

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 18 de maig de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció que va rebre la seva germana al CSS Carmel.

Hi exposava el següent:

- La seva germana es va dirigir al CSS Carmel per tal de sol·licitar orientació i ajuda respecte a les despeses del seu fill, alimentació i altres. Les seves circumstàncies eren que tenia 20 anys, era mare sola d'un infant de 2 anys, es trobava sense feina i havia patit un abús sexual a Barcelona dos mesos abans.
- La treballadora social la va interrogar de manera gens empàtica, motiu pel qual, quan la seva germana va tornar de la visita, va patir atacs d'ansietat i va haver de portar-la a l'Hospital Clínic, on la van medicar.
- A la següent cita, la promotora de la queixa va acompanyar la seva germana i, en aquella ocasió, la treballadora social la va tractar de manera més suau, i li va facilitar un ajut de 200 euros a través d'una targeta que li anirien recarregant per a les despeses del fill.
- A la tercera cita, la germana va tornar a anar-hi sola i es va repetir el mateix tracte. Se la va informar que se li retiraria l'ajut, cosa que va ocasionar-li nous atacs de pànic en sentir-se maltractada i incompresa.
- El tracte que va rebre la seva germana no es corresponia amb el que hauria de prestar personal que treballa per ajudar persones amb carències i necessitats. La manca d'empatia va generar un empitjorament de la situació.

#### 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 de maig 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 30 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'escrit exposa el següent:

#### **1. Actuacions realitzades**

La família (formada per les dues germanes i el fill menor d'edat d'una d'elles) era atesa al CSS Carmel des del març del 2022.

La germana de la promotora de la queixa vivia a Barcelona des de principis del 2022 i poc després de la seva arribada va ser víctima d'una agressió sexual per la qual necessita atenció psicològica i psiquiàtrica.

Va interposar una denúncia als Mossos d'Esquadra, que la van dirigir al Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD), que al seu torn la van orientar a Serveis Socials. La família també s'havia dirigit al SARA, on va ser atesa de manera puntual. Donada la fragilitat de la situació es va obrir atenció al CSS Carmel i no al Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER).

En un primer moment la ciutadana va ser atesa al CSS Carmel per la Unitat de Primera Atenció (UPA), on es va fer una exploració de la situació familiar, econòmica i de convivència i es van detectar algunes incoherències entre el relat i altres dades obtingudes, que era necessari clarificar.

A inicis d'abril del 2022 va passar a ser atesa per la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva (USTAC). Es va seguir explorant la situació i, alhora, es va valorar suport econòmic per a necessitats bàsiques i es va demanar un document per poder fer un ajut econòmic en concepte d'habitatge.

La família, després d'exposar en diferents ocasions el seu malestar pel fet que la usuària era interrogada i pel que consideraven manca d'empatia, es va dirigir al SARA, on es va informar de la necessitat dels CSS de fer una exploració inicial en tots els casos, per poder conèixer els recursos de la família i orientar adequadament la intervenció.

Es va seguir fent atenció al CSS amb suport, orientacions i derivacions a diferents àmbits, però es van succeir una sèrie de fets que van comportar l'allotjament de les germanes i l'infant a càrrec de Serveis Socials, un empitjorament de la salut de la usuària i l'obertura d'un expedient de risc a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA).

Al juliol es va activar el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) socioeducatiu per als mesos d'estiu amb l'objectiu d'oferir suport.

Al setembre la situació s'havia estabilitzat, s'havien traslladat a un sociohabitatge, l'infant havia iniciat P3, una de les germanes havia iniciat formació a l'escola d'adults i l'altra, inserció laboral.

L'inici de la intervenció per part del CSS Carmel es va fer per una situació de molta fragilitat i vulnerabilitat. Es tracta d'una unitat familiar en crisi per fets traumàtics que van comportar l'aparició de grans dificultats per cobrir necessitats bàsiques, dificultats al mateix nucli familiar i també amb relació al CSS.

La intervenció es va fer majoritàriament en situació d'urgència, de manera que plantejar un pla de treball a mitjà i llarg termini resultava complex. Per aquest motiu, i coneixedors de la necessitat de poder respondre a la situació canviant de la família, sempre s'havia ofert un espai d'entrevista i tractament, i la periodicitat era setmanal en moments de màxima urgència.

Durant les entrevistes s'havia mantingut una actitud respectuosa i d'escolta activa, validant les emocions i recollint les demandes fetes pel nucli familiar. Davant desacords o desinformació de les usuàries sobre el funcionament dels CSS, que havia donat peu a alguns conflictes, s'havia pogut fer un retorn explicant el motiu de les intervencions proposades i fetes pel CSS.

## **2. Pla de treball actual (signat per la usuària)**

Els serveis socials assumeixen:

- La cobertura de l'allotjament en un sociohabitatge per a tots els membres de la família per un període de 2 mesos, revisable.
- La cobertura de les necessitats bàsiques d'alimentació de la família per un període de 2 mesos a partir de l'1 d'octubre de 2022.

La família es compromet:

- A assistir a les entrevistes al CSS amb la treballadora social i l'educadora social, i arribar-hi puntuals.
- A assistir a les visites amb l'Hospital Clínic i el Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA).
- A justificar abans de fi de mes l'ajut econòmic per alimentació (tiquets).
- A fer recerca d'allotjament alternatiu en els següents dos mesos.
- A iniciar un itinerari formatiu i assistir a les formacions que es requereixin del programa Labora.
- A assistir a l'escola d'adults del Centre de Formació de Persones Adultes El Carmel (CFA) de manera continuada.
- A acompanyar l'infant puntualment cada matí al centre escolar.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la resposta municipal**

**L'Ajuntament ha trigat més de sis mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa.** Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'IMSS l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

### **2. L'actuació dels serveis socials**

La promotora de la queixa es va dirigir a la Sindicatura de Greuges de Barcelona en un moment de màxima fragilitat de la situació. La seva germana, jove i cap de família monoparental, havia patit una agressió sexual i tenia dificultats econòmiques. Aquestes circumstàncies la feien especialment mereixedora de rebre suport per part dels serveis socials, d'acord amb la finalitat que aquests tenen d'assegurar el dret de les persones a viure dignament a través de la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, tal com estableix l'article 3.1 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

No obstant això, quan es dirigia al CSS per obtenir aquest suport, la promotora de la queixa percebia que el tracte que rebia la seva germana era inadequat i poc empàtic.

L'escrit municipal ha aportat informació detallada respecte a la intervenció que s'ha fet i es constata que s'ha dut a terme des d'una perspectiva global, que incloïa tant les diverses necessitats, com altres problemes detectats (econòmics, de salut, d'alimentació, d'allotjament, d'escolarització, de formació i de recerca laboral).

També s'observa que l'actuació ha estat desenvolupada per una professional referent, que ha actuat de manera intensiva i adaptable al procés familiar, així com que finalment s'ha pogut establir una pla de treball, com es determina a l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

**Tot plegat posa en relleu que s'ha actuat d'acord amb el que estableix la normativa.**

### **3. El tracte rebut**

Aquesta Sindicatura no disposa d'elements i eines suficients per poder determinar en quins termes d'empatia es va donar l'atenció a la ciutadana. Amb tot, el detall contingut a l'informe municipal aportat revela un ajustament tècnic adequat a les circumstàncies familiars, així com un esforç d'apropament i sensibilitat cap a la situació existent.

Aquesta institució té coneixement de la dificultat tècnica que pot suposar portar a terme intervencions com la que s'ha descrit, atesa l'afectació pels temes tractats i el dolor i la incertesa que sovint pateixen les famílies durant aquests processos, quan a més coincideixen amb el període en què es fan les valoracions i els diagnòstics professionals.

Cal recordar que la Llei 12/2007, de serveis socials, a l'article 17, estableix que la valoració i els diagnòstics socials són funcions dels serveis socials bàsics.

En aquests contextos, l'aparició de desajustaments entre les persones ateses i els equips professionals són factibles i les dues parts han de fer esforços per trobar el millor encaix, que permeti la continuïtat del suport i l'establiment d'un pla de treball, tal com finalment ha passat en aquest cas.

També cal tenir en compte que els serveis socials treballen a partir de procediments reconeguts i amb professionals que valoren les situacions de manera personalitzada, atenent les circumstàncies particulars de les persones que s'hi dirigeixen.

Per tal que aquesta valoració es pugui fer de manera acurada i també per donar compliment als procediments establerts, els professionals sovint requereixen informació concreta, així com documentació acreditativa de les situacions exposades, com va passar en el cas que s'ha descrit.

En aquest sentit, la Llei 12/2007, de serveis socials, a l'article 13 estableix el deure de les persones que accedeixen als serveis socials de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar-ne i atendre'n la situació, així com de seguir les orientacions del personal professional i comprometre's a participar activament en el procés.

**S'observa, per tant, la utilització dels procediments tècnics necessaris, actuant plenament d'acord amb la normativa i les finalitats dels serveis socials.**

#### **4. El dret a la informació**

El fet que la promotora de la queixa i la seva germana es plantegin dubtes o malestar respecte de la intervenció o la manera d'actuar dels serveis socials ens mena a reflexionar sobre la necessitat de millora de la informació que la ciutadania té sobre els serveis socials.

L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials. Ho concreta dient que **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 usuaris.**

Així mateix, la Carta de ciutadania - Carta de drets i deures estableix, a l'article 6.1, que l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat. Totes les persones tenen dret a ésser informades sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i l'activitat municipal.

Els serveis socials bàsics segueixen sent, malauradament, uns serveis força desconeguts per a la població que no s'hi ha dirigit mai, i fins i tot per a les persones que hi són ateses, sovint hi ha aspectes de les actuacions d'aquests serveis que els resulten poc comprensibles.

**En aquesta línia, es recomana facilitar a la família sobre la qual tracta la present resolució el màxim d'informació sobre procediments per tal de clarificar tots els aspectes necessaris i dissipar, així, dubtes i malestar.**

**També s'insta l'IMSS a millorar la divulgació general sobre els serveis socials bàsics i els seus mecanismes de funcionament.**

## **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 es detecta cap irregularitat en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMSS** que segueixi vetllant per garantir un acompanyament adequat i suficient a la família, que possibiliti l'establiment d'un context de confiança per assolir els objectius previstos al pla de treball.
- **Recomanar a l'IMSS** la necessitat de facilitar a la família la màxima informació que sigui necessària sobre la seva actuació, quan calgui clarificar aspectes de la intervenció.
- **Recomanar a l'IMSS** que millori la divulgació general dels serveis socials bàsics i els seus mecanismes de funcionament.

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.