

## 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 30 d'octubre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb l'atenció social que va rebre el senyor A.

Hi exposava el següent:

El senyor B de 70 anys i professor jubilat de secundària, en els dos darrers anys havia fet una tasca voluntària d'acompanyament al senyor A (a partir del suggeriment de la seva filla advocada, que havia intervingut en un assumpte judicial en el qual estava involucrat). L'havia ajudat en diverses gestions (amb Justícia, Mossos d'Esquadra, Padró municipal, Serveis Socials, etc.), en tràmits per a obtenir la documentació necessària per a poder accedir a una situació regularitzada administrativament i en formació per tal que pugui accedir a una feina i tenir una vida independent i normalitzada.

El senyor A, nascut el 22 d'abril de 1995, ha estat des dels 16 anys en diferents països europeus i viu a Barcelona des de fa uns quatre anys, una part d'aquests en situació de carrer.

Els primers temps es va veure involucrat en diferents conflictes i alguna addicció, amb conseqüències policials i judicials, i va passar uns mesos a la presó. A partir de la sortida va intentar un canvi i va poder anar superant la situació amb diversos ajuts.

Fins al passat mes d'octubre, dormia al Centre de Primera Acollida (CPA) de Nou Barris i era atès pel Servei d'Inserció Social (SIS), que en feia seguiment amb valoració positiva.

El dia 16 d'octubre, la direcció del CPA Nou Barris el va convocar a les 18.00 hores i se li va comunicar que, a causa d'un suposat comportament incorrecte, havia de deixar el centre de forma immediata.

No s'havia produït cap incident al llarg del dia. No es va preveure cap alternativa per passar la nit.

A les 19.00 hores tenia classe d'anglès al centre d'adults on estava matriculat, però no hi va poder assistir per aquesta situació.

A partir d'aquests fets, el senyor B es formula les següents qüestions:

- Se suposa que aquella mateixa nit hauria de pernoctar al carrer?
- Es reproduirà la situació de tornar a estar en situació de carrer?
- Tenia una plaça assignada a finals d'octubre en un altre centre; ara la podia perdre?
- Ara que ja complia els requisits per fer els tràmits que permetessin la seva regularització administrativa (amb acompanyament de l'advocada del SIS), quin sentiment podia tenir si no disposava d'un lloc per dormir?
- Sense un lloc on dormir, no podria seguir el curs preceptiu per a la regularització per formació, ni seguir el curs d'anglès.

Considera que els diferents serveis del sistema de serveis socials han d'afavorir la integració i erradicar l'exclusió social i, per a poder fer-ho, han de poder valorar les repercussions que tenen determinades decisions.

Si tornés a viure al carrer després de tota la tasca duta a terme en els dos darrers anys, i el bon procés que havia seguit, podria tornar a la situació inicial, fet que seria un fracàs col·lectiu.

### **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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 11 de novembre 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 20 de desembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Sobre l'atenció social**

L'informe municipal exposa que el ciutadà A va accedir a una plaça de pernocta a l'equipament integral Nou Barris en data 25 de gener de 2024, derivat des del SIS (Servei d'Inserció Social) Tractament, servei en el qual mantenia un referent social.

El **pla de treball** acordat amb el ciutadà abordava els següents aspectes:

- Compliment de la normativa del centre ("Acords de convivència").
- Inici del procés de regularització: arrelament amb el suport del SIS Tractament.
- Derivació a un recurs de segon nivell (per referent SIS Tractament): Hort de la Vila.
- Seguiment de les formacions que fa l'usuari (cuina a Mescladís i anglès al CFA - Centre de Formació d'Adults - Canyelles).
- Pla d'estalvi resultat de les feines puntuals que li sorgien.
- Sol·licitud d'odontologia social.

En quant al compliment i seguiment del pla de treball, havia assolit favorablement les formacions dutes a terme, però els compromisos de col·laboració en les tasques de la rutina del servei no havien estat assolides i se l'havia citat en diverses ocasions per recordar-li els seus objectius (que constaven al pla de treball, pel que fa al compliment de normativa del centre).

Constatem, doncs, que el ciutadà havia tingut accés a una plaça a l'equipament integral, optant per tant, no sols a un recurs que cobria les seves necessitats bàsiques, sinó que oferia atenció social i suport, la qual cosa era una oportunitat per a la millora de la situació en diferents aspectes.

El fet que es mantingués també la intervenció des del SIS evidencia una atenció social especial, tal com determina l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, per a aquelles persones que poden trobar-se en circumstàncies diverses de vulnerabilitat.

A més, la intervenció a partir d'un pla de treball (que incorporava objectius clars, com el compliment de la normativa del centre o la participació en accions formatives), mostra un enfocament tècnic i estructurat orientat a modificar la situació. L'existència d'un pla de treball constitueix un dels principals drets de les persones ateses pel sistema de serveis socials, tal com estableix l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

## **2. Motius de l'expulsió i dret a la informació**

La informació que des de l'IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials) s'ha fet arribar a la Sindicatura explica que, a banda dels incompliments pel que fa a les tasques pròpies del centre, el mes d'abril de 2024 el ciutadà va protagonitzar diferents incidències en l'ús del menjador, no acceptant els límits respecte als horaris i l'ús de l'espai de la cuina. Quan s'havia tractat aquesta qüestió amb ell, la seva actitud havia estat inapropiada i no havia assumit la seva responsabilitat.

El mes de maig, se'l va citar en entrevista per poder tractar sobre les conductes i incidències en l'espai de menjador. Se'l va avisar del que comportava l'incompliment reiterat de la normativa de convivència en el servei d'allotjament temporal col·lectiu. No acceptava que mantingués un comportament inadequat.

Les incidències es van mantenir, fet que provocava l'alteració en el funcionament del servei i malestar entre companys i professionals.

El mes de setembre va tornar a protagonitzar faltes de respecte a diferents professionals del servei i se'l va convocar per abordar la situació (amb entrevista el 5 de setembre de 2024), avisant-lo de nou que no estava complint la normativa acordada. Se li va manifestar la necessitat que fes un canvi immediat, ja que en cas contrari, seria baixa del recurs, tal com ja s'havia parlat amb ell. Es va acordar fer "baixa revisable setmanal", de manera que cada setmana es revisaria el seu comportament, i si es produïa algun aldarull seria baixa del centre. Es va intentar que reconduís la seva conducta per tal que pogués prosseguir a l'equipament, ja que es valorava la importància del procés de millora iniciat en relació amb el seu passat, però alhora s'havia de gestionar el fet que diferents usuaris i professionals havien rebut i patit la conducta irrespectuosa del ciutadà.

El ciutadà no va mostrar cap canvi de comportament i va protagonitzar noves incidències vers professionals de l'equipament els dies 6 i 24 de setembre.

En dates 10 i 12 d'octubre va protagonitzar nous incidents amb companys d'habitació.

En les entrevistes amb el seu referent al centre mostrava un comportament inadequat, motiu pel qual la direcció del servei va haver d'intervenir en diferents ocasions.

Finalment, després de tots els fets i davant els avisos continuats des del mes d'abril, el dia 17 de setembre, se'l va convocar en reunió amb la direcció del centre i se li va comunicar que havia d'abandonar el servei, ja que no mostrava voluntarietat i la seva actitud disruptiva es mantenia sense canvis.

La decisió es va prendre tenint en compte els intents de revertir la situació per part de l'equipament (amb entrevistes de seguiment, intervenció de direcció, advertiments

continuats, seguiments setmanals, període d'observació), el fet que no hi havia reconeixement per part del ciutadà, i prioritant el benestar col·lectiu de la resta de persones ateses.

La baixa del servei va ser immediata, ja que es va prioritzar la protecció dels professionals i residents de l'equipament, tenint en compte els antecedents, tant en aquell mateix centre, com en un altre servei anteriorment. També pel fet que, si s'hagués donat una incidència greu, caldria haver activat els cossos policials, cosa que podria perjudicar el seu procés de regularització.

L'informe també explica que l'equipament de Nou Barris, com a centre d'allotjament temporal col·lectiu, proporciona atenció socioeducativa intensiva, acompanyada de cobertura de necessitats bàsiques en una temporalitat acotada, i que totes les persones que fan ús del servei, en la condició d'usuaris, tenen drets i també deures.

Es va comunicar la baixa del servei des de l'equipament integral de Nou Barris al referent del SIS Tractament i es va establir una coordinació amb la resta de serveis implicats en el procés del ciutadà.

Dels fets exposats, s'observa que en tot moment es va garantir el dret a la informació. L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, s'hi refereix al punt a), establint el dret de les persones en l'àmbit de serveis socials a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, i sobre els drets i deures dels destinataris i usuaris.

Així doncs, es constata que disposava d'informació sobre la normativa del centre, a través dels "Acords de convivència" i del pla de treball. A més, se'l va continuar informant en repetides ocasions de la necessitat de complir amb la normativa del centre i d'un canvi en la seva actitud, advertint que, en cas contrari, podia ser donat de baixa del servei, fins que es va arribar al punt de la "baixa revisable setmanal". Els esforços de l'equip tècnic de l'equipament integral de Nou Barris, en aquest sentit, són inqüestionables.

La decisió de la baixa del ciutadà del recurs, una mesura certament dràstica, es justifica per la necessitat de protegir la seguretat i el benestar d'altres residents i del personal. És fonamental que els equipaments residencials mantinguin un ambient segur i un tracte respectuós per a tothom.

Com s'afirma a l'informe municipal, les persones usuàries dels serveis socials també tenen uns deures. La Llei 12/2007, de serveis socials, s'hi refereix a l'article 13, en el

qual es diu que cal complir amb els acords relacionats amb el pla de treball, observar una conducta basada en el respecte mutu i complir les normes i procediments per l'ús i gaudi de les prestacions.

Del relat de l'informe municipal s'aprecia que el ciutadà de forma reiterada no va complir amb els seus deures. No obstant això, és necessari considerar si es van explorar totes les alternatives possibles abans d'arribar a aquesta decisió.

El fet que no complís amb els compromisos establerts pot mostrar no sols una falta de voluntat, sinó que podien haver-hi altres factors motivacionals o dificultats personals, sobre les quals cal preguntar-se si es van abordar de la manera necessària. La situació pot suggerir que podria haver-se beneficiat d'un enfocament més centrat en la seva persona, potser amb un suport psicològic addicional per abordar les causes subjacents al seu comportament, per exemple.

Cal tenir en compte que l'atenció social no podia focalitzar-se només en el compliment de les normes, sinó també en entendre i tractar les dificultats que poguessin generar la seva actitud. En aquest sentit, l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que el sistema públic de serveis socials es regeix pels principis de globalitat (han de donar resposta integral a les necessitats personals) i d'atenció personal i integral (assegurar una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal).

Per tant, subratllant que les persones ateses als equipaments socials han de complir els seus deures i la necessitat de vetllar per la seguretat i el benestar de residents i treballadors, **es recomana que en aquest cas, i en altres situacions similars, quan es detectin dificultats importants per complir amb la normativa del centre, s'analitzi i es promogui la intervenció en altres factors subjacents que es puguin detectar.**

### **3. Continuïtat en l'atenció social**

El mateix dia en què se li comunica al ciutadà la finalització del recurs, se l'informa que l'endemà pot ser atès pel seu referent al SIS. El ciutadà verbalitza que disposa d'allotjament per a aquella nit.

L'informe municipal també diu que el referent social del SIS havia fet una sol·licitud per donar continuïtat al procés d'acompanyament al pla de treball del ciutadà i que des del Servei d'accés únic es va valorar la sol·licitud tenint en compte la globalitat del procés. La resolució d'aquesta sol·licitud es va comunicar al referent social, per tal que ho traslladés a la persona interessada, però l'informe en aquest punt és incomplet, atès que no explica en quin sentit es va resoldre aquella sol·licitud i, per tant, desconeixem des de la Sindicatura si es va donar continuïtat a través d'un altre recurs o no, tot i que esperem que pogués optar a la plaça a la qual el promotor de la queixa es refereix, optant a mitjan octubre a un altre recurs.

Si bé el seguiment per part del SIS no es qüestiona en cap moment, atès que està en Tractament en aquell servei, sí que genera dubtes la gestió de la baixa de forma immediata a la seva comunicació, fet que exposa al ciutadà a restar en situació de carrer (és ell el que manifesta que té on pernoctar).

Tampoc queden clars els motius pels quals no es va intentar coordinar (o no se'n fa referència) la baixa d'un servei amb l'alta en un altre, possibilitant així que, d'una banda, el ciutadà pogués entendre que es posava un límit als seus incompliments, però de l'altra, es garantís la cobertura de les seves necessitats, així com possibilitar que aquelles millores que sí que havia assolit poguessin mantenir-se i continuar desenvolupant-se.

La Llei 12/2007, de serveis socials, també estableix a l'article 9.c, el dret a rebre de manera continuada els serveis socials mentre s'estigui en situació de necessitar el servei.

Per tant, **es recomana que, en la mesura del possible, es facin actuacions prèvies a les baixes previsibles per evitar que les persones puguin quedar-se de nou en situació de carrer.**

## **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 pot millorar en eficàcia pel que fa a l'atenció centrada en la persona i la continuïtat en l'atenció.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en aquest cas, i en altres situacions similars, quan es detectin dificultats importants per complir amb la normativa del centre, s'analitzi i es promogui la intervenció en altres factors subjacents que es puguin detectar.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en la mesura del possible, es facin actuacions prèvies a les baixes previsibles, per evitar que les persones puguin quedar-se de nou en situació de carrer.

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.