mitjans i recursos, sempre tenint en compte les circumstàncies particulars de la salut de la ciutadana.

### **3. Consideració de l'SQM en l'actuació municipal**

Sobre aquest aspecte, l'informe municipal és poc aclaridor i no dona resposta a dues de les qüestions que la Sindicatura havia plantejat i que eren:

- Si l'IMSS participava en la Taula de Síndromes de Sensibilització Central.
- Si l'IMSS es dotava de protocols o instruccions d'actuació amb persones afectades per l'SQM.

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 pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

No obstant això, es vol recordar, com s'assenyalava en punts anteriors, que la circumstància de salut específica de la ciutadana ha estat molt tinguda en compte, tant pel que fa a la cerca de recursos d'allotjament com en la coordinació amb serveis i entitats vinculats a l'SQM.

També cal tenir en compte que l'Ajuntament està molt sensibilitzat amb aquesta qüestió i disposa del "Programa de suport a persones afectades de síndromes de sensibilització central i als seus familiars". Entre els objectius previstos s'hi trobar el d'incentivar el suport social en àmbits diversos per a les persones afectades d'SSC (síndromes de sensibilització central).

Aquesta Sindicatura ha pogut saber que existeix la Taula de Síndromes de Sensibilització Central, constituïda per personal municipal i entitats del sector, així com per persones afectades i els seus familiars. Aquesta taula reflexiona i treballa per donar visibilitat a aquesta realitat i per millorar la prevenció i l'atenció a les persones afectades.

Així doncs, es constata que, d'una banda, el consistori treballa per a la millora de les condicions de vida i l'atenció rebuda per les persones amb SQM, i, de l'altra, que els serveis socials municipals, en aquest cas, també han actuat incorporant l'especificitat necessària en atenció a l'SQM.

No s'observa, per tant, cap irregularitat en l'actuació municipal pel que fa a aquest aspecte.

## **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. Després de considerar els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no s'observa cap irregularitat en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a l'IMSS** que ha de mantenir el seguiment i donar suport a la ciutadana, a causa de les seves circumstàncies.

- **Recordar a la senyora** que ha de contribuir a establir i mantenir un context adient de col·laboració.

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.