



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 7 de gener de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca de suport social rebut. Hi exposava que fins al 16 d'octubre de 2025 havia residit a Can Planas, centre d'acolliment residencial del qual havia estat expulsat, fet que considerava injust.

Indicava que, posteriorment, havia estat atès pel Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme (SOASS), però que no havia rebut prou suport per fer front a la seva situació ni en matèria d'allotjament ni d'accés a menjador social.

També informava que tenia reconeguda una discapacitat del 42% amb barem de mobilitat i un grau I de dependència. A causa de les seves dificultats de mobilitat, utilitzava una cadira de rodes que li havia estat sostreta mentre pernoctava a l'espai públic.

Així mateix, assenyalava que els seus únics ingressos procedien d'una pensió d'invalidesa de 639,40 euros mensuals, quantitat insuficient per accedir a un habitatge o a una alternativa residencial estable. La seva discapacitat li generava, a més, dificultats afegides per accedir a una habitació de relloguer.

Finalment, manifestava la seva preocupació per trobar-se en llista d'espera per a tres intervencions quirúrgiques i per les dificultats que preveia afrontar durant la recuperació en les condicions de vulnerabilitat en què es trobava.



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 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 14 de juliol de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les intervencions fetes amb el ciutadà.

CONSIDERACIONS

1. Antecedents i trajectòria d'atenció social

El ciutadà, de 54 anys, és conegut pels serveis socials d'atenció al sensellarisme des del seu accés a la xarxa d'allotjaments temporals de l'Ajuntament de Barcelona. Va romandre al **Centre d'Estades Limitades (CEL) Santa Lluïsa de Marillac** durant un període aproximat de deu mesos. L'estada va acabar a conseqüència d'un procediment d'expulsió acordat per la direcció del centre per incompliments reiterats del reglament de règim intern i per incidències de convivència registrades durant la seva permanència.

Atesa la seva situació de vulnerabilitat i amb la finalitat d'evitar una situació de sensellarisme després de la seva sortida del CEL, el Servei d'Orientació i Atenció al Sensellarisme (SOASS) va gestionar, de manera extraordinària, el seu ingrés al CRI Can Planas el dia 19 de febrer de 2024.

L'estada es va prolongar durant vint mesos de forma continuada. Durant aquest període s'informa que es va fer una intervenció social intensiva orientada a la millora de la seva autonomia personal i residencial, però no es van assolir els objectius vinculats a la recerca d'habitatge i a la planificació econòmica acordats en el marc del seu pla de treball.

La seva estada va acabar-se el 16 d'octubre de 2025. El procés de sortida va requerir la intervenció dels Mossos d'Esquadra davant la dificultat d'executar la baixa del recurs en les condicions previstes pel centre.



Després de la intervenció quirúrgica practicada a l'Hospital Clínic el febrer del 2026, consistent en un bypass gàstric i en la reparació d'una hèrnia gàstrica, els professionals del SOASS van coordinar el seu trasllat en ambulància a un recurs sociosanitari de convalescència.

Inicialment, el SOASS informa que es va preveure una estada d'entre 30 i 35 dies que posteriorment va ser prorrogada fins al 10 d'abril de 2026, data en què va rebre l'alta mèdica.

Durant el procés d'alta es van produir incidències que van requerir la intervenció dels Mossos d'Esquadra, atès que l'usuari va manifestar la seva voluntat de no abandonar el recurs i va expressar el seu desacord amb el final de l'estada.

2. Intervenció social duta a terme

Durant la seva estada al CRI Can Planas es van establir diversos objectius dins del Pla de treball individual, entre els quals destacaven:

- Assessorament i suport jurídic en matèria d'estrangeria per a la tramitació de la cèdula d'inscripció, l'autorització de residència i la documentació corresponent, procés que va culminar amb l'obtenció de la nacionalitat espanyola el 17 de novembre de 2025.
- Suport econòmic puntual per a determinades gestions administratives, incloses les despeses de passaport fins a un màxim autoritzat de 60 euros.
- Acompanyament en la inscripció com a demandant d'ocupació.
- Gestió i seguiment de prestacions socials, incloent-hi el subsidi per a persones de més de 52 anys, la renda garantida de ciutadania (RGC) i l'ingrés mínim vital (IMV).
- Tramitació d'expedients de revisió de discapacitat i dependència.
- Inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial i participació en procediments de promoció d'habitatge social.

Tot i els recursos i el suport tècnic facilitats, els professionals exposen que es van detectar dificultats significatives per consolidar els compromisos establerts en el pla de treball. En aquest sentit, el ciutadà no va acceptar la proposta d'implementar un pla d'estalvi orientat a la futura cerca d'habitatge, ja que va manifestar que conservava els seus recursos econòmics fora del sistema bancari. Així mateix, exposen que no va aportar la documentació econòmica requerida pels professionals per valorar amb precisió la seva situació socioeconòmica, fet que va dificultar l'elaboració de propostes d'intervenció ajustades a la seva realitat econòmica.



També expliquen que va declinar la proposta de derivació a un Centre de Dia, un recurs orientat a la recerca activa d'allotjament i al reforç de la seva autonomia personal.

3. Situació sanitària i actuacions de suport

El ciutadà té reconegut un grau de discapacitat del 42% amb caràcter indefinit. Presenta un limfedema crònic a l'extremitat inferior esquerra i antecedents d'obesitat, circumstàncies que afecten la seva mobilitat. Habitualment es desplaça de forma autònoma amb l'ajuda de croses o d'una cadira de rodes elèctrica.

Els professionals dels serveis socials van prioritzar la coordinació amb els serveis sanitaris per garantir una atenció adequada de les seves necessitats de salut. En aquest marc es van gestionar i coordinar diversos períodes de convalescència derivats de procediments mèdics.

Igualment, el SOASS va gestionar l'accés a una plaça sociosanitària de amb l'objectiu de garantir una recuperació adequada després de la intervenció quirúrgica.

La Comissió de Valoració del Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme (SAAS) va emetre una resolució desfavorable respecte de la nova sol·licitud d'accés a un allotjament temporal d'urgència presentada pel SOASS. La resolució es va fonamentar en els elements següents:

- **Disponibilitat d'ingressos propis.** Segons la informació disponible durant el procediment de valoració, disposa d'ingressos econòmics regulars que permetrien explorar alternatives residencials en el mercat ordinari, especialment mitjançant el lloguer d'habitacions.
- **Acabament del procés d'acompanyament residencial intensiu.** El ciutadà havia estat usuari durant més de dos anys de recursos residencials especialitzats de la xarxa pública i havia rebut un acompanyament social continuat sense que s'haguessin assolit els objectius principals previstos en el seu itinerari d'inclusió residencial.

4. Situació actual de la intervenció

Després que s'acabés l'estada al CRI Can Planas, els professionals del SOASS van continuar fent el seguiment social de la seva situació, mantenint la coordinació amb els serveis sanitaris i impulsant les actuacions necessàries vinculades al procés quirúrgic, al període de convalescència i a la valoració de possibles recursos residencials.



L'episodi d'atenció es va tancar en data 23 d'abril de 2026, atès que, després de rebre l'alta del centre sociosanitari, l'interessat no es va tornar a presentar al servei ni va establir contacte telefònic amb els professionals de referència.

5. Valoració de l'actuació municipal

La informació facilitada pel SOASS indica que el servei manté la disponibilitat per reprendre l'atenció social.

Aquesta atenció resta condicionada a l'establiment d'un nou marc de treball basat en la col·laboració activa de la persona interessada, el respecte envers els professionals intervinents i l'aportació de la informació necessària per valorar adequadament la seva situació econòmica, residencial i social, així com promoure actuacions orientades a la millora de la seva autonomia personal i residencial.

En vista de la informació facilitada, aquesta Sindicatura considera que l'actuació municipal s'ha ajustat als protocols i criteris d'intervenció aplicables, atès que s'han ofert a l'interessat recursos d'allotjament temporal, suport social i diverses propostes d'intervenció adaptades a la seva situació personal. Així mateix, es constata que la manca d'adhesió a determinades actuacions i la col·laboració limitada de l'interessat han dificultat l'assoliment dels objectius plantejats i han condicionat l'eficàcia de la intervenció feta.

Tanmateix, tal com aquesta Sindicatura ha assenyalat en altres ocasions, l'existència d'una intervenció professional i l'activació de recursos socials no comporten necessàriament la resolució de la situació de necessitat o vulnerabilitat de la persona afectada. Per aquest motiu, es considera convenient que, en cas que l'interessat torni a adreçar-se als serveis socials, es pugui reprendre l'acompanyament professional necessari per continuar explorant alternatives adequades a la seva situació.

En aquest sentit, l'article 3.1 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, estableix que la finalitat del sistema de serveis socials és assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida, mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

D'altra banda, d'acord amb l'article 13 de la mateixa llei, cal recordar que les persones usuàries dels serveis socials tenen, entre d'altres, el deure de facilitar una informació veraç i la documentació necessària per poder valorar la seva situació personal i social, de seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions dels professionals, així com comprometre's a participar activament en el procés d'intervenció.



Igualment, en la relació amb els serveis socials s'ha de mantenir una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració, amb la finalitat d'afavorir la convivència i facilitar el desenvolupament de la intervenció professional. Així mateix, és imprescindible respectar la dignitat, els drets i la integritat dels professionals dels serveis socials, tant en la seva condició de persones com en l'exercici de les seves funcions.

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 de l'Institut Municipal de Serveis Socials ha estat correcte.**

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social de Barcelona** que es continuï amb el suport professional per garantir l'atenció integral del ciutadà.
- **Recordar al ciutadà** l'obligació de complir els deures que s'estableixen en la Llei de serveis socials pel que fa a la col·laboració i el respecte als professionals.

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".