

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRETS D'ACOLLIDA (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 30 d'abril de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció que la seva família estava rebent.

Hi exposava el següent:

La van voler fer fora de l'allotjament que li va facilitar el SAIER, on eren ella, la seva parella i dos fills (de 6 anys i 6 mesos), sense facilitar cap alternativa i sense respectar la data límit que havien acordat amb la treballadora social. Tampoc podien comptar amb l'atenció del CUESB o dels serveis socials, perquè els van dir que no podien actuar mentre tinguessin una treballadora social assignada i l'expedient obert al SAIER.

El mes de desembre de 2022, la parella va arribar a Barcelona des del Perú, on van deixar el seu fill a cura de la família. Poc després d'arribar-hi, van descobrir que la ciutadana estava embarassada. La seva parella li pagava una habitació; ell restava al carrer i, de tant en tant, accedia al CUESB.

Ell va trobar una feina de peó temporal que li permetia sustentar la família, però anava entrant i sortint del CUESB i es veia dormint al carrer en ple hivern. Uns mesos després (juny de 2023) la feina va acabar i no podia continuar pagant l'habitació on s'allotjava la ciutadana.

Van decidir dormir uns dies a l'aeroport, on algú els va comentar que, com que ella estava embarassada, podien anar al SAIER, on els donarien cita d'urgència. Van anar al SAIER, i la primera treballadora social els va dir que no els podia oferir ni allotjament ni menjar, només informació sobre com empadronar-se i altres gestions. Van insistir en el fet que els facilitessin almenys una opció per a la ciutadana, atès el seu estat de gestació avançat, i la va allotjar en un hotel, però a ell no li van donar cap més opció que esperar un allotjament per a homes.

Cinc dies després, van derivar la ciutadana a un recurs d'ASSÍS, només per a dones, però en aquest recurs no podien acollir dones embarassades i el SAIER la va adreçar a l'Hostal Sofia, ja embarassada de vuit mesos.

Una nova treballadora social del SAIER va començar a atendre la ciutadana. A ell no el deixaven acostar-se a l'hostal on era la seva parella. La situació es va mantenir així fins i tot amb el naixement de la seva filla, i també quan aquesta, ja amb dos mesos, es va posar malalta (tos ferina i pneumònia).

A través del GHAS (Grup d'Habitatge de Sants) es van emprendre accions i van aconseguir que el SAIER acceptés que la seva parella pogués entrar amb la ciutadana a l'hostal. Tot seguit, els van proposar un allotjament a Badalona, però havia arribat el fill gran de la parella i anava a l'Escola Entença; per tant, creien que això no els facilitava les coses. Malgrat tot, van demanar ajuda per canviar el seu fill d'escola, però des del SAIER els ho van denegar, amb l'argument que Badalona no forma part del seu territori d'acció.

El fill, de 6 anys, havia arribat del Perú per unir-se a la seva família després de més d'un any allunyats i perquè patia trastorns a causa d'aquesta situació. Donen prioritat al benestar dels fills.

Amb el suport del GHAS, des del SAIER se'ls va facilitar una habitació en un centre de Gran Via/Girona fins al 25 d'abril, data en què es tornaria a valorar el cas.

El dia 24 d'abril els van comunicar que l'endemà havien de marxar perquè la seva situació no havia millorat. El dia 25 d'abril la persona responsable de l'allotjament els va dir que havien de marxar a les 11 h, i que només els podien facilitar bolquers i una targeta moneder amb 450 euros. La família ho va rebutjar perquè no volia anar al carrer. Els Mossos d'Esquadra van intervenir en el desnonament; finalment, es va comunicar a la família que podien quedar-se uns dies més, però sense facilitar-los aliments.

Consideraven que el servei que els havia d'ajudar, el SAIER, no els facilitava cap alternativa i els feia fora de l'allotjament. La comunitat de l'Escola Entença s'havia mobilitzat, però els havien informat que si disposaven d'ajuda externa, era més difícil que poguessin tenir el suport de l'administració i assolir certa estabilitat.

Pensaven que si els serveis socials atenien la família, gaudirien d'una millor atenció. El dia 2 de maig estava prevista una reunió amb el SAIER i esperaven que els oferissin una sortida a una situació que consideraven lamentable.

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 la **comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 6 de maig de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 28 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

La ciutadana i la seva família rebien atenció del SAIER des del juny de 2023. La ciutadana exposava que aquell servei l'havia allotjada (i després, els seus fills) a diversos allotjaments, però que durant força temps no havien allotjat, ni permès l'accés als allotjaments a la seva parella, fet que havia canviat posteriorment.

El mateix mes en què van presentar la queixa a la Sindicatura, en concret, el 24 d'abril de 2024, els van comunicar que havien de deixar l'allotjament, sense que els facilitessin cap alternativa.

1. L'actuació del SAIER

L'informe municipal és força ampli i dona detalls de la intervenció realitzada. Explica el següent:

El SAIER havia començat a intervenir amb la família en qualitat d'urgència quan la ciutadana es trobava embarassada i demanaven la cobertura de necessitats bàsiques. En aquell mateix moment, es va iniciar el **seguiment social** del cas.

Es va derivar la ciutadana al CPA (Centre de Primera Acollida), al qual va accedir el 5 de juliol de 2023, i també es va proposar derivar el ciutadà a un CPA, però va rebutjar el recurs perquè deia que es podia organitzar pels seus mitjans.

Per l'embaràs de la ciutadana, el CPA va valorar acabar l'estada en aquell recurs i, a partir del 27 de juliol de 2023, es va allotjar a la ciutadana amb manutenció a través del

sistema d'estades municipals. Van informar la família que es tractava d'un recurs temporal mentre cercaven una opció d'habitatge i hi van estar d'acord.

El 16 d'octubre de 2023 va néixer la filla de la ciutadana a Barcelona.

El 25 de gener de 2024 es va acordar amb la família l'acabament del recurs temporal d'allotjament en tres mesos, el 25 d'abril de 2024, per fomentar l'autonomia de la família i atès que s'havia facilitat l'estalvi durant aquell període. També els van informar que el servei continuaria fent seguiment social i proporcionant suport en els necessitats bàsiques d'alimentació, higiene i medicació. Hi van estar d'acord, ja que el ciutadà va dir que estava obtenint ingressos per activitats laborals.

En la mateixa cita, la família va informar que estava prevista l'arribada del seu fill de 6 anys a Barcelona, acompanyat per l'àvia, el 2 de febrer de 2024. El bitllet l'havien costejat entre la família del país d'origen i els ingressos que obtenien aquí, els quals, a més, deien que no eren suficients per cobrir les necessitats bàsiques del nucli familiar.

El 2 de febrer de 2024, l'infant i l'àvia van arribar a la ciutat i es van allotjar en un hotel fins que, el dia 5 de febrer, l'àvia va tornar al país d'origen. En aquell moment, els pares van demanar allotjament per a l'infant. Els van recomanar de cercar allotjament pels seus propis mitjans, ja que van observar que disposaven de recursos econòmics.

El 19 de febrer, en entrevista de seguiment, la família va informar que el ciutadà i el seu fill gran havien estat en una habitació pels seus propis mitjans, però que havien exhaurit els recursos. Aleshores, es va allotjar l'infant amb la seva mare i el nadó.

El seguiment social del servei estava vinculat a un **pla de treball** centrat en el procés d'acollida del nucli a la ciutat, basat en:

- Suport als tràmits d'escolarització de l'infant
- Tramitació de padró
- Tramitació de targeta sanitària
- Orientació al servei jurídic especialitzat del SAIER
- Coordinació amb diversos serveis
- Coneixement de l'entorn
- Orientació en la cerca de recursos per poder cobrir les necessitats bàsiques de manera autònoma
- Acompanyament i orientació per afavorir l'estalvi a fi de cercar una alternativa d'allotjament i assolir l'emancipació habitacional
- Treball amb les capacitats marentals

També els van derivar a Provida, entitat amb què la família estava vinculada, i a la Fundació Martí i Bonet per la necessitat d'ulleres, i es donava suport en la cobertura de medicació, productes d'higiene i bolquers periòdicament.

S'observa que l'actuació ha abordat la situació des d'una perspectiva global (documentació, cobertura i atenció sanitària, coneixement de l'entorn, homologació de titulacions, recerca de recursos) i vetllant per les necessitats més bàsiques i immediates, i que s'ha mantingut la coordinació preceptiva amb altres serveis implicats. També s'observa que en l'actuació del SAIER s'ha cercat en tot moment la promoció d'actituds i capacitats de les persones. Tot plegat, correspon a la finalitat dels serveis socials, establerta a l'article 3 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Pel que fa a les diferències entre els relats municipal i de la ciutadana, quant a la disponibilitat o no de recursos, des de la Sindicatura no disposem d'elements per valorar aquest aspecte i tampoc ens correspon valorar si les famílies necessiten uns **recursos concrets**, atès que aquesta és una **qüestió tècnica**. Tanmateix, sí que ha de vetllar perquè les **decisions**, quan en poden dependre els drets de les persones, estiguin ben **fonamentades en dades objectives i criteris clars**, i les persones usuàries del recurs hi estiguin **ben informades**. En aquests aspectes, **no s'observa cap irregularitat**.

Quant al trasllat de l'allotjament a Badalona, els el van oferir l'1 de març de 2024, quan ja s'havia valorat incloure el ciutadà a l'allotjament. L'informe municipal exposa que el subministrador d'allotjaments no va poder facilitar un allotjament més proper en aquell moment, malgrat que des del SAIER havien sol·licitat un recurs més proper a l'escola. La família va manifestar que preferia esperar un allotjament a Barcelona, malgrat que això comportava que el ciutadà no es podia allotjar amb la família.

L'informe municipal no inclou cap referència a la sol·licitud de gestions per fer el canvi d'escola a Badalona, però exposa que, el 12 de març de 2024, ja van poder informar a la família d'un allotjament disponible a Barcelona, el qual van acceptar. Des d'aquella data, el ciutadà es va allotjar amb la resta de la família.

Des de la Sindicatura coneixem les dificultats per poder trobar allotjament per a les famílies, atesa la manca d'estructura pròpia municipal per a aquesta finalitat, alhora que per l'afluència de turisme a la ciutat, fet que limita el nombre d'allotjaments disponibles en establiments com hostals o pensions. Moltes vegades hem manifestat que el sistema d'allotjament d'urgències municipal actual no és apropiat, ni pel tipus d'establiments en què s'allotja les famílies (els quals moltes vegades no reuneixen les condicions necessàries per al desenvolupament quotidià de la vida familiar), ni pel fet que sovint es troben fora de la ciutat, la qual cosa, com passava en aquesta situació, allunya les famílies dels serveis territorialitzats (CAP, escola, etc.) i de la xarxa de relació.

Actualment, la Sindicatura de Greuges de Barcelona treballa en una actuació d'ofici per abordar de manera àmplia aquesta qüestió.

2. La separació del nucli familiar i els drets dels infants

Sobre els motius pels quals el pare no estava allotjat amb la seva família, fins al punt que tampoc podia donar suport a la parella en la cura dels infants, l'informe municipal diu que els serveis de primera acollida de l'Ajuntament de Barcelona no tenen com a objectiu dotar d'un recurs habitacional fix a les persones ateses, sinó donar un recurs d'urgència a les persones més vulnerables de les unitats familiars per permetre el descans i l'atenció en les condicions adients i que els serveis puguin plantejar la situació per assolir un pla d'autonomia viable.

Es tracta d'un recurs temporal i rotatori, com s'explica a les famílies usuàries i també es va explicar en aquest cas, en què la família va estar conforme i entenia que es tractava d'una mesura d'urgència. L'informe municipal continua exposant que el ciutadà deia que s'estava organitzant pel seu compte, juntament amb el germà de la seva parella, que era resident a Barcelona.

L'informe municipal diu, però, que des de la data de naixement de la filla petita de la parella, el 16 d'octubre de 2023, es va autoritzar l'entrada del ciutadà al recurs durant el dia i de manera indefinida, per donar suport a la seva parella en la cura de la menor d'edat. Posteriorment, el 19 de febrer de 2024, en un episodi de bronquiolitis de la filla petita, es va autoritzar al ciutadà de manera puntual l'accés i pernocta al recurs d'allotjament.

Aquestes informacions són diferents de les que aporta la ciutadana en el seu escrit de queixa, on explica que el pare no podia ni pernoctar ni acostar-se a l'allotjament, fet que es va mantenir fins i tot amb el naixement de la filla i quan aquesta, amb dos mesos, es va posar malalta.

La Sindicatura no disposa d'elements per poder valorar quin dels dos relats s'ajusta als fets reals, però, com que des d'aquesta institució supervisora s'ha tingut coneixement d'altres situacions molt semblants a la que planteja la ciutadana, considerem oportuna la reflexió següent:

La ciutat disposa del Pla de ciutadania i immigració, que estableix una sèrie d'eixos i àmbits amb objectius específics. Entre aquests objectius, hi ha el de treballar per a l'empoderament de les persones migrades, amb la finalitat de consolidar els processos d'acomodació a la societat barcelonina, així com el de promoure les condicions socials bàsiques.

És evident que allotjar la família per separat no es correspon amb aquests objectius. A més, cal recordar que l'Ajuntament de Barcelona es compromet a través de l'article 13.3 de la Carta de la ciutadania –Carta de drets i deures de Barcelona–, a posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels menors d'edat, amb una atenció especial a les situacions familiars específiques.

Entenem que el paper de la família com a unitat bàsica i nucli socialitzador és difícil d'assolir quan no es produeix una situació de convivència efectiva, especialment els dies i setmanes posteriors al naixement d'un nadó. Cal recordar que les mares i els pares treballadors disposen de permisos retribuïts per poder atendre les necessitats dels seus infants, en reconeixement de la intensa tasca de dedicació necessària en aquesta etapa de la vida.

La Sindicatura de Greuges s'ha pronunciat en altres ocasions en aquest mateix sentit, i malgrat que se'ns havia informat que es rectificaria aquesta forma de procedir, hem pogut constatar que no s'ha dut a terme.

En conseqüència, **la Sindicatura de Greuges de Barcelona recomana que s'explorin les possibilitats necessàries per garantir la convivència quotidiana dels nuclis familiars en situacions com la descrita.**

L'informe municipal també diu que el plantejament d'allotjar les famílies per separat s'aplica sempre garantint el principi de protecció dels menors.

La Convenció sobre els Drets de l'Infant fa referència, a l'article 3 i a l'article 9, a la conveniència que els infants estiguin amb el pare i la mare i que les administracions adoptin les mesures oportunes per fer-ho possible.

També la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix a l'article 38 els drets dels infants a viure amb llurs progenitors, llevat dels casos en què la separació és necessària.

Així, doncs, entenem que, pel que fa als drets dels infants, l'allotjament dels progenitors per separat no s'ajusta al que estableix la normativa en aquest àmbit. La Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, també diu, a l'article 5, que l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha de ser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques. Així mateix, l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha de ser també el principi inspirador de totes les decisions i actuacions que els concerneixen. Per tant, **cal vetllar per les garanties dels drets dels infants, especialment en famílies en situació de vulnerabilitat i quan conflueixen diverses circumstàncies.**

3. Sobre l'acabament del recurs d'allotjament

La ciutadana manifestava que des del SAIER els havien comunicat l'acabament del recurs d'allotjament el dia 24 d'abril, el qual havien de fer efectiu l'endemà i sense que els facilitessin cap alternativa. Fins a aquell moment, ells entenien que el dia 25 d'abril es revisaria la seva situació.

L'informe municipal diu que s'havia arribat a un acord amb la família, el 25 de gener de 2024, pel qual el recurs temporal d'allotjament acabava el 25 d'abril de 2024.

L'actuació del SAIER obeeix, segons s'exposa a l'informe municipal, a l'orientació vers la promoció de l'autonomia i les capacitats de les persones com a protagonistes de les seves vides, tal com assenyala la normativa en matèria de serveis socials. També perquè s'havia possibilitat l'estalvi de la família durant aquest període.

Malgrat això, no explica com es va abordar aquesta qüestió en les setmanes prèvies conjuntament amb la família, ni com el servei municipal havia vetllat per garantir que els infants disposessin d'un recurs habitacional alternatiu a través de mitjans familiars o municipals, després de sortir de l'allotjament.

Suposem que el SAIER ha fet aquesta previsió en la seva actuació, però ignorem els motius pels quals no se'n fa referència a l'informe que ha fet arribar a la Sindicatura, fet que genera preocupació a aquesta institució supervisora.

Tornem a recordar la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, la qual estableix de manera clara a l'article 15.2, que **els poders públics han d'adoptar amb caràcter urgent les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats.**

L'informe municipal també diu que, el 2 de maig de 2024, **es va prorrogar l'estada de la família al recurs d'allotjament** i que **es va acordar amb el nucli una nova data de revisió per a l'acabament del recurs el dia 3 de juny de 2024. Aquella data seria revisable i prorrogable en funció de l'evolució de la situació social.**

Per tant, **entenem que, a posteriori, es van prendre les mesures oportunes per garantir els drets dels infants i vetllar per la cobertura de les necessitats de tota la família.**

4. Drets i deures de les persones ateses

L'informe municipal exposa que el nucli familiar ha anat a diverses cites de seguiment acompanyats per membres d'una plataforma ciutadana i que les persones acompanyants sovint han demostrat una actitud intrusiva, la qual cosa ha generat un clima de tensió. Situacions com aquestes impossibiliten la feina dels professionals i això també repercuteix en l'atenció als usuaris en situació de gran vulnerabilitat.

També explica que, el 25 d'abril de 2024, que era la data acordada per a l'acabament del recurs, la família es va negar a sortir de l'allotjament. Aquell dia, la família va anar al servei acompanyada per diversos grups de suport i mitjans de comunicació. Un grup nombrós de persones van envair l'espai professional del servei i van impedir l'atenció social d'urgència a altres famílies i vulnerar espais de confidencialitat. Hi va haver crits, soroll i ocupació de l'espai, la qual cosa va motivar l'aturada de les intervencions, que es van reprogramar, i les urgències es van derivar al CUESB.

La càmera d'un mitjà de comunicació va accedir a l'espai sense autorització i va enregistrar imatges de persones que estaven a la sala d'espera i dels professionals. També altres persones van enregistrar imatges de l'interior de l'equipament i de persones que no hi havien donat autorització.

Es va activar el 112 i es va demanar la intervenció dels cossos de seguretat, els quals van dialogar amb els assistents, però no van aconseguir que marxessin. Posteriorment, una part dels assistents va marxar de l'equipament i es va dirigir a una altra dependència del SAIER, mentre que un altre grup es va dirigir a l'allotjament. Aquests fets van motivar un canvi d'allotjament, per disminuir la tensió en l'establiment on s'havien produït els fets.

Al llarg de la present resolució s'ha fet referència a drets que tenen les persones ateses als serveis socials, per les quals ha de vetllar el consistori mateix i sobre els quals la SGB exerceix una funció continuada de supervisió per valorar que estiguin garantits.

Des de la Sindicatura entenem que la família, en situació de vulnerabilitat durant mesos i que en aquells moments es veia superada per la possibilitat de quedar-se al carrer amb infants a càrrec, cerqués legítimament suport a través de diferents mitjans.

Ben diferent és, però, que **les persones que els havien d'oferir suport hagin provocat tensió al servei de la manera que es descriu a l'informe municipal, amb la irrupció en espais de confidencialitat i enregistrant persones sense el seu consentiment; això constitueix una intromissió en la seva intimitat, la qual s'ha de respectar en tot moment.** Així mateix, el clima generat va acabar distorsionant el funcionament ordinari del servei, que va haver de deixar de prestar atenció en aquell moment, de manera que es van generar greuges vers les persones ateses, les quals també es trobaven en situació de vulnerabilitat. Aquests **fets són inacceptables i no es poden legitimar malgrat que hi pugui haver motius de preocupació, insatisfacció o desacord.**

Hem de recordar que la Llei 12/2007, de serveis socials, es refereix explícitament als deures de les persones que accedeixen als serveis socials a l'article 13.1. Aquest estableix el deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu i la col·laboració, el deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis socials, així com d'utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura, entre d'altres.

En la mateixa línia, l'article 35 de la Carta de Ciutadania –Carta de drets i deures de Barcelona– estableix el deure de totes les persones d'utilitzar de manera correcta els serveis públics i respectar-ne els professionals encarregats de la prestació.

Per tant, **recordem a la promotora de la queixa, la necessitat de relacionar-se amb el SAIER i amb tots els serveis municipals des del respecte a la tasca dels professionals i de les persones que hi són ateses.**

5. La dotació de recursos

La Sindicatura de Greuges de Barcelona vol posar de manifest que la situació que aquí s'exposa, així com els recursos existents per atendre les persones nouvingudes al territori, poden no ser suficients a causa de les circumstàncies i elements diferents que hi conflueixen.

Per això, els serveis i professionals que duen a terme la tasca d'acollida es poden veure desbordats, mentre que les persones i famílies que arriben a la ciutat es poden sentir o poden restar desatesses o no prou acompanyades.

Des de la Sindicatura es té coneixement que el consistori està treballant, amb administracions d'àmbit supramunicipal, en aquesta realitat, en la **qual cal un abordatge coordinat i una dotació de recursos adients que impliquin els diferents àmbits territorials de les administracions per fer possible l'acolliment amb les garanties i l'acompanyament suficients.**

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 municipal ha de millorar en eficàcia pel que fa a les garanties dels drets d'acollida i dels drets dels infants.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que s'explorin les possibilitats necessàries per garantir la convivència quotidiana dels nuclis familiars en situacions com la descrita.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que vetlli adequadament per les garanties dels drets dels infants.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que continuï instant les altres administracions per a l'abordatge integral i corresponsable de l'arribada de fluxos migratoris i de persones sol·licitants d'asil i refugi internacional.
- **Recordar a la senyora** que, en les relacions amb el SAIER i altres serveis municipals, ha de mantenir el respecte adient vers les persones presents, treballadores o usuàries, així com vers la tasca que s'hi està desenvolupant.

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.