

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 10 de maig de 2024, la coordinadora d'Obrim Fronteres, en representació del ciutadà, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció social rebuda després d'un ingrés hospitalari.

Hi exposava el següent:

El 8 de maig de 2024, van ingressar el ciutadà a urgències, on va restar fins al 9 de maig de 2024, perquè patia convulsions. Després de romandre pràcticament dos dies en observació, li van donar cita amb la treballadora social del SAIER pel dia 10 de maig.

En aquella cita, li van donar diners per comprar la medicació que li havien receptat i que ha de prendre dos cops al dia, però encara es quedava al carrer, i no li van assignar cap recurs on pernoctar. Feia més de sis mesos que el ciutadà es trobava al carrer; a això s'afegia el fet que havia d'estar pendent d'aquesta medicació, almenys, fins al mes d'agost de 2024.

A més, la targeta de menjador de Navas, on anava a dinar, li havia caducat la setmana anterior a la cita amb el SAIER, però la treballadora social li va indicar que havia d'esperar un parell de setmanes per renovar-la.

Consideraven greu que, després d'una hospitalització, no es trobés allotjament per a una persona que feia més de sis mesos que s'estava al carrer, i a més no tenia assegurat un lloc on menjar al migdia quan havia de seguir un pla de medicació.

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 12 de juny 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 22 de juliol de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. L'atenció del SAIER al ciutadà

L'informe municipal exposa que el ciutadà era conegut pel SAIER des del 2 de novembre de 2023, moment en què el van atendre per primera vegada en una sessió grupal. En aquella sessió es va facilitar informació sobre els recursos municipals per a persones que es troben en situació de sensellarisme i la manera d'accedir-hi.

En aquella mateixa data, com a resposta a la seva demanda, li van sol·licitar plaça als menjadors de Navas i la Terrasetta. També se'l va informar que podia sol·licitar cita individual amb un professional del servei. El ciutadà va sol·licitar cita el dia 22 de gener de 2024 i la hi van donar pel 8 d'abril de 2024.

Així, observem que **la cita es va facilitar per més de dos mesos després del dia en què la va sol·licitar**, fet sobre el qual l'informe no aporta explicacions. Entenem que el retard produït no s'adiu amb el dret, establert per l'article 5 de la Carta de Ciutadania– Carta de drets i deures de Barcelona– sobre l'agilitat de l'administració pública. Aquesta demora s'agreuja encara més tenint en compte que es tracta d'una persona que es troba en situació de vulnerabilitat.

A aquesta Sindicatura som conscients de la gran pressió assistencial a què està sotmès el SAIER, així com del fet que l'administració municipal ha de fer front a necessitats creixents, sovint amb una col·laboració insuficient per part d'altres

administracions. Aquesta situació, però, no hauria de tenir un impacte tan important en l'atenció a les persones usuàries, les quals han d'esperar, com en aquest cas, un període llarg de temps per rebre una atenció social personalitzada.

Per tant, recomanem que, per fer possible l'atenció a les persones en un període raonable, s'avaluï la situació i s'emprenguin les mesures correctores necessàries per evitar els retards en l'atenció.

Quan van atendre el ciutadà el dia 8 d'abril, se li va sol·licitar accés a una plaça en un alberg municipal.

Posteriorment, el dia 10 de maig de 2024, el van atendre amb caràcter d'urgència, després d'haver estat atès a urgències en un centre hospitalari, i van fer cobertura de la medicació prescrita. Es va tornar a valorar la seva situació amb motiu del canvi en el seu estat de salut; es va estudiar el cas i es va establir una coordinació amb la treballadora social del centre hospitalari. Atès que la indicació mèdica és una pauta de medicació i no requeria repòs, es va decidir continuar a l'espera de plaça a l'alberg municipal. Així mateix, es va indicar al ciutadà que tornés a contactar amb la referent quan necessités cobertura de la medicació prescrita o davant qualsevol canvi en la situació descrita.

Observem que, **aquesta darrera vegada, el SAIER havia atès el ciutadà de manera urgent, com estableix l'article 9.1.d de la Llei 12/2007, de serveis socials. Així mateix, havien treballat a partir del criteri de coordinació al que es refereix l'article 5 de la mateixa llei, i van mantenir el ciutadà informat sobre els recursos i com accedir-hi, d'acord amb el dret a la informació que també recull la Llei 12/2007, a l'article 10.**

2. En relació amb el recurs d'allotjament

La representant del ciutadà es va dirigir a la Sindicatura i va exposar la seva preocupació pel fet que, tot i que el ciutadà es trobava en una situació molt precària, atès que feia 6 mesos que estava pernoctant al carrer i a això s'afegia l'ingrés a urgències per convulsions i la necessitat de prendre medicació fins a l'agost de 2024, no se li facilitava un recurs d'allotjament.

Des del SAIER van valorar la seva situació, però no li van facilitar allotjament, tot i la circumstància de vulnerabilitat afegida, malgrat que el fet de dormir al carrer és dura i injusta i, per tant, mereixedora de recurs en tots els casos.

La ciutat de Barcelona es troba immersa en una greu crisi d'habitatge que genera l'augment de persones que es troben en situació de sensellarisme. Aquest context desborda els serveis socials, els quals estableixen prioritats per poder decidir quan s'assigna una plaça o quan pot començar a utilitzar-se un servei.

Aquestes prioritats, per tant, no s'estableixen de manera arbitrària, sinó que se segueixen procediments reconeguts i homologats. Alhora, l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, determina que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació de recursos, de manera que no correspon a la Sindicatura pronunciar-se sobre les valoracions tècniques.

No obstant això, preocupa que, tot i les circumstàncies exposades, aquestes no siguin prou per a l'assignació d'una estada en algun recurs d'allotjament. Aquest fet encara s'agreuja més, quan en l'informe municipal, de juliol de 2024 (per tant, gairebé dos mesos després de l'ingrés a urgències i tres des de la sol·licitud de plaça en l'alberg), no aporta informació sobre cap canvi en la situació i, en conseqüència, que se li hagi ofert plaça d'allotjament en alberg o altres.

Hem de recordar que el ciutadà es trobava en diverses circumstàncies que el feien destinatari d'una necessitat d'atenció especial, tal com es determina a l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials. En aquesta línia, l'article IV.1 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

També la Llei 12/2007, de serveis socials, es refereix a l'article 3 a la finalitat d'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. La mateixa Llei es refereix a l'article 5 al principi de responsabilitat pública, segons el qual els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts.

Aquesta institució supervisora és conscient de les dificultats del consistori per abordar la situació actual, tot i els esforços fets. No obstant això, també entenem que les persones afectades per diverses circumstàncies de vulnerabilitat han de poder trobar uns recursos adients, en un període raonable, per no veure'n incrementada i agreujada la situació de feblesa ni mantenir-ne els drets vulnerats.

En aquest sentit, cal tenir en compte que l'article XII.3 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat diu que les ciutats signatàries (com ara, Barcelona) es comprometen a **desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.**

Per tant, **es recomana que es continuï promovent la millora de l'atenció a les persones sense llar a la ciutat i assegurant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques. En aquesta línia, també es recomana que es revisi la**

situació del ciutadà i els criteris aplicats per al seu accés a un recurs d'allotjament.

3. El dret a l'alimentació

L'informe municipal exposa que, en l'entrevista que el ciutadà va mantenir amb la seva referent social el 8 d'abril de 2024, aquesta el va informar que, abans d'acabar el període assignat per accedir als menjadors socials, ha de tornar a contactar amb ella, per poder gestionar la renovació de la plaça sense haver d'esperar que s'acabi el recurs.

Continua dient que el ciutadà va sol·licitar la renovació de la plaça del menjador social quan el recurs havia acabat. En aquest cas, no és possible sol·licitar-ne la renovació, sinó que s'ha de tramitar una alta nova al menjador i esperar a la disponibilitat de places d'aquest recurs.

En aquell moment, la llista d'espera per al recurs era de dues setmanes, informació que es va facilitar a la persona atesa. El dia 23 de maig li van comunicar per telèfon que disposava novament de plaça als menjadors.

Davant d'aquest relat, observem que la derivació a un recurs de menjador, malgrat que es tracti d'una necessitat bàsica, no implica una atenció immediata. A més, en aquest cas, **l'espera per a poder accedir a un menjador social** derivat pels serveis municipals **es va dilatar fins a quinze dies**.

Cal partir del fet que estem abordant un dret tan fonamental com l'alimentació i que, com a tal, està recollit a l'article 25.1 de la **Declaració Universal de Drets Humans**, en el qual s'estableix el dret a un nivell de vida que assegurï la salut i el benestar, especialment quant a **alimentació**, vestir, habitatge, assistència mèdica i serveis socials necessaris.

En la mateixa línia, el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals de les Nacions Unides, diu a l'article 11.1 que els Estats part reconeixen el dret de tothom a un nivell de vida adequat, incloent-hi l'alimentació, el vestit i l'habitatge, i a una millora contínua de les condicions d'existència.

Per tant, l'alimentació i els serveis socials constitueixen serveis bàsics i fonamentals als quals tenen dret totes les persones. També s'hi refereix la normativa en matèria de serveis socials. Concretament, a la Cartera de serveis socials es defineix, al punt 1.1.4, que el servei de menjador social és una prestació garantida que té per objecte assegurar una alimentació bàsica i l'atenció social. Especifica que la situació de la població destinatària és de greu risc social i preveu que es pot prestar en un **establiment diürn o mitjançant fórmules alternatives**.

Així, doncs, es posa de manifest que ens estem referint a l'alimentació com una qüestió primordial de la qual depèn la subsistència i la qualitat de vida de les persones.

En aquest cas, era el SAIER el servei al qual li corresponia vetllar per l'alimentació adequada del ciutadà. En aquesta línia, entenem que, segons què preveu la Cartera de serveis socials, en cas que els menjadors es trobin sense places disponibles, es poden cercar fórmules alternatives que garanteixin que es vetlla en tot moment pel dret a l'alimentació.

Considerem oportú també recordar els compromisos municipals en matèria d'alimentació. Així, el document "Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017-2027", té com a objectiu fer més accessible i assequible una alimentació adequada i saludable, en un marc d'impuls de la política alimentària de la ciutat. També, entre els objectius de desenvolupament sostenible (ODS), hi ha l'os 2, que recull posar fi a la fam i assolir la seguretat alimentària i la millora de la nutrició.

A més, l'Ajuntament de Barcelona està adherit a la Carta alimentària de la Regió Metropolitana de Barcelona (en el marc del Compromís Metropolità 2030), en què es recull que l'alimentació és una necessitat bàsica, un dels elements fonamentals per a la vida de les persones i requereix ser elevada al rang de política pública. L'alimentació és una qüestió personal i també política, amb impactes significatius des del punt de vista social, ecològic i econòmic.

Per això, és imprescindible fer plantejaments territorials i de caràcter transversal per fer valer i defensar l'alimentació com a dret fonamental. També l'Ajuntament de Barcelona recull, al resum executiu de novembre del 2022 de l'"Estratègia d'Alimentació Saludable i Sostenible Barcelona 2030", una sèrie de propòsits. El propòsit 9 consisteix a treballar per eliminar la inseguretat alimentària a la ciutat de Barcelona, tenint en compte que aquesta problemàtica afectava un 8,6% de la població l'any 2016.

El Consistori també va impulsar i aprovar la Mesura de govern per a una alimentació sostenible, que preveu avançar en una transició cap a un model empoderador i dignificador de les persones en situació d'exclusió social.

Per tant, tenint en compte tant el dret a l'alimentació com els diversos compromisos municipals en aquesta matèria, **cal garantir el dret a l'alimentació.**

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 l'agilitat en l'atenció social i la cobertura de necessitats bàsiques.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, per fer possible l'atenció a les persones en un període raonable, avaluï la situació i emprengui les mesures correctores necessàries per evitar els retards en l'atenció.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que ha de continuar promovent la millora de l'atenció a les persones sense llar a la ciutat i assegurar la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques, tal com determina l'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisi la situació del ciutadà i els criteris aplicats per al seu accés a un recurs d'allotjament.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que cal garantir el dret a l'alimentació.

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.