

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 12 de novembre de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb l'atenció social rebuda al CSS El Parc - Vila Olímpica.

Hi exposava el següent:

Considerava que estava rebent un mal tracte administratiu i que no la tractaven amb respecte al Centre de Serveis Socials (CSS) El Parc - Vila Olímpica, des del qual es desatenien les seves funcions i s'actuava amb una manca de professionalitat.

Les vegades que s'havia adreçat al CSS s'havia menystingut el que explicava i sovint li deien que el que plantejava no era tasca de la professional (no l'orientava, ni l'ajudava a tramitar prestacions públiques, ni de suport a la infància/adolescència).

La seva treballadora social era coneixedora que diverses entitats socials (ONG) sovint l'havien acompanyat en determinats aspectes i amb freqüència l'instava a adreçar-s'hi per seguir obtenint suport. Estava agraïda amb les entitats, que mai no li havien negat suport, tot i que en determinats casos la manca d'informes del CSS (que la professional s'havia negat a fer) havia suposat no poder accedir a alguns recursos.

Recentment li havien denegat ajuda per a aliments i altres suports econòmics relacionats amb la salut, tot i que forma una família monoparental i té una filla adolescent, el pare de la qual, amb freqüència, no fa efectiva la manutenció establerta en el conveni regulador.

Viu en un habitatge del Consorci de l'Habitatge i li havien aplicat un augment del lloguer. Va demanar la intervenció dels serveis socials (amb un informe que es van negar a fer) i, com a conseqüència, en determinats moments no havia pogut pagar el lloguer.

La seva professional de referència no havia tingut en compte la seva situació laboral i econòmica (amb contractes discontinus o moments de desocupació amb subsidis) i no l'havia volgut escoltar quan intentava explicar els canvis que s'hi produïen. De fet, mai no s'havia sentit escoltada per ella i quan la rebia ho feia amb presses i amb un temporitzador encès.

Moltes vegades li havien cancel·lat cites via SMS o amb trucades des d'un número ocult que no havien suposat que es reprogramés una cita per a una altra data.

Va deixar constància del seu malestar i l'única resposta que havia rebut era una carta de dues línies en la qual se li deia que la professional havia actuat bé i que havia respectat en tot moment la cordialitat i els criteris d'intervenció del centre. Però, lamentablement, ningú no havia contactat amb ella per ampliar la informació o mantenir un diàleg al respecte. En aquella resposta li indicaven una data per a una nova cita, la qual van desconvocar.

Actualment, i malgrat que la seva situació de necessitat i suport es manté, no s'estava dirigint al centre de serveis socials, on esperava que li poguessin assignar una nova professional (havia demanat el canvi de referent a través de la centraleta de serveis socials).

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 18 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 10 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 rebuda

El CSS El Parc - Vila Olímpica atén la ciutadana des del juny de 2016 a través de dos professionals assignats: una treballadora social i un educador social.

Actualment, i segons s'exposa a l'informe municipal, no hi ha establert un pla de treball amb la ciutadana, però des del gener del 2023 se l'orienta i acompanya en qüestions que ella sol·licita, com:

- Orientació en la gestió de la RGC (renda garantida de ciutadania).
- Orientació en la sol·licitud per atenció al Servei d'Odontologia Municipal.
- Acompanyament en la gestió de la situació de violència masclista patida per la seva filla: denúncia i assistència a SARA (Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida).
- Derivació a FAADA (Fundació per a l'Assessorament i Acció en Defensa dels Animals) per la demanda d'esterilitzar i implementar un xip a les seves gates de manera gratuïta.
- Orientació per a l'atenció psicològica del seu fill.
- Orientació i gestions en relació amb el Pla de xoc escolar de la seva filla.
- Orientació legal per part de l'advocada del CSS en relació amb la pujada de preus del lloguer social que paga per al pis on viu amb els seus tres fills.

Durant el 2024 s'havien fet tres entrevistes amb la ciutadana:

- 9 de gener de 2024 (amb la treballadora social): actualització de la situació socioeconòmica. Informació sobre gestions que ha de fer per poder activar el Servei d'Odontologia Municipal i la tramitació del recurs.
- 9 de gener de 2024 (amb l'educador social): actualització de la situació dels fills i acompanyament i orientació en la situació de violència masclista patida per la seva filla (denúncia, SARA, SAIF i "Aquí t'escoltem").
- 20 de juny de 2024 (amb la treballadora social): actualització de la situació sociolaboral i econòmica. Se l'orienta sobre la RGC.
- Es cancel·len tres visites (25 de setembre i 14 i 29 d'octubre) per baixa de la treballadora social referent. Se la informa que se l'avisarà quan hi hagi un/a suplent. Se li ofereix poder visitar-se amb l'educador social, però la ciutadana no demana cap visita.

En relació amb el malestar per l'atenció obtinguda per part de la seva treballadora social, l'informe municipal exposa que és una consideració subjectiva, atès que es tracta d'una professional impecable, amb una trajectòria llarga i bona.

Pel que fa a l'informe que la ciutadana demana i que li havien denegat, es tracta d'un informe per entregar a la RGC que no era necessari perquè el que es té en consideració quant a la prestació són els ingressos econòmics de les persones

sol·licitants. La treballadora social va interessar-se per la seva sol·licitud i va veure que li estaven reclamant extractes bancaris els dos darrers mesos i va orientar la ciutadana a fer aquesta entrega de documentació. La ciutadana va respondre que no els volia aportar perquè ja els havia entregat en fer la sol·licitud. La treballadora social va destacar la importància d'aportar el que se li demanava i també la va orientar a demanar hora amb l'OTG (Oficina de Treball de la Generalitat de Catalunya) per aclarir aquesta qüestió.

Pel que fa als ajuts econòmics denegats, el servei no té constància d'aquestes demandes.

Quant a l'augment del lloguer de l'habitatge, és una competència del Consorci de l'Habitatge de Barcelona i als CSS no els correspon fer informes sobre aquesta qüestió, ja que des del consorci es regeixen per la renda familiar.

La situació en què es troben la ciutadana i la seva família els fa mereixedors d'una atenció especial per part dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, en la mesura que hi conflueixen diferents circumstàncies prou rellevants, com la insuficiència econòmica (que comporta, entre d'altres, dificultats per mantenir actualitzat el pagament del lloguer), l'experiència de violència masclista, la necessitat d'atenció psicològica del fill, etc.

Si bé, des de gener de 2023, s'havia començat a oferir orientació en diverses àrees, com la RGC, l'atenció odontològica, l'atenció a la situació de violència de gènere i el lloguer, etc., que posen de manifest l'existència de la intervenció des del CSS per abordar les necessitats específiques de la ciutadana, sorprèn la inexistència d'un pla de treball.

L'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les persones i famílies ateses pels serveis socials tenen dret a disposar d'un pla d'atenció social, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats. En el mateix sentit es pronuncia l'article 26 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona".

La inexistència d'aquest pla de treball és poc comprensible amb la informació aportada per l'informe municipal, on no s'exposen les causes d'aquesta situació. També pel fet que hi ha assignats dos professionals en aquest cas i per, com s'ha plantejat anteriorment, la confluència de circumstàncies que fan la família mereixedora d'una atenció especial.

Aquesta inexistència de pla de treball, junt amb sols tres entrevistes (dues de les quals el mateix dia, el mes de gener del 2024) al llarg del 2024, poden suposar indicadors sobre la qualitat de l'atenció prestada, cosa que pot ser especialment crític en el

context d'una família monoparental que afronta dificultats econòmiques importants, entre d'altres.

També és cert que la ciutadana manifestava no dirigir-se als serveis socials, en els darrers mesos, per la manca de qualitat en l'atenció rebuda. Per tant, entenem que **esdevé necessari crear un context de treball adient que possibiliti l'establiment d'un pla de treball acordat entre ambdues parts que permeti un seguiment estructurat i continuat i una atenció més efectiva a les seves necessitats.**

2. En relació amb els canvis de cita

Pel que fa a la cancel·lació de visites, l'informe municipal indica que es fan per telèfon. En cas que s'hagi trucat a la persona usuària i no se l'hagi localitzat en un mínim de tres ocasions, s'envia un SMS. Les trucades sempre es fan amb número ocult perquè així és com es tenen programats els telèfons des del servei.

Es van cancel·lar tres visites (els mesos de setembre i octubre) per baixa de la treballadora social referent i es va informar la ciutadana que se l'avisaria quan hi hagués un/a suplent. La professional referent havia estat de baixa des de principis de setembre, i fins al 28 de novembre no s'havia pogut cobrir la baixa a través d'un professional suplent. També se li va oferir poder visitar-se amb l'educador social, al qual la ciutadania podia adreçar les seves demandes (també les d'ajudes econòmiques) i les situacions que considerés, però la ciutadana no va demanar visita.

La cancel·lació freqüent de cites i la manca d'una reprogramació efectiva posen de manifest que hi ha problemes en l'organització en matèria de recursos humans (i, per tant, entenem que són aliens a la voluntat del CSS), cosa que impacta directament en la comunicació que aquest servei manté amb la ciutadana pel que fa a les cites.

Aquest fet i la insatisfacció manifestada per la ciutadana per l'atenció rebuda poden generar un context propici a la frustració i també desconfiança vers el sistema de serveis socials.

Tot i que s'havia ofert la possibilitat d'atenció amb l'educador/a social (que també intervé en el cas), a través d'una petició de nova cita per part de la ciutadana, creiem que és necessari establir protocols clars i dotats de qualitat per a l'atenció i el seguiment de casos, així com per a la comunicació amb les persones usuàries, per evitar cancel·lacions innecessàries i assegurar que es mantingui un diàleg obert. En aquest sentit, **suggerim que sigui el mateix CSS el qual, a través del perfil professional que consideri oportú, faciliti de forma proactiva una cita amb les persones que es trobin en aquesta situació.**

3. Quant al canvi de professional i la gestió de la queixa de la ciutadana

L'informe municipal diu que els canvis de professionals se sol·liciten a través d'una instància o en entrevista amb la direcció del CSS, no a través de la centraleta. Des de la Sindicatura es té coneixement que aquesta és la forma com s'ha decidit articular aquestes peticions, però la ciutadania pot desconèixer quin és el canal oportú. Per tant, **es recomana que aquesta informació estigui a disposició de la ciutadania, tant a través de la mateixa centraleta telefònica de serveis socials, com del web municipal. També es recomana que es mostri de forma visible als mateixos centres de serveis socials**, d'acord amb l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, pel qual s'estableix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i els drets i deures de les persones destinatàries dels serveis socials.

La possibilitat de canviar de professional és un dret que hauria de ser més accessible, tenint en compte que, quan una persona expressa la seva voluntat de canvi, indica que no se sent còmoda i creu que no rep prou suport en la seva situació actual. A més, la Llei 12/2007 determina, a l'article 9, el dret a canviar de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.

En aquest sentit, l'informe municipal també diu que, atès que el servei és coneixedor de la voluntat de la ciutadana, **se li assignarà una nova professional**, tot i que des del CSS es valora com a correcta l'actuació professional. A l'espera de l'assignació d'una nova professional, es pot seguir dirigint a l'educador social.

Des de la Sindicatura celebrem que s'hagi pres aquesta decisió, sense posar en dubte en cap moment la professionalitat de l'anterior referent, perquè considerem fonamental que cada persona atesa pugui tenir la possibilitat de tenir un/a referent amb qui se senti acompanyada durant tot el procés per garantir-li una atenció més personalitzada.

Quant a la queixa que va formalitzar la ciutadana als serveis socials, i sobre la qual diu que va rebre una resposta mínima (de dues línies en què se li deia que la professional havia actuat bé i que havia respectat en tot moment la cordialitat i els criteris d'intervenció del centre), sense que es contactés amb ella per ampliar la informació o mantenir un diàleg al respecte, és necessària una reflexió.

Entenem que un sistema de queixes no ha de suposar únicament un circuit d'anada i tornada de correus o escrits, sinó que hauria de permetre espais d'expressió de queixes i suggeriments, als quals cal prestar la deguda atenció, amb la garantia que s'estudiaran i que es farà un seguiment de cada cas.

La persona en qüestió sentia que havia experimentat una atenció insuficient per part del CSS, davant el qual es troba amb una desestimació de les seves preocupacions, les quals percep que no s'han tingut en consideració. Aquestes situacions no contribueixen a millorar la percepció de la ciutadania, sinó que poden arribar a consolidar-les.

És per això que **cal posar esforços en la millora de l'atenció a la ciutadania que manifesta les seves queixes**. Aquesta Sindicatura és coneixedora del gran volum de treball i de pressió assistencial que recau sobre els centres de serveis socials i els seus equips professionals, inclosa la direcció. En aquest sentit, som conscients que millorar l'atenció a la ciutadania insatisfeta pot implicar una dedicació difícil d'assumir. No obstant això, entenem que un enfocament més centrat en les persones, que deixi espai per a l'escolta de la insatisfacció, pot revertir també en una agilitat posterior en l'atenció.

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 la creació d'un context d'ajuda amb una atenció més efectiva a la situació de la ciutadana**.

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es treballi per crear un context de treball adient que possibiliti l'establiment d'un pla de treball acordat entre ambdues parts, que permeti un seguiment estructurat i continuat i una atenció més efectiva a les seves necessitats.
- **Suggerir a la comissionada d'Acció Social** que, si el CSS desconvoca les cites reiteradament, sigui el mateix servei el qual, a través del perfil professional que consideri oportú, faciliti de forma proactiva una cita amb les persones afectades.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que la informació sobre com sol·licitar un canvi de professional als serveis socials estigui a disposició de la ciutadania, tant a través de la mateixa centralita telefònica de serveis socials, com del web municipal i que també es mostri de forma visible als centres de serveis socials.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es millori l'atenció a la ciutadania quan manifesta les seves queixes.

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.

**SINDICATURA
DE GREUGES**
DE BARCELONA

David Bondia Garcia

Ronda Sant Pau, 43-45
08015 Barcelona
93 413 29 00
sindicaturabarcelona@bcn.cat
www.sindicaturabarcelona.cat