

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 18 de juny de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en relació amb l'atenció que li prestaven els serveis socials municipals, ja que considerava que no l'atenien amb la urgència necessària i que no se li facilitava informació sobre els serveis a què podia optar.

Hi exposava el següent:

La unitat familiar estava composta per ell (56 anys) i la seva mare (82 anys).

La mare estava en procés de valoració de dependència i discapacitat. Mentre aquests tràmits estaven en curs i fins que no poguessin optar a algun recurs, ell s'ocupava de la cura de la seva mare, motiu pel qual no podia treballar.

Actualment els ingressos familiars eren, per part d'ell, 480 euros al mes per atur de llarga durada i, per part de la mare, 522 euros/mes de pensió.

Vivien de lloguer i estaven patint assetjament immobiliari (denunciat a Mossos d'Esquadra i en coneixement de l'Oficina de l'Habitatge). Una de les conseqüències d'aquest assetjament és que els havien sabotejat el subministrament d'aigua i electricitat i s'havien quedat durant alguns dies sense aquests serveis.

En el moment en què van presentar la queixa ja s'havien pogut reprendre els subministraments (l'atenen al Punt d'Assessorament Energètic, PAE). Una altra conseqüència és que no els acceptaven el pagament del rebut del lloguer (d'aproximadament 700 euros al mes), però tampoc no el podien dipositar al jutjat per insuficiència econòmica.

Amb aquesta situació, disposen d'una treballadora social (TS) de referència a la Unitat de Seguiment i Tractament (USTAC) del CSS, amb la qual va mantenir una entrevista telefònica en data 2 de juny de 2025. En aquesta entrevista, la seva referent va valorar que havien de mantenir una entrevista presencial amb urgència, el dia 10 de juny de 2025. No obstant això, el mateix dia 10 de juny de 2025 els van comunicar que l'entrevista quedava suspesa per malaltia de la professional i se'ls donava nova hora el dia 3 de juliol de 2025.

Considera que atesa la tensió de la seva situació actual, juntament amb el fet que la TS li facilités hora per a entrevista de forma urgent, no es justifica que no li facilitin una nova entrevista fins al 3 de juliol.

A més, creu que els serveis socials, tant en l'actualitat com en experiències anteriors, no l'han informat de tots els recursos que estan al seu abast per tal que pugui saber amb què pot comptar i fer les previsions i l'organització adients.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 3 de juliol de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.



Resposta dels òrgans afectats

El dia 30 de juliol de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions municipals dutes a terme.

CONSIDERACIONS

1. De la intervenció dels serveis socials

El ciutadà és atès al CSS des del maig del 2023. El març del 2025 la USTAC va iniciar una intervenció més intensiva arran de l'arribada al domicili de la seva mare des d'una altra comunitat autònoma.

La mare, de 82 anys, requereix ajuda i suport per a les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD).

Es treballa a partir d'un pla de treball establert i coordinat entre el CSS i el CAP, principalment orientat a donar suport i contenció i a atendre la situació d'especial vulnerabilitat social i de salut de la ciutadana, així com del seu fill, en la seva funció de cuidador principal.

Se l'ha informat i orientat i se li han tramitat recursos per donar suport en la cura, com ara l'activació d'un servei d'ajut a domicili i la tramitació de la Llei de dependència, entre altres. Així mateix, se'n fa un seguiment acurat per explorar i valorar la cura de la ciutadana.

Observem, per tant, que l'actuació dels serveis socials es porta a terme de forma coordinada amb els equips de salut i que es disposa d'un pla de treball, tal com preveu l'article 9 de la Llei 12/2007 de serveis socials. El pla de treball s'orienta principalment a l'atenció de la mare per part del promotor de la queixa i al suport en les cures que duu a terme el ciutadà, i se li reconeix una situació d'especial vulnerabilitat.

A més, el cas s'atén a través de la USTAC, fet que implica que rep, com el nom del servei indica, seguiment i tractament, i des d'aquí també es fa una actuació intensiva. Per tant, els serveis socials han dut a terme una valoració del cas, tal com correspon, i estan atenent la situació en els espais i els temps previstos.



No obstant això, el ciutadà té una percepció molt diferent i exposa mancances que no troben resposta. Això posa de manifest que hi ha diferències significatives entre les expectatives del ciutadà i allò que li ofereixen els serveis socials, els quals, al seu torn, sovint es veuen afectats per una pressió assistencial que dificulta la proximitat i l'accessibilitat que la ciutadania espera, tot i els esforços dels equips professionals.

Una de les manifestacions del ciutadà a la Sindicatura era la del desconeixement dels serveis als quals podia optar. I, malgrat l'existència d'un pla de treball, no es detecta que el ciutadà el conegui o l'identifiqui com a tal, malgrat que ha de participar en la seva elaboració i n'ha de ser responsable.

Cal recordar que l'article 10 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.

Així doncs, **es recomana que es revisin, conjuntament amb el ciutadà, les condicions de l'atenció social i que se l'informi sobre els aspectes que li generin dubtes, en el sentit que correspongui.**

2. Sobre la cancel·lació de l'entrevista

L'entrevista cancel·lada en data 10 de juny de 2025 va ser deguda a la malaltia de la professional referent.

El dia 12 de juny el ciutadà va ser atès per un altre professional en atenció urgent, a causa del tall del subministrament elèctric. El mateix dia es van iniciar unes gestions i coordinacions amb el PAE que es van mantenir fins al 13 de juliol. Des del PAE li havien explicat al ciutadà les accions que havia de dur a terme.

En una atenció telefònica del 13 de juliol el ciutadà informava que ja disposava de subministrament elèctric. Amb la finalitat de fer el seguiment de la situació que va motivar la urgència i donar continuïtat al pla de treball, s'havia programat una nova entrevista el 23 de juliol de 2025.

Observem que el relat del promotor de la queixa i el que ofereix l'informe municipal difereixen significativament, ja que, mentre que des dels serveis socials es diu que la

cita que havia de ser atesa el 10 de juny ho va ser el 12 de juny, quan el ciutadà es dirigia a la Sindicatura en data 18 de juny afirmava que se li havia donat cita per al 3 de juliol.

Com que manca una informació més precisa i no hi ha elements per poder dirimir com van tenir lloc els fets, presumim que aquesta discordança entre les versions de les dues parts pot obeir a les diferències entre les atencions presencials i les telefòniques, entre d'altres.

Cal tenir en compte, però, que aquest és un dels punts que el ciutadà destacava en la seva queixa, fet que torna a donar rellevància a la **necessitat de millorar com es fa la informació i la comunicació en aquest cas.**

La manera com s'havia gestionat l'anul·lació de la visita i les atencions posteriors havien generat un malestar en el ciutadà que **cal poder abordar i aclarir per evitar un efecte de pèrdua de confiança i per generar canals de comunicació efectiva, empàtica i bidireccional.**

3. La situació habitacional

La situació de l'habitatge de la família no s'aborda de forma específica en l'informe municipal, fet que resulta especialment preocupant quan no s'està pagant el lloguer per un doble motiu: la propietat no accepta el pagament i la família tampoc no el diposita al jutjat per insuficiència econòmica.

L'habitatge no és competència dels serveis socials, sinó que l'atenció i les accions es gestionen a través de les oficines d'habitatge de la ciutat. Malgrat això, entenem que, atesa la visió integral i global de les situacions que tenen els serveis socials, aquesta qüestió hauria de ser molt rellevant també per a aquests i hauria de comportar una coordinació fluida amb els serveis d'habitatge, amb la valoració, si es determinés així, dels suports adients per prevenir la pèrdua de l'habitatge.

Entenem que la prevenció de la pèrdua de l'habitatge ha de ser una de les màximes prioritats del consistori i, per tant, també dels serveis socials, com hem manifestat en anteriors ocasions.

A més, pateixen assetjament immobiliari, amb una denúncia registrada i el coneixement per part d'altres serveis municipals. Com a conseqüència d'aquest assetjament, haurien estat dies sense disposar dels subministraments domèstics bàsics. Aquesta situació constitueix una vulneració clara del dret a un habitatge digne i adequat previst en l'article 47 de la Constitució. Aquest fet esdevé encara més greu si es té en compte la presència d'una persona gran que necessita suport i cures per a les ABVD.

Tanmateix, la informació facilitada a aquesta Sindicatura tampoc no aporta informació sobre mesures específiques de protecció o alternatives per garantir les condicions necessàries d'habitabilitat i cures en situacions d'emergència.

Un exemple clar d'aquesta necessitat és quan, uns dies abans de rebre l'informe, el ciutadà va contactar amb la Sindicatura per exposar que novament se'ls havia interromput el subministrament elèctric durant uns dies. Aquest fet havia ocasionat la pèrdua dels aliments frescos que estaven al frigorífic i amb els quals comptaven fins que cobressin la pensió, entre d'altres dificultats quotidianes importants. Amb aquesta situació, intentava contactar amb els serveis socials, però no li era possible.

Per tot això, **recomanem que, de forma coordinada entre serveis, s'estableixin estratègies per garantir unes condicions d'habitabilitat dignes, així com que es prevegin unes alternatives clares en situacions sobrevingudes o d'emergència.**

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 tal de promoure, d'una manera coordinada, unes condicions dignes d'habitabilitat per a la família.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisin, conjuntament amb el ciutadà, les condicions de l'atenció social i se l'informi dels aspectes que li generin dubtes, en el sentit que correspongui.

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, de manera coordinada entre serveis, s'estableixin estratègies per garantir unes condicions d'habitabilitat dignes, així com que es prevegin unes alternatives clares en situacions sobrevingudes o d'emergència.

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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.