

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 de juny de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta dels serveis socials a l'hora de tramitar l'accés al gimnàs, prescrit mèdicament, així com a l'hora de gestionar el canvi de treballadora social.

Hi exposava el següent:

Té 67 anys i una discapacitat del 75%. Els seus únics ingressos procedeixen d'una pensió no contributiva de 564 euros mensuals, més el complement de 119 euros mensuals.

Té dificultats pel que fa a l'habitatge, motiu pel qual ha hagut de canviar sovint de barri i també de centre de serveis socials (CSS).

En els anteriors CSS sempre s'havia sentit ben atesa, fins que va arribar al CSS Sarrià.

En els darrers anys ha tingut diversos problemes de salut i ha passat per intervencions quirúrgiques. Li cal practicar esport per recuperar l'equilibri i la força; per aquest motiu, la seva metgessa del CAP Vallcarca va fer, fa mesos, un informe en què acreditava la necessitat d'assistir a un gimnàs a causa de les seves patologies.

Anteriorment ja havia estat derivada al Gimnàs Putxet Esport, però l'havia hagut de deixar per complicacions de salut. Ara fa més de tres mesos que espera que la seva



treballadora social de referència li faci el tràmit que li permeti assistir al centre esportiu, però, tot i que li diu que ho farà, ella encara continua en la mateixa situació.

A causa d'aquest endarreriment en el tràmit, així com pel fet que no sent que li doni suport i també perquè en una ocasió en què tenia hora concertada la treballadora social es va absentar del centre i ningú no va avisar-la, va considerar oportú sol·licitar un canvi de referent. El va fer a través d'una instància a l'OAC del Districte de Sarrià - Sant Gervasi. Ha rebut una resposta en la qual se li comunica que s'està valorant el canvi.

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 per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 6 de juny 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 9 de setembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Del tràmit per assistir al CEM

L'informe municipal aporta dades relatives a episodis anteriors d'atenció a la ciutadana per part dels serveis socials municipals, en diversos CSS. Així, s'exposa que entre els anys 2013 i 2022, la van atendre en relació amb diverses demandes, una de les quals

era l'accés a centres esportius municipals, dels quals se la donava de baixa per manca d'assistència.

Es va iniciar la intervenció al CSS Sarrià, en la unitat de primera acollida, l'abril del 2024, i la ciutadana va demanar que la derivessin al CEM Putxet, on ja havia estat derivada per l'anterior CSS i d'on se l'havia donat de baixa perquè no hi assistia des de l'octubre del 2023.

La ciutadana va aportar la documentació requerida per valorar la seva demanda el juny del 2024 i la sol·licitud es va gestionar pel procediment que estableix la circular "Derivació d'usuaris a les instal·lacions esportives municipals del Districte de Sarrià - Sant Gervasi". A principis del juliol del 2024 es va prioritzar la seva sol·licitud al CEM Putxet i, com que no hi havia llista d'espera, va poder accedir-hi aquell mateix mes. Des del CEM Putxet es va informar el CSS que la ciutadana no hi havia assistit.

L'octubre del 2024 va fer una nova sol·licitud de derivació, en aquesta ocasió al CEM Can Caralleu. Se li va explicar que:

- Hi havia llista d'espera per accedir al CEM Can Caralleu.
- Un dels requisits de l'accés bonificat al CEM és que la persona beneficiària faci un mínim de quatre usos mensuals del servei i, en cas d'incompliment, l'ajut pot ser suspès o retirat.

La darrera sol·licitud per accedir a un CEM va ser el 2025, amb la cronologia següent:

- Gener i febrer del 2025: sol·licita que la derivin al CEM Can Caralleu i aporta la documentació necessària, de manera que se li fa el tràmit.
- Març del 2025: se li truca per informar-la que està en llista d'espera, però no se la localitza.
- Abril del 2025: el responsable del CEM indica que es manté en llista d'espera i sol·licita que el CSS reenvii la sol·licitud.
- 26 de juny de 2025: el CEM informa el CSS que la ciutadana ja disposa de plaça a Can Caralleu.
- 27 de juny de 2025: es comunica a la ciutadana que ja disposa de plaça.
- 15 de juliol de 2025: la ciutadana encara no ha acudit al CEM Can Caralleu.

Des del CSS Sarrià s'exposa que l'accés als CEM no és un recurs universal ni garantit. Ans al contrari, és un recurs escàs i temporal, motiu pel qual han de prioritzar les derivacions i les estades de les persones que en facin un ús adequat, amb un alt nivell d'assistència.

Sobre aquest aspecte, efectivament, els serveis que presten els serveis socials s'enumeren i es defineixen en la Cartera de serveis socials. En aquesta cartera no hi apareix l'accés als centres esportius. De fet, qui ha de vetllar per l'accés a la pràctica esportiva és l'Institut Barcelona Esports (IBE), que ofereix nombroses tarifes de descompte que abasten una casuística molt àmplia. A les persones amb discapacitat se'ls ofereixen uns descomptes especials, fruit del treball conjunt entre l'IBE i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Tot i això, els serveis socials municipals complementen facultativament aquests descomptes amb la possibilitat d'ajuts temporals. Ara bé, fer ús d'aquests ajuts també implica la responsabilitat d'utilitzar-los degudament.

En aquest sentit, l'article 13 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix que les persones que accedeixen als serveis socials tenen el deure de complir els acords relacionats amb la prestació concedida. Així doncs, les faltes d'assistència que s'exposen en l'informe municipal posen de manifest que potser no s'està fent un ús adequat de l'ajut concedit. **Si aquestes absències es deuen a motius de salut, entenem que la ciutadana n'hauria d'informar el CSS, de forma justificada, a fi que no es generin disfuncions i usos indeguts dels ajuts socials.**

En qualsevol cas, i malgrat aquesta reflexió, els serveis socials no li havien denegat l'accés als CEM, que se li havia tramitat quan ho sol·licitava i aportava la documentació requerida. La demora que s'havia produït en el moment de la queixa no era atribuïble a defectes en la gestió de la sol·licitud sinó a la llista d'espera per poder accedir a places becaades pels serveis socials.

2. Sobre el canvi de referent

La ciutadana va ser atesa per la direcció del CSS el dia 7 d'agost de 2025 i se li va donar una resposta motivada a la seva petició de canvi. També se li va explicar la diferència entre les prestacions i els serveis de dret, i les prestacions i els serveis no garantits, com

ara l'accés a les instal·lacions esportives. Aquestes tenen un accés limitat a un nombre de places convingudes i a l'existència de llistes d'espera.

Pel que fa a la cita concertada amb la treballadora social en què aquesta es va absentar, s'exposa que es va deure a una indisposició de la treballadora i que se la va orientar per concertar una altra cita, a la qual no va optar.

En aquest aspecte, observem que, si bé es va atendre la petició de canvi de referent per part de la ciutadana pel circuit que se segueix habitualment als CSS (la direcció rep a la persona sol·licitant del canvi per escoltar els seus motius de queixa i poder valorar-los i oferir una resposta adient i personalitzada), l'informe municipal no aclareix si es va fer el canvi o no.

L'article 9.e de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el dret a tenir assignat un/a professional de referència que sigui l'interlocutor/a principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció. Així mateix, estableix el dret a canviar de professional de referència d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.

D'acord amb aquest article, i tal com hem anat reiterant des de la Sindicatura, els CSS de la ciutat disposen d'un nombre suficient de professionals per permetre el canvi quan les persones ho sol·liciten.

No obstant això, en moltes ocasions, quan les peticions de canvi de professional obeeixen a expectatives que no s'ajusten a les possibilitats, les funcions o els criteris dels CSS, la intervenció de les direccions pot passar per aclarir les informacions a la persona sense fer el canvi de professional, atès que aquest canvi no aportaria allò que espera la persona interessada.

Malgrat que entenem que el canvi de professional hauria de poder produir-se sense més consideracions d'acord amb el contingut de l'article esmentat, també podem compartir el procediment seguit atès que persegueix informar la ciutadania i permetre una relació de transparència i confiança, tal com correspon als principis d'una bona administració.

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, **no s'observen irregularitats en l'actuació municipal**.

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 **10.4 "Per al 2030, compromís municipal amb les polítiques per la igualtat i la inclusió social"**.