

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 22 de gener de 2025, el ciutadà i la ciutadana van presentar queixes en aquesta Sindicatura en què manifestaven la seva disconformitat en relació amb l'atenció rebuda al SIS (Servei d'Inserció Social). Posteriorment, en data 29 de gener de 2025 es va mantenir una entrevista per tal d'ampliar la informació i clarificar alguns aspectes.

Hi exposaven el següent:

Feia vuit anys que es trobaven en situació de sensellarisme i els atenien al SIS.

Actualment, el ciutadà té 62 anys i no disposa d'ingressos, tot i que havia estat perceptor d'una PNC (pensió no contributiva) per part de la Junta d'Andalusia (té un 65% de discapacitat). La ciutadana té 45 anys i disposa dels ingressos d'una PNC d'invalidesa (517 euros/mes, més el complement de 100 euros/mes).

Ambdós presenten problemes de salut que agreugen la seva situació. Ell pateix asma crònic greu, una malaltia pulmonar obstructiva crònica, entre d'altres. Ella està en seguiment al CSMA (Centre de Salut Mental d'Adults) per diferents trastorns, des d'on se li prescriu un tractament farmacològic.

El mes de juny de 2024, el ciutadà va patir un ictus i va estar ingressat a la UCI de l'Hospital Vall d'Hebron i posteriorment a la Unitat d'Aguts. Des d'aquell moment deambula amb inseguretat i fa ús d'una crosca.

Des de l'alta a aquell ingrés i fins a l'actualitat, han estat sol·licitant un allotjament al SIS. El treballador social referent del ciutadà va tramitar-ne la sol·licitud, però la comissió de valoració va denegar-la perquè va considerar que es tractava d'una persona que requeria suport i que el servei d'alberg no era l'adequat. No se'ls ha donat cap alternativa.

Darrerament no els atenen a les dependències del SIS i fan les entrevistes amb els seus professionals referents al carrer de València. Quan s'han dirigit a les dependències del SIS els han indicat que havien de marxar si no volien que es tramités una ordre d'allunyament.

La ciutadana diu que es troba en un atzucac pel que fa a la seva situació documental, atès que li ha caducat el NIE (on no consta la nacionalitat, encara que diu que ha nascut a Albània) i no el pot renovar si no s'empadrona, però no se l'empadrona per manca de documentació vigent. Tem que aquesta situació la porti a perdre la PNC. Diu que no rep suport suficient per poder superar aquestes dificultats administratives amb les quals es troba i que no sap gestionar.

Consideren que en tota la seva trajectòria de vida al carrer no han rebut suport per part del SIS per poder revertir la situació, fet que s'agreuja més amb els problemes de salut amb els quals es troben actualment.

Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient.

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 30 de gener de 2025, es va sol·licitar a aquest òrgan municipal la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 17 d'abril de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

Rebuda la informació municipal es van analitzar 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.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'abordatge de l'alta hospitalària

El ciutadà havia ingressat per urgències a l'Hospital Vall d'Hebron el 8 de juny de 2024. Ell i la seva parella deien que feia dos anys que residien a Barcelona i pernoctaven a la via pública. L'hospital va fer una demanda d'atenció i allotjament a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i se'ls va exposar que el SAU (servei de valoració única de la direcció de sensellarisme) hauria d'avaluar aquesta darrera demanda. Des del SIS es va demanar si la persona requeriria un ingrés en un centre de convalsència i es va proposar la vinculació de la seva parella al CAI (Centre d'Atenció Integral) Sarrià per tal de facilitar un entorn segur en espera d'alternatives a més llarg termini.

El 28 de juny es va derivar el ciutadà a l'Hospital Clínic i excepcionalment es va permetre que la seva parella romangués també a l'habitació. El 2 de juliol des de l'Hospital Clínic es va traslladar la demanda al SIS d'acolliment en hostal, amb el compromís de complir amb un copagament. Atesa la imminència de l'alta hospitalària es va respondre que la millor opció seria una entrevista directa amb el SIS.

El 4 de juliol, malgrat que des de l'Hospital Clínic s'havia informat que no complia amb els criteris d'ingrés en un centre sociosanitari, li van proposar la derivació a un centre de convalsència, però el ciutadà va rebutjar la proposta perquè la seva parella no hi podia ingressar. Es va procedir a l'alta hospitalària, per la manca de criteris mèdics.

El 8 de juliol es van presentar al SIS fora d'horari i amb actitud inapropiada. Se'ls va proposar atenció prioritària dos dies més tard amb hora oberta (esperar al servei fins a poder rebre atenció entre les urgències del dia), però donat que exigien una cita concreta, els en va facilitar una per al 25 de setembre, que era quan es podia agendar.

De la cronologia dels fets se'n desprenen diferents aspectes.

D'una banda, que entre els serveis hospitalaris i els serveis socials (bàsicament SIS i SAU) va existir una coordinació: es van intentar preveure recursos d'índole diversa i es van activar recursos excepcionals:

- Es va proposar a la parella del ciutadà el recurs del CAI Sarrià mentre es buscava un recurs més estable per a ell.
- Des d'un dels hospitals, es va permetre que ambdós romanguessin en una mateixa habitació.
- Es va proposar al ciutadà, tot i no reunir els requisits, un ingrés en un centre sociosanitari.

Però el recurs del CAI i el del centre sociosanitari no van ser acceptats perquè ambdós implicaven la separació de la parella, fet que aquesta no acceptava.

Des de la Sindicatura som coneixedors de les dificultats per poder oferir solucions vàlides en circumstàncies com la descrita, atesa la inexistència de recursos adequats en situacions molt específiques. Per exemple, en aquest cas, la parella necessitava un recurs que possibilités les cures del ciutadà (amb posterioritat a l'alta d'un recurs sanitari i que té una discapacitat reconeguda i problemes de mobilitat).

Malgrat això, cal vetllar per la continuïtat assistencial, així com el dret a la vida familiar. Entenem que la separació de la parella pot vulnerar aquest dret, així com agreujar el patiment psicosocial.

Es preveu que la continuïtat assistencial sanitària i social s'ha de poder millorar en el futur, amb la creació i l'entrada en funcionament de l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària, que ha d'impulsar l'atenció integrada i posar les persones al centre. Però, mentrestant, entenem que els serveis socials municipals han de vetllar de forma decidida per la cobertura de necessitats en situacions com la descrita.

Quant a l'atenció directa que es proposa al SIS, i malgrat que els promotors de la queixa es presentessin al servei dies després de l'alta mèdica, fora de l'horari d'atenció i amb una actitud inapropiada, d'acord amb el coneixement previ que es tenia de la situació, considerem que es podria haver vetllat per una atenció immediata i una valoració dels recursos adients, sense que haguessis d'esperar dos dies més, atesa la fragilitat de la parella.

Hem de recordar que l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a rebre una atenció urgent o prioritària en situacions que no puguin esperar el torn ordinari.

Per tant, **es recomana que, en situacions d'altres hospitalàries, es vetlli per poder oferir una atenció urgent i immediata, a través dels serveis que es considerin adients, per possibilitar la valoració i determinació dels recursos a activar.**

2. De la denegació de la plaça

El 23 juliol de 2024, el Departament de Treball Social de l'Hospital Clínic va tramitar una sol·licitud d'allotjament temporal col·lectiu a l'equip del SAU. Des del SAU es va considerar que la sol·licitud s'hauria de fer des del servei referent (en aquest cas, el SIS, on tenien una hora concertada), atès que ja no estava ingressat a l'hospital. El factor clau en la desestimació de la proposta era que **el ciutadà requeria un servei amb capacitat per atendre el seu procés de recuperació.**

Va haver-hi dificultats per poder concertar una hora d'entrevista amb el SIS (amb la necessitat de coordinacions entre el Departament de Treball Social de l'Hospital Clínic, la treballadora social del CAP de Numància i el mateix SIS). Finalment l'equip de primeres atencions del SIS els va atendre el 18 de setembre. L'entrevista va estar condicionada per les referències reiterades a una intervenció que havia tingut lloc set anys abans i que havia acabat amb la mesura de desemparament del seu fill. Es va avaluar la situació i es van pactar acords.

La parella va acceptar ser acollida al CAI de Zona Franca on podrien disposar d'una habitació per a ells sols i es va presentar una sol·licitud per allotjament temporal col·lectiu el 12 de novembre de 2024. La resposta del SAU va ser denegatòria perquè el ciutadà presentava dependència moderada en les AVD (activitats bàsiques de la vida diària) i AIVD (activitats instrumentals de la vida diària), motiu pel qual requeriria atenció especialitzada. Els recursos del SAU s'adrecen a persones amb autonomia i no es disposa de cap servei que pugui atendre la seva situació.

Des del SIS se'ls va oferir, com a alternativa, el compromís d'assumir econòmicament l'entrada, la fiança i els primers mesos d'un allotjament de lloguer que després podrien continuar pagant amb els seus propis recursos. La parella va rebutjar aquesta opció perquè considerava que no li llogarien habitatges privats. S'ha seguit treballant en aquesta opció i al febrer de 2025 han començat a valorar-la positivament.

Es reitera l'observació del temps transcorregut des de l'alta hospitalària i fins que professionals de l'àmbit social poden atendre la parella. Aquesta trobada finalment té lloc al setembre. També observem una dilació en la tramitació de la sol·licitud de l'allotjament, que s'efectua al mes de novembre, un recurs més adequat, en la mesura que no comportava la separació de la parella i que havien acceptat.

No obstant això, la resposta del SAU és denegatòria per la dependència moderada del ciutadà. Plantejava que podien oferir recursos a persones amb autonomia i que no es disposava de cap servei per atendre la situació específica. Però l'alternativa, com a mínim la immediata, de què disposen els promotors de la queixa és la situació de carrer, un espai encara menys adient per atendre situacions de dependència moderada.

El Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2021-2024 (prorrogat) diu que:

(...) un model d'atenció centrat en la persona, comporta superar l'abordatge fragmentat de col·lectius de població en què habitualment s'han organitzat els serveis socials —persones amb discapacitats, addiccions, problemes de salut mental, etc.— i orientar la intervenció a les necessitats de les persones, al seu apoderament i a la seva participació activa en el procés d'atenció.

El model d'atenció centrada en la persona ha de valorar l'autonomia personal i els llaços socials com a factors generadors d'oportunitats vitals, ha de reconèixer la diversitat i garantir les respostes personalitzades.

La resposta donada en aquest cas, per tant, no està centrada en les necessitats de la parella i evidencia el desajustament entre les necessitats personalitzades i el disseny d'un sistema social i sanitari, que no pot articular una resposta.

Així doncs, **recomanem que s'impulsi el treball conjunt amb les administracions amb competències (per territori o matèria) per al treball de creació de places d'allotjament col·lectiu amb suport sociosanitari bàsic per a persones amb dependència lleu o moderada.**

3. Sobre la intervenció del SIS

El Pla de treball establert actualment aborda els aspectes següents:

- Suport en la renovació del NIE: donat que la ciutadana té el NIE caducat i cap document que avaluï que és ciutadana albanesa, no ha estat possible fer el tràmit. Després de diverses gestions amb l'advocada, es procedirà a fer-ne a través d'un suport notarial i posteriorment es tramitarà la novació del NIE.
- Suport per al padró: s'ha intentat empadronar la ciutadana, però a l'OAC no ho han acceptat perquè no disposa d'un document d'identitat en vigor. S'han interposat diferents reclamacions a l'OAC explicant la situació, però la solució que donen és presentar la cèdula d'estrangers en vigor.
- Coordinació amb una entitat financera: per exposar la situació administrativa, demanar temps per presentar el tràmit de la renovació del NIE i així evitar l'extinció de la prestació que està rebent, una PNC.
- Suport per a la represa de la PNC: amb el ciutadà, des de SIS Tractament, ja s'han fet tràmits per recuperar la PNC i també per valorar el grau de dependència.
- Facultar la valoració del grau de dependència pendent.
- Garantir allotjament (derivació a recursos d'urgència, derivació a recursos del SAU, oferir suport per a la fiança i el primer mes de lloguer en cas de trobar una opció).
- Garantir l'alimentació amb la derivació a un menjador social: es va fer la derivació a un menjador social del qual els van expulsar per agressions verbals. Després van rebutjar altres recursos d'alimentació fins que van accedir, pel seu compte, a un recurs d'alimentació de la Parròquia de Sant Fèlix Africà, del qual també els van expulsar.
- Garantir l'adquisició de medicació requerida per prescripció facultativa, primer amb acompanyament i adquisició directa i posteriorment amb un ajut econòmic per transferència bancària.

- Modificació d'actituds agressives envers treballadors del SIS i altres equipaments o serveis (menjadors socials, hostals, albergs...).

Disposar d'un pla d'atenció és un dret recollit a l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials, de forma que es treballa d'acord amb les eines previstes i disposades a aquest efecte.

Es constata també que es treballa de forma coordinada amb els serveis adients i de forma proactiva per poder resoldre dificultats importants amb què es troben els promotors de la queixa (com la situació documental i administrativa i vetllar per la continuïtat dels ingressos).

Per tant, no es detecta cap irregularitat en l'actuació del SIS.

4. Sobre els motius de la no atenció a les dependències del SIS

El dia 8 de juliol de 2024, quan la parella va dirigir-se al SIS, van trobar una professional que havia intervingut en la retirada del seu fill i la van insultar. Van increpar també els professionals de recepció. Aquest comportament s'ha donat en ocasions posteriors, principalment amb l'antiga referent, a la qual han amenaçat i intentat pegar amb el bastó i l'han perseguit pel carrer.

Arran de diferents incidents registrats a diferents persones treballadores, se'ls va fer un protocol sancionador, el qual té com a conseqüència que no se'ls podrà atendre al SIS. Passaran a rebre atenció a les dependència de l'IMSS al carrer de València, 344, on hi ha presència de personal de seguretat i arc de seguretat.

Les conductes agressives, verbals o físiques, són inadmissibles i, en aquest sentit, la Sindicatura vol mostrar el seu suport a les persones treballadores que s'han trobat amb situacions com la descrita.

Les persones ateses pels serveis socials tenen drets que aquesta institució supervisora defensa i promou. I també tenen uns deures, que han de complir amb responsabilitat i que es troben recollits a l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Aquests **deures són els d'observar una conducta basada en el respecte mutu, així com respectar la dignitat i els drets del personal, entre d'altres.**

Les conductes disruptives, en aquest cas, són les que han motivat l'aplicació de mesures preventives, consistents en l'aplicació d'un protocol sancionador i el traspàs de l'atenció a espais segurs.

Ara bé, entenem que, atesa la situació d'extrema vulnerabilitat de les persones ateses, així com tenint en compte els seus diagnòstics, **caldria poder dotar-se també de protocols de desescalada contextualitzats.**

5. Conclusions

La situació exposada reflecteix una atenció fragmentada, poc flexible i adaptada a situacions d'alta complexitat. Cal canviar el paradigma d'intervenció social cap a un model centrat en la persona i on les diferents administracions i els diferents serveis puguin col·laborar per garantir uns resultats.

També posa de manifest la necessitat urgent d'un protocol d'atenció especialitzada a persones en situació de sensellarisme amb alta complexitat sociosanitària que esperem que hauria d'abordar l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària.

Així mateix, cal reforçar l'accés efectiu als drets socials, especialment el dret a l'habitatge i l'allotjament d'urgència i l'autonomia personal.

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 ha de millorar en eficàcia.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en situacions d'altres hospitalàries, es vetlli per poder oferir atenció urgent i immediata, a través dels serveis que es considerin adients, per possibilitar la valoració i determinació dels recursos a activar.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que s'impulsi el treball conjunt amb les administracions amb competències (per territori o matèria) per al treball de creació de places d'allotjament col·lectiu amb suport sociosanitari bàsic per a persones amb dependència lleu o moderada.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es treballi per dotar-se de protocols de desescalada contextualitzats en situacions com la descrita.
- **Recordar al senyor i a la senyora** que, en la seva relació amb els professionals de l'àmbit social, han d'observar una conducta basada en el respecte mutu.

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.