

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRETS D'ACOLLIDA (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 d'agost de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'atenció social.

Hi exposava el següent:

La família, integrada per la parella i dos infants (de 8 i 2 anys), va arribar a Barcelona a l'agost de 2023 procedents del Perú, cercant tractament mèdic per al seu fill gran (actualment atès a l'Hospital Sant Joan de Deu).

Des d'aquell moment (i fins a l'actualitat), la família ha estat intentant sobreviure a la ciutat, on va ocupar un habitatge (del qual està pendent de desnonament) i sense mitjans de subsistència. Es va dirigir al SAIER, on la van assessorar legalment i on també va rebre atenció social, a través de la qual va poder optar a recollir aliments periòdicament.

El mes de maig de 2024, des del SAIER se'ls va informar que ja no els atendrien més en aquell servei i que passarien a ser atesos pel CSS Poble-sec, servei que els contactaria per facilitar-los una hora d'entrevista.

Veient que passaven els dies i no els contactaven, es van dirigir al CSS Poble-sec, on els van dir que el seu expedient seguia actiu al SAIER i que, per tant, els havien d'atendre allà.

S'han dirigit en diferents ocasions personalment al SAIER, on han exposat la seva situació i no han rebut cap resposta. També han enviat correus electrònics al SAIER (de data 16 de juny, 21 de juny i 28 de juny), exposant que no rebien atenció social i tampoc han rebut resposta.

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 la comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 7 d'agost de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Així mateix, des de la Sindicatura es va contactar telefònicament amb la família per tal d'ampliar la informació respecte de l'atenció social rebuda en el moment d'elaborar la present resolució.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 17 de setembre de 2024, 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 rebuda

L'informe municipal elaborat pel SAIER exposa que es va atendre la família per primera vegada en data 10 d'octubre de 2023 en qualitat d'urgència. Des d'aquella data es va iniciar el seguiment social des del SAIER amb entrevistes de seguiment periòdiques. L'última entrevista va ser el 17 de juny de 2024.

Posteriorment se'ls va assignar una nova referent, la qual va intentar contactar amb la família telefònicament per facilitar-li una visita de seguiment. Donat que no se'ls havia pogut localitzar telefònicament, se'ls va enviar un correu electrònic citant-los per al dia 10 de setembre de 2024.

La família confirmava que en aquella data havia tingut lloc l'entrevista, en la qual van fer una demanda d'ajuda pel que fa a l'alimentació i altres productes de primera necessitat. En aquesta entrevista van obtenir la targeta solidària. Aquest fet havia contribuït notablement a destensionar una situació familiar en la qual conflueixen moltes circumstàncies.

Cal recordar que es tracta d'una família integrada per la parella i dos infants, el major dels quals rep un tractament mèdic a l'Hospital del Mar. Atesa l'edat dels infants i la situació de salut d'un d'ells (que requereix visites freqüents al centre hospitalari), és necessària la presència d'un dels progenitors. No obstant això, aquests intenten organitzar-se per poder fer feines esporàdiques per obtenir ingressos. Tanmateix, les opcions laborals que tenen són molt limitades, donat que cap dels quatre disposa d'una situació administrativa regularitzada.

La família, per tant, es troba en una situació administrativa limitant (no sols pel que fa a l'accés al món laboral, sinó també a prestacions socials), amb uns ingressos molt escassos amb els quals no poden cobrir les necessitats bàsiques, la preocupació per la salut del fill i l'ocupació d'un habitatge per al qual hi ha una ordre de desnonament pendent d'execució.

Per tant, la família reuneix les condicions descrites a l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, i, donada la seva situació, necessiten una atenció especial.

Hem de tenir en compte que el SAIER duu a terme, en situacions de nova arribada a la ciutat, funcions equiparables a les dels serveis socials. I la finalitat dels serveis socials, d'acord amb el contingut de l'article 3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, és assegurar el dret de les persones a viure dignament mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i les necessitats socials. També s'orienten a compensar dèficits de suport social i econòmics i situacions de vulnerabilitat.

En aquest sentit, si bé no correspon a la Sindicatura valorar els recursos esmerçats amb la família (atès que correspon a les valoracions del personal professional dels serveis socials, d'acord amb l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials), sorprèn que, en una situació que el servei coneix des de l'octubre del 2023, i en la qual les condicions de la família no han experimentat canvis significatius, no s'hagi facilitat la targeta solidària fins al setembre de 2024.

Es vol destacar el temps que la família ha estat sense rebre atenció social. Recordem que aquest era l'eix central de la queixa que havia fet la ciutadana. En aquest sentit, l'informe municipal confirma que entre el 17 de juny de 2024 i el 10 de setembre de 2024 no es va atendre la família des del SAIER ni des d'altres serveis socials municipals. Per tant, en un període de quasi tres mesos, la família, que, segons el mateix informe social, estava en seguiment, no va rebre atenció malgrat una situació de molta precarietat. Entenem que **un període de quasi tres mesos sense visita no es correspon a una atenció de qualitat, ni tampoc a un cas que es troba en seguiment amb necessitat d'atenció especial.**

Cal dir que, sobre els contactes que s'hagin pogut establir en un o altre sentit en aquest període, es presenten versions diferents per les dues parts, sobre les quals la Sindicatura no disposa d'elements per poder valorar (la família exposa que va intentar

contactar en diferents ocasions amb el SAIER i des d'aquest servei no se'n té constància).

Tot i així, cal recordar el dret a rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei, com estableix l'article 9.2.c de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Per tant, des d'aquesta Sindicatura **es recorda al SAIER que en aquesta situació (i en altres de similars) cal establir un seguiment amb una periodicitat més ajustada a les necessitats de les famílies.**

2. De la derivació al CSS

A l'informe municipal s'exposa que, en la visita que la família havia tingut al SAIER en data 17 de juny de 2024, se la va informar que, donat que havien completat el procés d'acollida a la ciutat i estaven vinculats al territori, iniciaven el procés per derivar seu cas al centre de serveis socials corresponent, per tal que es donés continuïtat a l'atenció social des del mateix territori.

No se'ls va orientar a acudir directament als serveis socials territorials ni se'ls va informar que no rebrien més atenció social des de SAIER. En aquell moment no se'ls va facilitar una nova cita de seguiment perquè a causa de canvis organitzatius del servei s'havia previst fer un canvi de referent social per a la família.

L'informe municipal (signat el 17 de setembre de 2024) diu que el traspàs del cas al centre de serveis socials territorials seguia en procés. Aquest procés implicava també la participació del servei social corresponent (acceptació del cas, coordinació amb el/la professional assignat/da, etc.). Així doncs, es plantejava que no era possible fer una estimació del temps d'espera per iniciar l'atenció social al CSS corresponent, però que els informarien quan aquest acceptés el cas i se'ls programaria una nova visita.

Sobre el traspàs al CSS corresponent, la ciutadana exposava a la Sindicatura que, en l'entrevista mantinguda al SAIER el 10 de setembre de 2024, se l'havia informat que se seguia treballant en el traspàs del cas al CSS i que ja se'ls comunicaria quan es produís. Novament, la família havia sortit del SAIER sense una data per a una propera visita de seguiment i sense una data concreta de derivació.

Aquesta Sindicatura no pot entendre, a falta de més elements informatius a l'escrit municipal, les dificultats que es puguin donar per al traspàs d'un cas des del SAIER a un CSS. Si bé és cert que no és un acte automàtic i requereix coordinació i acords sobre com i quan es procedeix, entenem que un període de quatre mesos esdevé excessivament dilatat per fer-ho.

També considerem que no s'escau el fet que la família resti el mes d'octubre novament sense una visita de seguiment i sense tenir clar on l'atendran properament.

Es recomana, per tant, que, en la mesura del possible, s'impulsi un acord pel que fa al traspàs del cas al CSS corresponent (si correspon), així com que se n'informi acuradament la família per evitar que es generi una percepció de desprotecció.

3. El dret a la informació

En la línia del que s'exposava al punt anterior, la família ha de poder disposar d'informació adequada sobre els drets de què disposa en l'atenció social. Recordem que l'article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls i sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries.

Entenem que en aquest cas la família ha vist afectat el seu dret a la informació, ja que no tenia clar quan i on l'havien d'atendre, ni en quina situació es troba actualment respecte de l'atenció i el seguiments actuals i en un futur pròxim.

Per tant, es recomana que es vetlli pel dret a la informació, que se li doni el tractament oportú i que s'aclareixin els aspectes que hi puguin incidir, a l'efecte que sigui comprensible per a la família.

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 del SAIER ha de millorar en eficàcia pel que fa a la facilitació d'informació a la família atesa i les garanties d'un seguiment adequat.**

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

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que el SAIER en aquesta situació (i en altres de similars) ha d'establir un seguiment amb una periodicitat més ajustada a les necessitats de les famílies.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que s'impulsi, en la mesura del possible, un acord pel que fa al traspàs del cas al CSS corresponent (si correspon), així com que se n'informi acuradament la família per evitar que es generi una percepció de desprotecció.

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es vetlli pel dret a la informació, que se li doni el tractament oportú i que s'aclareixin els aspectes que hi puguin incidir, a l'efecte que sigui comprensible per a la família.

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.