



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA



DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 12 de març de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la manca d'assistència per part dels serveis socials i exposava que es trobava en una situació de carrer i pendent d'una intervenció mèdica.

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 18 de març 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 5 de maig de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes en referència al seguiment del ciutadà.

CONSIDERACIONS

L'Institut Municipal de Serveis Socials exposa que el ciutadà és atès per un centre de serveis socials (CSS) des del mes de febrer del 2024. Es tracta d'un home de 62 anys que manifesta que no manté relació amb la seva família. El 22 d'abril de 2024 va patir un desnonament i, a partir d'aquell moment, va buscar alternatives residencials mitjançant la seva xarxa informal.

Després de perdre una habitació per problemes de convivència, va arribar a viure temporalment dins del seu vehicle. Té reconegut un grau de discapacitat del 69% i percep el



subsidí d'atur per a persones de més de 52 anys, amb vigència del 18 de desembre de 2025 a l'11 de setembre de 2028.

El 17 de març de 2026 va ingressar a l'hospital per sotmetre's a una intervenció quirúrgica i va rebre l'alta el dia 22 de març de 2026, que era diumenge. No consta que, un cop donat d'alta, acudís al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

El 24 de març de 2026 va ser atès novament pels serveis socials, moment en què es va detectar un increment de la seva situació de vulnerabilitat, especialment relacionada amb el procés postoperatori. Davant la situació de sensellarisme, se li va tramitar una sol·licitud d'allotjament temporal d'urgència, condicionada a l'espera de la resolució del Servei d'Atenció a Urgències (SAU).

Se li va programar una entrevista de valoració amb una entitat residencial per al dia 17 d'abril de 2026. Tanmateix, el dia 16 d'abril l'interessat va comunicar que no hi assistiria perquè havia trobat una alternativa residencial provisional a través de la seva xarxa informal. Com a conseqüència, es va donar de baixa la sol·licitud d'allotjament d'urgència, però es va mantenir prevista una entrevista de seguiment el 22 d'abril de 2026.

Aquesta Sindicatura, entén que **el seguiment fet des del CSS està sent correcte, però, davant d'una intervenció mèdica programada hauria calgut una coordinació millor entre el CSS, els serveis socials de l'hospital i el ciutadà.**

Tot i que ens trobem davant d'una intervenció que no ha requerit molt de temps d'ingrés hospitalari, una bona coordinació hauria permès garantir una atenció integral i continuada. L'alta hospitalària ha coincidit amb moments de fragilitat física i social, ja que hi concorren factors com la manca d'habitatge, l'absència de xarxa familiar o una discapacitat reconeguda.

Amb la finalitat que les necessitats importants no quedin desateses o que les intervencions no s'activin de manera tardana, seria adient que en aquests casos es reforcessin els circuits de comunicació i derivació i s'establissin protocols clars que assegurin que, abans de l'alta hospitalària, el CSS de referència disposi de la informació necessària per valorar la situació social de la persona i planificar les mesures de suport adequades.

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 Centre de Serveis Socials està sent adequada.**

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 11.1 "D'aquí al 2030, assegurar l'accés de totes les persones a habitatges i serveis bàsics adequats, segurs i assequibles".