



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 13 de gener de 2026 el ciutadà, a través d'una entitat que el representa, va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la situació de desprotecció i de manca d'un abordatge social adient que està patint per part dels serveis socials municipals.

L'entitat que el representa i que té com a finalitat l'atenció de persones en situació de vulnerabilitat en l'àmbit de la salut exposa que coneix aquest ciutadà des de fa aproximadament dos anys.

Durant aquest temps han pogut constatar que es tracta d'una persona en situació de vulnerabilitat extrema tant des del punt de vista social com de salut. Viu al carrer i presenta una malaltia respiratòria greu en fase avançada, fet que requereix una atenció continuada i un entorn mínimament estable per garantir-ne la salut i la seguretat.

En una primera etapa i gràcies a la coordinació amb diverses entitats, es va aconseguir que disposés d'un lloc on dormir. Tot i així, la seva situació de salut va comportar diversos ingressos hospitalaris. Paral·lelament, també s'havien detectat dificultats relacionades amb el consum d'alcohol, un element que, lluny de ser tractat des d'una perspectiva terapèutica, havia estat utilitzat com a criteri exclouent pels serveis municipals.



Posteriorment i després de l'acompanyament inicial de les entitats socials, el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) li va assignar una plaça en un recurs residencial. En data 30 de desembre de 2025, en plena onada de fred, el ciutadà va ser expulsat d'aquest últim recurs. L'expulsió es va justificar per presumptes signes de consum d'alcohol i una conducta agressiva puntual.

Aquest episodi no reflecteix el seu comportament habitual, que generalment és el d'una persona pacífica i respectuosa. Tot i així, i malgrat la seva situació de salut i vulnerabilitat, no se li ha permès tornar al recurs i se l'ha deixat novament al carrer en un moment de baixes temperatures i risc per a la seva vida. Des d'aleshores, ha dormit alguns dies al carrer i d'altres ha pogut accedir als recursos d'emergència per fred. Actualment torna a estar definitivament en situació de carrer i sense perspectiva que això canviï.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 23 de gener de 2026 la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 25 de febrer de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la trajectòria d'atenció social rebuda pels serveis municipals.

CONSIDERACIONS

1. Intervenció del SAIER

Des de la seva arribada a la ciutat a Barcelona el 23 de gener de 2024, el ciutadà ha estat atès pels serveis socials municipals arran d'una derivació d'urgència social efectuada pel Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB). Presentava, des del país d'origen, una patologia pulmonar crònica greu i altres afeccions que requerien seguiment mèdic i, per aquest motiu, se li va garantir des del primer moment la vinculació al sistema sanitari, incloent-hi l'empadronament sense domicili fix, l'assignació al centre d'atenció primària (CAP) de referència i la cobertura de la medicació prescrita.

Al llarg del seu procés d'acollida, el ciutadà va accedir a diversos recursos municipals, com el Centre d'Acollida d'Emergències durant episodis climàtics adversos i un Centre de Dia, on



també feia ús del servei de menjador. Paral·lelament, se li va tramitar la inclusió en el circuit d'accés al Centre de Primera Acol·lida i va quedar en llista d'espera fins que, després d'un període d'ingrés hospitalari, va ser derivat a un Centre d'Acol·liment Residencial el 2 d'octubre de 2024 per garantir-li la convalescència i les necessitats bàsiques, a l'espera de l'assignació definitiva.

Posteriorment, el 4 de febrer de 2025, va accedir a un Centre de Primera Acol·lida i, en acabar l'estada temporal, va ser derivat a un Centre d'Acol·liment Residencial, on es va establir a partir del 4 d'octubre de 2025; el SAIER es va mantenir com a servei referent fins a la seva vinculació correcta al recurs.

En data 30 de desembre de 2025 la direcció del centre va informar de l'expulsió del ciutadà arran d'un episodi de violència envers els professionals i altres usuaris. Segons el relat del recurs, havia accedit al centre amb signes evidents de consum d'alcohol i va protagonitzar actes de violència contra el mobiliari i les instal·lacions, fets que van requerir la intervenció dels Mossos d'Esquadra i la seva detenció posterior. Constava, a més, l'existència d'incidents previs, tot i que de menys gravetat.

El recurs va descartar readmetre'l i, davant aquesta situació, es va acordar amb l'usuari que sol·licités al seu metge de referència un informe mèdic actualitzat per poder tornar a tramitar la seva demanda d'accés a un allotjament de primera acollida. En la data de redacció de l'informe, aquest document encara no havia estat aportat.

En el transcurs de la intervenció, el pla de treball del SAIER ha estat orientat a garantir un referent social estable, acompanyament en la vinculació a la ciutat, suport en la cobertura de necessitats bàsiques i accés als recursos sanitaris, socials i administratius pertinents. Un cop es disposi de la documentació necessària, està previst iniciar els tràmits per a una nova sol·licitud d'allotjament i, tenint en compte que ja han transcorregut més de dos anys des que va arribar al territori, gestionar el traspàs del seguiment al Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme (SOASS) municipal per assegurar la continuïtat de l'atenció.

Pel que fa a les actuacions més recents, el 5 de gener de 2026 el ciutadà es va personar al SAIER sense cita prèvia, acompanyat d'una persona de suport, i se li va programar una cita per al 12 de gener. En aquesta trobada, a la qual va assistir amb un metge voluntari, l'usuari no va negar els fets que van motivar la seva expulsió i va manifestar la seva negativa a retornar al recurs.

Se li va reiterar la necessitat d'aportar la documentació mèdica pendent per poder tramitar una nova sol·licitud d'accés al Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme. Malgrat mantenir el contacte de la seva referent per a qualsevol qüestió o suport relacionat amb la medicació prescrita, en la data de l'informe no s'ha tornat a presentar al servei.



2. Valoració de la intervenció municipal

D'acord amb la informació facilitada a aquesta Sindicatura, la situació del ciutadà està marcada per una clara vulnerabilitat social, manca d'estabilitat residencial i una patologia de salut crònica. Aquests elements fan evident que no es pot interrompre la intervenció social i que no es pot produir una desvinculació del servei referent.

Hem de recordar que l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix, com a principi rector del sistema, l'atenció personalitzada i integral assegurada mitjançant la valoració integral de la situació particular.

Així doncs, tot i la gravetat dels incidents que, segons s'informa, haurien motivat la seva expulsió (i sobre els quals aquesta Sindicatura no pot pronunciar-se, atès que no disposa d'un relat complet i detallat de les circumstàncies), en un cas com el present és imprescindible garantir que la persona continuï vinculada al sistema municipal de protecció social i que es tramitin les actuacions necessàries per facilitar-li l'accés a nous dispositius.

La naturalesa complexa de la seva situació exigeix mantenir un seguiment continuat i assegurar l'acompanyament des del SAIER, que és el servei que actualment ha de valorar globalment les seves necessitats i coordinar els recursos pertinents. La finalitat dels serveis socials municipals és garantir l'acompanyament i la protecció de les persones en situació d'exclusió o risc greu, una responsabilitat que es manté independentment de conductes puntuals que puguin comportar mesures disciplinàries en un recurs concret.

De fet, l'informe mateix reflecteix que de manera transversal durant tot el procés s'ha tingut en compte la situació de salut i vulnerabilitat del ciutadà, així com la necessitat de garantir-li l'accés a uns recursos mèdics, residencials i terapèutics adequats. Per això, s'entén que el servei referent ha de continuar treballant activament amb la persona usuària.

En aquests moments, segons informa el SAIER, estan pendents que el ciutadà presenti la documentació necessària per tramitar un nou accés a un recurs d'allotjament. Tanmateix, des del SAIER cal mantenir la coordinació amb altres serveis especialitzats i amb el ciutadà per tal que pugui presentar aquesta documentació.

En definitiva, l'expulsió d'un recurs residencial no eximeix el servei referent de la seva funció essencial: protegir, acompanyar i intervenir sobre les causes estructurals que generen la situació de vulnerabilitat, especialment en els casos en què la salut física i mental tenen un paper determinant. Per aquest motiu, i d'acord amb l'actuació ja descrita, es considera necessari mantenir l'acompanyament social per gestionar l'accés als recursos disponibles i assegurar que la persona continuï vinculada al sistema de protecció social.



DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del SAIER ha estat correcta, però cal que continuï amb el seguiment del ciutadà de manera proactiva.**

Per aquest motiu, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que garanteixi la continuïtat del suport professional en la recerca activa d'un recurs residencial per garantir la seva atenció integral.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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 1.1 **"El 2030, tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament"**.