

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LES CURES I DRET A L'HABITATGE (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 de maig de 2023 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'atenció rebuda al Servei d'inserció social (SIS).

Hi exposava el següent:

Ella i els seus fills van arribar a Barcelona fa aproximadament cinc anys com a demandants d'asil. La petició els va ser denegada.

Des del febrer del 2020, aproximadament, la família estava sent atesa des del SIS i allotjada en una pensió, primer a Santa Coloma de Gramenet i després a Barcelona, al carrer de Castillejos, on encara residien.

La ciutadana té dos fills amb TEA: un de 15 anys i amb una discapacitat reconeguda del 76%, i l'altre de 16 anys i amb una discapacitat reconeguda del 35%. El primer assisteix a un centre d'educació especial i el segon està fent primer de batxillerat.

Ella es troba sola amb els seus fills i no té cap altre suport que el que li poden prestar els serveis públics. No disposa de prestacions econòmiques.

A la pensió dormien els tres en una llitera i havien de compartir un dels dos llits, en un espai molt reduït. Es donava la circumstància que un dels fills estava empitjorant i les limitacions d'espai, així com els canvis (en aquest cas, de veïns a la pensió, per exemple), agreujaven la situació. La ciutadana tenia dificultats per contenir al seu fill quan patia crisis, fet que li suposava un desgast molt important per hores de dedicació i esforç físic, i li generava un gran esgotament amb efectes en la seva salut.

La ciutadana disposava del suport del personal del centre d'educació especial, des d'on han expressat a la Sindicatura la seva preocupació per la situació de la família, que necessita un suport adient a la situació, i reconeixen la gran tasca que fa la mare.

Des que els atenien al SIS havien rebut poc suport en aquelles qüestions que podrien tenir una incidència clara en la millora de la situació. Així, els van facilitar un advocat per resoldre la qüestió de la guarda i custòdia dels fills (necessària per a tràmits com el carnet de família monoparental, de la dependència, etcètera) feia tres anys, però aquesta qüestió no s'havia pogut resoldre i la ciutadana havia detectat errors greus en els escrits presentats. Tampoc no els havien facilitat un altre recurs d'allotjament amb

unes condicions millors. I havien trigat més d'un any a facilitar-los l'accés a un rober per poder disposar de les peces de roba necessàries.

Considerava que estava en una situació en la qual necessitava un suport especial que no rebia des del SIS ni en ajudes concretes ni amb un acompanyament adient.

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 18 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 17 de novembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme pel SIS en relació amb la situació familiar.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de cinc mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals.

Així mateix, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica i hi manquen dades específiques sol·licitades en la petició d'informació, com les actuacions fetes en els darrers anys, el pla de treball o la valoració respecte al suport del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), entre d'altres.** 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. Sobre el dret a l'habitatge digne i l'allotjament

La manca d'habitatge de la promotora de la queixa és un dels problemes greus que té la família. L'habitatge és una necessitat bàsica per a totes les persones i famílies i constitueix un dret fonamental pel qual les administracions públiques haurien de vetllar de forma més preeminent.

Els serveis socials —sobre els quals versa aquesta queixa i l'estudi corresponent fet des de la Sindicatura—, d'acord amb el que estableix l'article 8 del Decret 27/2003 de l'atenció social primària (aquella que es presta des dels centres de serveis socials de la ciutat de Barcelona), han de facilitar **allotjament** a les persones que ho necessitin.

En aquest sentit, des del SIS s'han fet gestions amb l'Oficina de l'Habitatge (OH) i també s'ha allotjat la família en una pensió.

La utilització d'aquest tipus de recurs d'allotjament durant un llarg període de temps posa de manifest que, davant de situacions crítiques com la que exposa la ciutadana, i com també es recull en l'informe municipal, els serveis socials no disposen d'allotjaments adients per acollir una família monoparental amb fills en situació de discapacitat i amb necessitats especials.

Cal recordar les condicions que relatava la ciutadana: tres persones compartint una llitera de dues places, en un espai molt reduït i tenint en compte que els dos fills menors d'edat estan en situació de discapacitat.

A més, les dinàmiques pròpies de la pensió, amb canvis freqüents de persones allotjades, incidien en un dels seus fills, empitjoraven les crisi que patia i feien que la mare hagués d'esforçar-se més per poder contenir-les.

És important recordar que els dos fills menors d'edat tenen dret a un nivell de vida adequat al seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral i social, d'acord amb l'article 27 de la Convenció sobre els drets dels infants.

A més la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència protegeix especialment els drets dels infants i en l'article 5 estableix que l'interès superior dels infants ha de ser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques.

L'article 42 de la llei també es refereix als infants i adolescents amb discapacitats i estableix que tenen dret al suport necessari per potenciar-ne el màxim desenvolupament acadèmic, personal i social i han de tenir l'oportunitat de gaudir d'una vida plena amb condicions que els permetin assolir una vida de qualitat i en igualtat d'oportunitats.

Malgrat que els serveis socials que atenen la família posen al seu abast els recursos d'allotjament que tenen disponibles, entenem que no són apropiats ni suficients per a una família amb les circumstàncies descrites i que tampoc s'ajusten al que estableix la normativa.

A aquest fet, cal afegir-hi l'elevat cost que aquesta opció també suposa per al consistori, cosa que, tenint en compte els resultats, no es correspon amb una actuació eficient de l'Administració pública.

Des del SIS també s'ha orientat la ciutadana a fer gestions amb l'OH, de forma que estan en la llista provisional d'una promoció d'habitatge de protecció oficial (habitatges de lloguer social, grup A, convocatòria del 2023) i es troben en la posició número 3 de la seva categoria (20 habitatges), amb moltes possibilitats de ser-ne adjudicataris.

En espera de la resolució i la possible entrega del pis, es va sol·licitar un habitatge d'inclusió social (HIS) amb suport educatiu de l'Ajuntament de Barcelona i resten a l'espera d'obtenir-hi una plaça vacant, malgrat que la usuària es planteja si fer el canvi pel trasbals que suposaria per al seu fill, i es reservaria l'opció de renunciar-hi a l'espera del pis de protecció oficial.

3. Sobre el suport rebut per la ciutadana

Quan la promotora de la queixa es dirigia a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, plantejava una situació d'alta complexitat i molta vulnerabilitat pel fet que la família, integrada per ella i dos fills menors d'edat i amb graus diferents de discapacitat, es trobava allotjada en les condicions ja descrites. A més, s'hi afegien altres circumstàncies, com la manca d'ingressos, el fet de ser una família monoparental, el desgast que comportava la contenció d'un dels fills i la cura de tots dos, i els problemes de salut que se li generaven a ella. En aquestes condicions considerava que els serveis socials municipals no li estaven oferint el suport que necessitava.

L'article 7 de la Llei 12/2007 de serveis socials enumera un seguit de circumstàncies, de les quals la família reuneix diversos supòsits, que determinen la necessitat d'una atenció especial per part dels serveis socials.

Malgrat les circumstàncies adverses, la ciutadana desenvolupa una intensa tasca per fer-se càrrec de la seva situació (també intentant mantenir-se laboralment activa, malgrat que no ho ha pogut aconseguir per la gran dependència dels seus fills), tal com ella mateixa descriu, com li reconeixen des de Vil·la Joana i com també queda reflectit en l'informe municipal.

En aquest context, se li presten els serveis socials municipals i se li facilita atenció (segons es desprèn de l'informe municipal, des de l'any 2020) a través del SIS.

No es dubta en cap moment que l'equip professional que ha atès la família ha dut a terme la seva tasca a partir dels recursos que té al seu abast. De fet, es té coneixement de la forta càrrega assistencial i de la pressió que suporten els equips dels serveis socials de la ciutat i el SIS, especialment, degut a la gran vulnerabilitat de les persones que atenen. Cal dir que en anys anteriors hem tingut coneixement de les mancances amb què s'ha trobat el servei per poder prestar la seva tasca amb normalitat: https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202201_IMSS-SIS_f.pdf.

Però el suport facilitat a la família, en situacions tan crítiques com la descrita, no ha estat suficient, cosa que es posa en relleu quan rep acompanyament per part d'un servei educatiu preocupat per la situació familiar, malgrat els esforços de la mare.

L'IMSS ha de possibilitar i garantir a les persones i famílies que ho necessiten no sols atenció sinó suport i acompanyament, si cal de forma proactiva per part dels equips (i els equips que atenen aquestes persones han de disposar dels recursos i el temps adequat per atendre-les). En aquest sentit, l'article 13.3 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" planteja que l'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i els recursos necessaris perquè exercixin el paper d'unitat bàsica de la societat i de nucli socialitzador i protector dels menors d'edat, amb una atenció especial a les situacions familiars específiques, com ara les de caràcter monoparental.

També cal referir-se al suport econòmic que proporcionen els serveis socials municipals a la família. La família no disposa d'ingressos propis i, per tant, es troba en situació de molta necessitat en aquest aspecte. És cert que els serveis socials municipals no hi tenen competències i, per tant, no són proveïdors de prestacions de caràcter periòdic, però sí que els correspon contribuir a fer real i efectiva la igualtat garantint i facilitant a tota la ciutadania l'accés als serveis que tendeixen a afavorir un desenvolupament lliure i ple de la persona dins de la societat, especialment en el cas de limitacions i mancances. Cal afegir que s'ha de promoure la prevenció i l'eliminació de les causes que menen a la marginació i aconseguir la integració de tots els ciutadans i ciutadanes, d'acord amb l'article 107 de la Carta municipal de Barcelona.

No correspon a aquesta Sindicatura indicar quins són els recursos concrets que cal facilitar a la família, atès que corresponen a les valoracions que han de fer les persones professionals dels serveis socials, d'acord amb l'article 44.3 de la Llei 12/2007 de serveis socials, però sí que caldria **avaluar el conjunt de suports i ajuts prestats a la família per tal de valorar si s'ajusten a les necessitats d'una situació de molta fragilitat**. En aquest sentit, cal recordar que l'article 3.3. de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix que els serveis socials s'adrecen especialment a prevenir situacions de risc, a compensar dèficits de suport social i econòmic i a promoure les actituds i les capacitats de les persones com a protagonistes principals de llurs vides.

Finalment es vol destacar que el SIS ha actuat de forma coordinada amb altres serveis que intervenen en el cas, tal com estableix l'article 9.2 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

4. Sobre les famílies monoparentals i les cures

La Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social, en l'Informe del 2020 a l'Estat, assenyalava l'alt risc de pobresa i exclusió que poden arribar a tenir les famílies monoparentals a causa de les seves característiques: les càrregues econòmiques i socials se centren en una única persona amb més necessitats de conciliació i més barreres per accedir al mercat laboral.

La situació exposada és un exemple clar de com la responsabilitat, pel que fa al benestar i l'educació dels fills, recau en les mares i, tot i que la família ha rebut atenció i suport, cal valorar si s'ha respost a les necessitats reals i si ha de poder disposar d'un suport més qualitatiu per part dels serveis socials municipals.

La Mesura de govern per una democratització de la cura recull una nova mirada dels serveis municipals vers el reconeixement de les persones que duen a terme les cures i

vers les seves necessitats de suport. També s'hi fa referència a la necessitat d'activar els recursos de dependència necessaris, que han de contribuir a millorar aquestes situacions.

Segons s'exposa en l'informe municipal, **un dels fills reuniria les condicions per poder sol·licitar la dependència a finals del 2023, motiu pel qual entenem que és un tràmit que ja s'haurà fet.**

També s'exposava que s'estaven fent gestions per poder activar un SAD per a l'acompanyament a l'escola, que també esperem que hagi esdevingut efectiu.

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 pel que fa a l'acompanyament, el suport i l'allotjament a una família en situació de molta fragilitat.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que continuï treballant per tal de facilitar a les famílies amb infants allotjaments adients i adequats per desenvolupar la seva vida quotidiana en condicions d'equitat.
- **Recomanar a l'IMSS** que avalui si el conjunt de suports i ajuts prestats a la família s'ajusten a les necessitats d'una situació de molta fragilitat.
- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli per garantir un millor acompanyament i suport a la família a través dels recursos de SAD o altres que consideri adients per a les circumstàncies.

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.