

## 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 15 de novembre de 2024 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'atenció rebuda al Centre de Serveis Socials (CSS) Raval Nord.

Hi exposava el següent:

El dia 14 de novembre de 2024 va perdre l'habitació de lloguer i des del CSS Raval se li va oferir una plaça a una Residència.

Va anar el mateix dia a aquesta residència, però no s'hi va poder quedar per dos motius: estava ubicada a la zona on viu la família de la seva exparella (maltractador) i perquè feia un olor que li produïa marejos (fa referència a una operació).

Va retornar al CSS per exposar aquesta situació i demanar un canvi d'allotjament, però no la van atendre. En lloc d'això, la van fer fora del CSS i van trucar a la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) perquè l'expulsés del servei.

La patrulla de la GUB va deixar-la en mig de la vorera amb un atac d'ansietat del qual va ser atesa, primer, per persones que passaven pel carrer. Després, a través del servei ATENPRO, ella mateixa va sol·licitar presència policial.

Va anar-hi una patrulla d'un cos policial que, veient l'estat en el qual es trobava, van acompanyar-la al CUAP Ciutat Vella - Peracamps, on va rebre atenció mèdica.

En sortir del CUAP, va passar la nit al carrer. Va trucar al CUESB, on la van informar que, si no disposaven de la indicació del CSS, no li podien oferir allotjament.

En tant que víctima de violència masclista, la seva exparella tenia una ordre d'allunyament, que explica que ja ha acabat. Havia estat atesa anteriorment al SARA, on creu que hauria de continuar sent atesa, atès que la situació de perill es manté.

## **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 i a l'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 25 de novembre de 2024 es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 13 de desembre de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada de l'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència. El dia 16 de desembre de 2024 es va rebre la informació de la comissionada d'Acció Social. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Sobre l'atenció com a víctima de violència masclista**

L'informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) exposa que la ciutadana ha estat atesa pels serveis socials municipals des del juliol del 2022, inicialment pel CSS Numància, al qual va arribar procedent de l'Hospitalet de Llobregat, on també era atesa pels serveis socials.

El novembre del 2022 es va fer la derivació al Punt d'Informació i Atenció a Dones (PIAD). El PIAD no va acceptar aquesta derivació perquè va considerar que el CSS ja estava treballant aspectes relacionats amb el maltractament o la violència masclista i perquè els CSS tenen l'encàrrec de continuar aprofundint en la situació.

En el mateix mes el CSS va contactar amb el treballador social de l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte de Barcelona (OAVD), des d'on van informar que el Centre d'Atenció i Informació a la Dona (CAID) de l'Hospitalet no va poder arribar a fer cap intervenció terapèutica amb la ciutadana. També van informar que aquesta havia sol·licitat un canvi de referent a l'OAVD pel fet que se li va comunicar que no l'atendrien al SARA (servei amb el qual s'havien coordinat) perquè **no hi havia violència activa**. Des de l'OAVD explicaven que la ciutadana tenia l'expectativa que

des del SARA li podrien aconseguir un pis per a ella sola, tot i que se l'havia informat que no disposarien del recurs.

Des del CSS es va establir una coordinació amb el SARA, que va reiterar que no l'atendrien, ja que es considerava que **no hi havia un risc greu**. Els circuits d'atenció estableixen que els casos de risc lleu i moderat són atesos als CSS, excepte si la dona vol sortir del domicili i anar a una casa d'acollida. La ciutadana havia viscut en habitacions rellogades i no constava que volgués una casa d'acollida, un recurs que ja havia estat rebutjat a l'Hospitalet.

Després de diversos canvis de domicili, el setembre del 2023 l'expedient es traspassa al CSS Poble-sec. Posteriorment es traspassa al CSS Raval Nord, on se l'atén actualment.

Per tot això exposat, la ciutadana no ha estat atesa al SARA. Refereix que la seva metgessa de capçalera l'orienta en aquest sentit i des del CSS s'intenta establir una coordinació amb Salut per poder donar un missatge conjunt de suport a la situació.

L'article 30 de la Llei 5/2008 del dret de les dones a erradicar la violència masclista estableix el dret a la protecció efectiva, i diu que les dones que es troben en risc o en situació de violència masclista tenen dret a rebre de les administracions públiques de Catalunya, de forma immediata, una protecció integral, real i efectiva.

En aquest cas, i partint de les informacions aportades, observem que la ciutadana ha estat atesa, de forma continuada, a través de serveis diversos que han tingut en compte la seva condició de víctima de violència masclista i que, a més, han establert les coordinacions que han considerat oportunes.

El document "Circuit per a l'atenció bàsica en casos de violència masclista" de l'Ajuntament de Barcelona estableix que els CSS poden atendre els casos de violència masclista amb risc baix o moderat, amb la possibilitat de coordinar-se amb el PIAD o el SARA en determinats supòsits.

En el mateix sentit, la mesura de govern "Sumant aliances: Barcelona, ciutat lliure de violències masclistes" atribueix als CSS, en casos de violència masclista, la prevenció, la sensibilització, la detecció, l'exploració i el tractament (excepte quan la dona necessita acolliment).

Per tant, entenem que els CSS, segons la documentació i els circuits establerts a la ciutat de Barcelona, poden dur a terme l'atenció necessària en cas que es tracti d'una situació de risc baix o moderat, com s'ha valorat en aquest cas.

No obstant això, de l'anàlisi en sorgeixen alguns interrogants.

D'una banda, els serveis intenten derivar el cas en una ocasió al PIAD i en dues al SARA, unes derivacions que no s'accepten tant per l'encàrrec dels altres serveis com per la valoració del risc (no hi havia violència activa o no existia un risc greu). Desconeixem, però, des de quin servei s'ha fet aquesta valoració i amb quines eines. Entenem que, si la situació hagués estat objectivable, no s'haguessin plantejat les derivacions o no haurien tingut aquesta resposta.

D'altra banda, hem de recordar que la ciutadana disposa de l'ATENPRO (Servei Telefònic d'Atenció i Protecció per a víctimes de violència contra les dones). Per poder optar a aquest recurs cal reunir els requisits següents:

- No conviure amb la persona o les persones que les han sotmès a maltractament.
- Participar en els programes d'atenció especialitzada per a víctimes de la violència contra les dones existents al seu territori autonòmic.
- Acceptar les condicions d'ús del servei.

Genera dubtes a aquesta Sindicatura el fet que el requisit sigui participar en programes d'atenció especialitzada, quan l'atenció la rep des d'un CSS. L'article 3 del Decret 27/2003 de l'atenció social primària diu que l'atenció social primària (la que es presta en els CSS) és el primer nivell d'atenció social a la ciutadania i té com a missió atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, les famílies o els grups, i contribuir a prevenir els problemes socials i a la reinserció i la integració social de les persones en situació de risc social d'exclusió.

Per tant, els CSS de serveis socials no constitueixen centres d'atenció especialitzada a la víctima.

Per totes aquestes qüestions, entenem que **caldrà revisar, de forma coordinada amb tots els serveis que atenen la ciutadana, el risc que hi ha en aquest cas a fi de determinar clarament a quin servei correspon atendre-la, i fer un trasllat conjunt, si cal, del resultat.**

## **2. L'atenció social a la ciutadana**

La situació que presenta la ciutadana, en la qual conflueixen circumstàncies diverses de manera interseccional (dona migrada, en atur i sense ingressos, víctima de violència de gènere, amb problemes de salut, sense xarxa de suport familiar, etcètera), la fa susceptible de rebre una atenció especial, d'acord amb el que preveu l'article 7 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

L'informe de l'IMSS diu que no s'havia pogut constituir un pla de treball amb la ciutadana perquè aquest s'ha d'acordar comptant amb la capacitat i la participació de la persona atesa. Hi havia, però, unes línies d'intervenció inicials establertes.

La ciutadana havia estat orientada des d'altres serveis i professionals a demanar al CSS un informe per a un pis d'emergència, per al qual no complia els requisits. Les entrevistes amb ella s'havien centrat a fer que pogués acceptar-ho i a engregar una intervenció ajustada tant a les seves necessitats com a les possibilitats reals dels serveis socials municipals.

Les seves demandes principals són un pis i reagrupar el seu fill, però són desitjos que el CSS no pot satisfer. Estava inscrita al Registre d'habitatge de protecció oficial (RHPO) i havia anat fent les renovacions oportunes.

La ciutadana generava disrupció en els serveis, fet que és un símptoma de patiment. Es vol treballar per reduir aquest símptoma i arribar a una funcionalitat que permeti millorar-ne el benestar. Aquest repte també requereix aconseguir una coordinació amb els serveis de salut i poder centrar l'atenció en els serveis que li corresponen, atès que la ciutadana acudeix a tots els que va trobant.

Una de les línies de treball principals és aconseguir l'assistència al centre de salut mental al qual va ser derivada, però al qual no va anar (la darrera cita era el mes de juny). Tot i així, pren medicació psiquiàtrica prescrita des del CAP.

Se li ha atorgat un ajut econòmic per a l'habitació de lloguer i també un ajut d'alimentació, ja que està en procés de reactivar la renda garantida de ciutadania, cosa que pot trigar uns mesos.

La ciutadana havia sol·licitat un canvi de referent en els diversos serveis en què ha estat atesa. L'orientació del CSS Raval Nord, en aquest cas, suposa una atenció continuada i centralitzada, sense canvis continuats de centre, en col·laboració i coordinació amb altres serveis (com ara de salut i habitatge) des d'una perspectiva integral més enllà de la urgència. Preveuen que això suposarà un procés llarg amb desacords que s'assumeix com part de la relació professional. També es treballa per posar-hi límits contenidors i validar la seva pròpia autonomia. Esperen que la ciutadana pugui seguir el procés i se la continuarà acompanyant en el que calgui.

De la informació sobre la intervenció social constatem que s'ha donat continuïtat a l'atenció a la ciutadana i valorem molt positivament que el CSS actual vulgui actuar sense canvis de centre, malgrat que la ciutadana pugui estar vivint en barris diferents. Valorem que, en una situació d'una gran fragilitat psicològica i social, cal poder crear un marc d'ajuda adequat i teixir uns vincles; és indispensable per poder treballar a partir d'un pla de treball en el qual la ciutadana es pugui implicar.

També es pot observar que la intervenció i les orientacions d'altres serveis, amb informacions diferents sobre els recursos als quals pot optar, poden arribar a suposar una dificultat afegida a les ja existents a l'hora d'elaborar el pla de treball.

Per això, com s'ha dit en el punt anterior i com es manifesta al llarg de l'informe de l'IMSS, **la coordinació ha de ser un dels eixos prioritaris de l'actuació en aquest cas.**

Cal recordar que la mesura de govern "Sumant aliances: Barcelona, ciutat lliure de violències masclistes" incorpora la necessitat **d'impulsar la coordinació de tots els serveis implicats a combatre les violències masclistes.** Aquest cas posa de manifest la necessitat que aquest aspecte es continuï treballant per tal que **la coordinació entre els CSS i els serveis de salut pugui ser àgil i per evitar donar missatges diferents entre els serveis i, per tant, alentir els processos de millora de la ciutadana, així com per intentar incidir en una millor atenció a la salut mental de la ciutadana.**

També cal assenyalar que els serveis socials, tant d'atenció primària com especialitzats, no tenen competència en matèria d'habitatge, sinó que aquesta correspon als serveis d'habitatge de la ciutat i, en aquest sentit, la ciutadana ja està inscrita en l'RHPO. Els requisits per als habitatges que s'assignen des de la Mesa d'Emergència també estan regulats a través del Reglament revisat per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge. En aquest sentit, els CSS, coneixedors del seu contingut, no han de fer informes amb aquesta finalitat si constaten que no es reuneixen els requisits necessaris. Així doncs, els serveis socials tenen competència en matèria d'allotjament tal com determina la Cartera de Serveis Socials i ja hi estaven intervenint d'acord amb els recursos de què disposen.

### **3. Quant a l'allotjament**

D'acord amb els recursos de què disposen els serveis socials, s'han proporcionat a la ciutadana diversos allotjaments temporals d'urgència que, segons l'informe de l'IMSS, no utilitzava. El darrer, a la Residència, es va reservar per si no trobava alternativa, tot i que la ciutadana ja havia referit que no hi aniria.

Finalment, la mateixa ciutadana va informar que havia estat acollida per una persona coneguda el dia 19 de novembre de 2024. Se li va atorgar un ajut econòmic per import de 900 euros, per a la fiança i el primer mes de l'habitació, en la qual podrà romandre tres mesos, segons indica.

Un aspecte important sobre el qual l'informe de l'IMSS no aporta cap dada és on va estar la ciutadana entre els dies 14 de novembre (quan no va fer ús de l'allotjament tramitat pel CSS) i el 19 de novembre de 2024 (quan és acollida en una habitació de relloguer).

Aquest fet preocupa molt a la Sindicatura perquè, el dia en què la ciutadana es va dirigir a aquesta institució supervisora, va afirmar que havia passat la nit al carrer en una situació de molta fragilitat, després de ser atesa al CUAP.

En la informació facilitada pel consistori no s'hi aporten prou dades que permetin entendre per què es tramiten uns recursos que la ciutadana no utilitza ni la gestió que es va fer el mateix dia 14 de novembre davant la comunicació de la ciutadana que l'allotjament estava ubicat als voltants d'on vivia la família de la seva exparella i agressor.

Considerem que el fet de no utilitzar els recursos pot indicar una manca de confiança o bé la necessitat de més suport en la presa de decisions. Per tant, **recordem la necessitat de continuar treballant en aquest aspecte per tal que la ciutadana pugui disposar del recurs d'allotjament adient, de forma acordada amb les indicacions dels seus referents socials.**

#### **4. Sobre la situació del 14 de novembre**

L'informe de l'IMSS exposa que s'havia tractat el tema de l'allotjament amb la ciutadana en diverses entrevistes, especialment en una entrevista uns dies abans i també el dia anterior als fets, quan va deixar les pertinences al CSS.

El mateix dia 14 de novembre va ser atesa per WhatsApp per la seva treballadora social de referència, a través del número professional, i quan es va dirigir al CSS va ser atesa per la Unitat de Gestió Administrativa (UGA). La ciutadana no va manifestar cap situació d'urgència i no es té constància que patís un atac d'ansietat a les dependències del CSS, en l'hora i mitja que va romandre a la sala d'espera.

A l'hora de tancar el servei i donat que es negava a abandonar el centre, es va haver d'activar la GUB, a través del 112, per poder tancar. La patrulla que s'hi va presentar hi va tenir un tracte molt correcte i la van acompanyar a la sortida a les 19.30 hores, quan es tanca l'atenció al públic.

L'informe de l'IMSS diu que, segons el relat de la ciutadana mateixa, s'hauria començat a sentir malament ja al carrer, moment en què va activar l'ATENPRO i va deixar missatges d'àudio al telèfon professional de la referent, quan aquesta ja estava fora de servei i no disposava del terminal telefònic.

Del relat municipal s'observa que des del CSS s'havia treballat en la qüestió de l'allotjament amb la ciutadana anteriorment i que aquesta no havia referit cap urgència a l'UGA ni que patís un atac d'ansietat a les instal·lacions del CSS. No obstant això, entre la no manifestació d'urgència i no voler abandonar el servei sí que hi havia una demanda, tal com s'exposa en l'informe de la GUB: la de gestionar un canvi

d'allotjament, fet en el qual, com s'ha dit en un punt anterior, desconeixem com es va actuar, més enllà d'orientar-la al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona) o a retornar el dia següent.

L'informe aportat per la GUB explica que es va requerir a una patrulla d'aquest cos que acudís al CSS Raval, a petició del personal del centre, perquè hi havia una dona que no volia abandonar les instal·lacions i havia arribat l'hora del tancament del centre. Aquesta informació es va confirmar en arribar al CSS, on el personal va exposar que la ciutadana es negava a abandonar el lloc i que exigia un canvi d'allotjament.

La patrulla va fer una intervenció en què l'orientava, tal com s'havia fet des del CSS, a acudir al CUESB o a tornar l'endemà al CSS en el seu horari d'activitat. Com que la ciutadana no va acceptar les propostes i es va negar a abandonar el centre, la patrulla va acompanyar-la a la sortida i li va tornar a indicar els tràmits i la informació d'interès.

Un cop a la via pública, a la patrulla li era difícil mantenir una conversa amb la ciutadana perquè es mostrava enfadada i es va deixar caure a terra. Els agents li van prestar l'auxili necessari i van informar dels fets la Sala Conjunta de Comandament, mentre la ciutadana entrava en un estat d'agitació i nerviosisme. Els agents es van oferir a acompanyar-la al CUAP, però ho va rebutjar. Li van proporcionar aigua i, transcorreguts uns minuts, la ciutadana es va tranquil·litzar i la patrulla li va indicar que tornés al CSS l'endemà. Es va donar per acabada la intervenció a les 19.56 hores.

A les 20.20 hores el 112 va rebre una trucada de l'ATENPRO informant que s'havia rebut un avís des del telèfon de la ciutadana en el qual una persona indicava que la ciutadana es trobava al carrer, davant el CSS, amb molta ansietat i que necessitava una ambulància.

Una patrulla dels CME (Cos de Mossos d'Esquadra) hi va acudir i va trobar la ciutadana molt nerviosa i amb tremolors, i va sol·licitar en dues ocasions una ambulància, però a causa del temps de demora van optar per acompanyar-la al CUAP. Van acabar el servei a les 21.49 hores.

L'article 10.1.B de la Llei 16/1991 de les policies locals diu que, entre els principis bàsics d'actuació dels policies locals, hi ha el de tenir en tot moment un tracte correcte i acurat amb la ciutadania, a la qual ha de procurar auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin o quan se'ls requereixi.

L'article 11.4. de la "Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que la GUB, com a policia de proximitat, en el marc de les seves competències, ha de garantir els drets ciutadans, vetllar pel compliment dels deures i mantenir un tracte deferent i proporcionat envers la ciutadania.



S'entén que els preceptes es van complir, ja que en tot moment la GUB li va facilitar informació, la va orientar i atendre i també la va auxiliar oferint-li aigua i un trasllat al CUAP, que la ciutadana no va acceptar. També es diu que en el moment d'acabar l'actuació de la GUB, la ciutadana s'havia tranquil·litzat.

Això no obstant, pocs minuts després i ja a través de l'actuació de la patrulla de CME, s'activa una ambulància, un servei que no s'havia activat en l'episodi anterior, tot i que es va entrar en estat d'agitació i nerviosisme, com diu l'informe municipal mateix.

D'aquest fet se'n pot inferir que, malgrat que es presti l'auxili preceptiu, les formes de fer-ho poden ser molt diferents i es pot posar de manifest la necessitat d'uns protocols clars per gestionar situacions de crisi i assegurar que es respectin els drets i s'ofereixi el suport necessari.

Per tant, **recomanem que es revisi l'actuació i, si cal, es creïn o modifiquin els protocols o les instruccions necessaris a fi de determinar, amb la màxima precisió possible, quins són els recursos d'urgència adients en les circumstàncies en què es treballi en l'espai públic.**

## **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 municipal pot millorar en eficàcia.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisi (de forma coordinada amb tots els serveis que atenen la ciutadana) el risc que hi ha en aquest cas, per determinar clarament a quin servei correspon atendre-la, i fer un trasllat conjunt, si cal, del resultat.
- **Recordar a la comissionada d'Acció social** la necessitat de continuar treballant en la coordinació entre els CSS i els serveis de salut per evitar missatges diferents per a la ciutadana, així com per intentar incidir en una millor atenció de la seva salut mental.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** la conveniència de continuar treballant en l'aspecte de l'allotjament en aquest cas per tal que la ciutadana pugui disposar del recurs adient de forma acordada amb les indicacions dels seus referents socials.
- **Recomanar a l'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència** que es revisi l'actuació i, si cal, es creïn o modifiquin els protocols o les instruccions

necessaris a fi de determinar, amb la màxima precisió possible, quins són els recursos d'urgència que cal activar d'acord amb les diverses circumstàncies d'intervenció en l'espai públic.

- **Recomanar a la senyora** que segueixi les orientacions dels professionals del CSS.

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.