

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 28 d'octubre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda al CSS La Marina en concepte d'alimentació.

Hi exposava el següent:

- Té 55 anys i té reconegut un grau de discapacitat del 70%. El reconeixement de discapacitat inclou la necessitat d'anar acompanyada d'una altra persona en els seus desplaçaments en transport col·lectiu públic.
- Viu sola en un pis de lloguer pel qual paga 325 euros mensuals, així com els subministraments. Els ingressos de què disposa són els procedents d'una pensió no contributiva (PNC) i el complement: 421,70 euros més 170 euros.
- A causa d'aquesta situació econòmica, té moltes dificultats per cobrir les seves necessitats, motiu pel qual ha sol·licitat ajuda per a aliments al CSS La Marina. Des d'aquest centre la van adreçar a recollir un lot d'aliments mensual, que li resulta insuficient per la quantitat i la composició. Per això va sol·licitar ajuda addicional en alimentació i se li ha ofert un menjador social, al qual hauria de desplaçar-se amb transport públic (dos autobusos), fet que li suposa una dificultat important atesos els seus problemes de mobilitat reconeguts.
- Afegeix que té molts problemes digestius, que limiten els tipus d'aliments que pot consumir.
- Va sol·licitar també àpats a domicili, però se li va comunicar que només són per a persones grans.
- Considera que a causa dels seus problemes de salut i de mobilitat acreditats, i atenent la seva situació econòmica, hauria de poder rebre un suport més adient en concepte d'alimentació, ja sigui a través d'àpats a domicili o de suport econòmic.

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 (IMSS) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 31 d'octubre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 15 de desembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

1. Suport en matèria d'alimentació

La ciutadana té una situació econòmica vulnerable i un estat de salut fràgil. Davant la demanda de suport i alimentació que plantejava, es va fer una sol·licitud de renovació del banc d'aliments (parròquia de la Mare de Déu de Port) de data 1 de setembre i amb una temporalitat de 4 mesos.

Anteriorment ja rebia aliments del banc. Al maig del 2022 va exposar que havia disminuït la quantitat d'aliments que rebia i se li va oferir acudir a un menjador social, opció que va rebutjar.

El motiu pel qual no es va valorar un ajut econòmic de suport a l'alimentació és perquè no respon a cap situació sobrevinguda, no és un fet econòmic puntual i tampoc hi ha pla de treball.

2. Criteris per a l'assignació dels àpats a domicili

Segons instrucció del febrer del 2022, per ser persona usuària del servei cal complir totes les condicions següents:

- Tenir 65 anys o més.
- Estar empadronat o viure a Barcelona.
- Estar en situació de fragilitat i risc socials, per edat, discapacitat o dependència, que incapacita per anar a comprar i preparar els aliments.
- Viure sol o conviure amb persones en condicions anàlogues, i no tenir suport social o familiar que supervisi la cobertura de la necessitat bàsica d'una alimentació equilibrada.

- No reunir requisits per ser usuari del servei "Àpats en companyia".
- Conservar un estat cognitiu que permeti rebre i escalfar els àpats.
- Acceptar el compromís de fer un bon ús del servei i del menjar.
- La renda de la unitat familiar no supera 2,5 vegades l'IPREM.

La ciutadana no compleix el criteri d'edat.

3. Resultats de l'atenció rebuda per part de la Unitat de Primera Acollida del CSS

En data 25 de novembre de 2022, la ciutadana va ser atesa per la Unitat de Primera Acollida del CSS, per demanar suport per a la cobertura de la despesa en odontologia. Es pacta donar-li un suport econòmic puntual en concepte d'una mensualitat de lloguer, i amb els diners que deixa de destinar a aquest concepte té la possibilitat de cobrir parcialment la despesa odontològica.

En la mateixa data se li va oferir la possibilitat de sol·licitar el servei "Àpats en companyia", el va acceptar i, en el moment d'elaborar l'informe per a la Sindicatura, el CSS estava pendent de rebre la documentació per poder fer la sol·licitud. Com que hi ha llista d'espera per accedir al recurs, s'ha realitzat la renovació del banc d'aliments.

CONSIDERACIONS

1. El dret a l'alimentació

La ciutadana plantejava a la Sindicatura que, per la seva situació d'insuficiència econòmica, tenia dificultats per cobrir totes les seves despeses i que, havent sol·licitat ajuda per a aliments al CSS, el que se li oferia no s'ajustava a les seves necessitats.

Les diferents circumstàncies amb què es troba la promotora de la queixa la fan destinatària d'una **necessitat d'atenció especial**, tal com es determina a l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que inclou situacions de discapacitat, malaltia crònica i aïllament social, entre d'altres.

També la Llei 12/2007, de serveis socials, es refereix a la finalitat dels serveis socials en l'article 3, quan diu que tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials. **Les necessitats personals bàsiques són les de subsistència** i qualitat de vida de cada persona.

Segons el relat de la ciutadana, que coincideix amb la informació aportada per l'IMSS, des del CSS se li havia ofert el banc d'aliments, però el que se li facilitava havia disminuït en quantitat, alhora que el contingut no s'ajustava a les pautes d'alimentació que havia de seguir pels seus problemes de salut.

És per aquest motiu que havia sol·licitat ajuda addicional en concepte d'alimentació i se li havia ofert un menjador social, del qual l'informe social diu que és un recurs que la ciutadana havia desestimat. El menjador es troba a l'avinguda del Paral·lel i obligava la ciutadana a fer ús del transport públic. En aquest punt, cal tenir en compte que té problemes de mobilitat i ha d'anar acompanyada d'una altra persona en els seus desplaçaments en transport col·lectiu públic.

Sobre els àpats a domicili, se la va informar que no li corresponien perquè era un recurs adreçat a persones grans.

Tenint en compte el que estableix la normativa esmentada abans, **es considera que els serveis socials municipals no han actuat de manera prou eficaç, atès que la ciutadana és una persona amb necessitat d'atenció especial, que està acreditada, i que la seva sol·licitud es referia a una qüestió tan bàsica com l'alimentació.**

En tot cas, a l'informe municipal s'exposa que (amb posterioritat a la presentació de la queixa de la ciutadana a la Sindicatura) se li havia proposat el recurs "Àpats en companyia", que estava en procés de tramitació. **Des de la Sindicatura es valora positivament aquest canvi i millora en l'atenció a la ciutadana, que ara s'ajusta a la normativa.**

2. Criteris dels àpats a domicili

L'informe municipal aporta informació sobre quins són els criteris per poder optar al recurs d'àpats a domicili. Efectivament un d'aquests criteris és tenir 65 anys o més i, per tant, la ciutadana no complia els requisits, atès que en té 55.

També s'hi indica que cal complir tots els requeriments.

Caldria tenir en compte que **són principis rectors del sistema públic dels serveis socials l'atenció personalitzada** i el respecte pels drets de la persona, tal com s'estableix a l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials. A més, documents i projectes municipals com "Impulsant l'acció social: territori, participació i comunitat" fan referència a un **model d'atenció social centrada en la persona (ACP)**, segons el qual les persones tenen el dret a ser considerades des de la seva particularitat més enllà dels factors exògens.

En la mateixa línia, el Pla estratègic de serveis socials 2021-2024 també fa referència a l'ACP en un dels eixos inicials.

Tenint en compte, per tant, l'orientació cap a l'ACP de l'actuació dels serveis socials, seria necessari que l'IMSS revisés els requisits d'accés als àpats a domicili per tal de valorar si alguns es poden flexibilitzar (com, per exemple, el criteri de l'edat).

3. La transparència en la informació

També quant als criteris d'accés als àpats a domicili, la Sindicatura ha consultat la informació que s'ofereix sobre aquest recurs **al web municipal** i ha observat que **en cap moment es relacionen els requisits d'accés.**

L'article 10a de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que en l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris.

La Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona— també diu a l'article 6.1 que l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat i que totes les persones tenen dret a ser informades sobre les normes, l'organització, els serveis i els procediments municipals.

Cal recordar que les administracions públiques, tal com determina l'article 3.1 de la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic, han d'actuar respectant els principis de claredat i proximitat a la ciutadania, així com els de transparència, entre d'altres.

Per tant, és necessari que es modifiqui la informació continguda al web municipal sobre els àpats a domicili, per tal d'oferir tota la informació sobre els requisits d'accés a aquest recurs.

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 de l'IMSS **no ha estat inicialment adequada, ja que no s'han garantit els recursos d'alimentació adients a la situació de la ciutadana (tot i que posteriorment s'ha millorat l'atenció proporcionada).** També ha de millorar en eficàcia pel que fa als criteris dels àpats a domicili i la transparència en la informació relativa a aquest servei.

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de vetllar per la cobertura de la necessitat bàsica d'alimentació de la ciutadana, atesa la necessitat que té d'atenció especial.
- **Recomanar a l'IMSS** que es revisin els criteris dels àpats a domicili, tenint en compte l'atenció centrada en les persones.
- **Recomanar a l'IMSS** que es garanteixi la informació completa dels requisits per als àpats a domicili al web 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.