

# **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A L'ACTUACIÓ D'OFICI EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS, REFERENT A UNA PERSONA SENSELLAR**

## **I. Motivació**

El 5 de desembre de 2017 la síndica de greuges de Barcelona va iniciar una intervenció d'ofici, arran de les informacions de diversos ciutadans que alertaven sobre la presència continuada d'una dona sensellar desorientada i pernoctant a l'espai públic.

Per aquest motiu, en data 7 de desembre de 2017 es va demanar informació a la Tinència de Drets Socials per tal de conèixer tant les intervencions dutes a terme com les previstes.

L'11 de gener de 2018 es va rebre informe de l'Àrea de Drets Socials que donava resposta a les qüestions plantejades, però es va considerar d'interès ampliar la informació amb noves dades, motiu pel qual es va sol·licitar una ampliació d'informe en data 25 de gener de 2018.

El 12 d'abril de 2018 es va rebre un nou informe de resposta de l'Àrea de Drets Socials que donava resposta a la demanda de la síndica de greuges.

## **II. Justificació**

Representants veïnals d'una comunitat de propietaris del carrer Ausiàs Marc van posar en coneixement de la Sindicatura la presència, des de feia setmanes, d'una dona sensellar que transitava desorientada pel barri del Fort Pienc i pernoctava a la intempèrie al porxo d'aquella finca.

Relataven que s'havien donat com a mínim dos avisos al telèfon d'urgències i emergències socials de Barcelona (en dates 21 i 29 de novembre), per alertar de la presència d'una dona d'uns 60 anys d'edat, amb el cabell llis de color blanc, que passava la nit coberta amb una manta dempeus o estirada al terra de la porta de la finca, i explicaven que la situació no havia canviat, sense que en aparença –pel que afirmen els comunicants de la situació– aquesta persona estigués rebent més atenció que el menjar que li baixaven els veïns i veïnes.

## **III. Posició municipal**

El primer informe rebut exposava que en data 21 de novembre de 2017 es rebia al Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB) l'avís d'un veí que informava que hi havia un dona d'edat avançada que pernoctava a la porteria de l'adreça de referència, carrer Ausiàs Marc, 86, des de feia un parell de dies. Des del CUESB es va activar un equip mòbil per tal de realitzar una prospecció i valorar la situació. Aquell equip localitza la senyora a la porteria i s'observa que presenta un aspecte físic i higiènic adequat. No es mostra col·laboradora i abandona el lloc, sense acceptar cap tipus d'ajuda. Des del CUESB s'envia el mateix dia una comunicació de l'actuació al SISMO (servei d'inserció social: atenció, tractament i medi obert) de l'Ajuntament de Barcelona.

El SISMO havia detectat aquesta persona el juny de 2017, la qual es mostrava poc col·laboradora amb els diferents professionals del SISMO i havia rebutjat l'ajut i els recursos oferts, ja fossin d'allotjament, alimentació o sanitaris, o per tractar una nafra a

la cama. També s'havia explorat la possibilitat de facilitar-li el retorn al seu país d'origen, cosa que també havia rebutjat. En els casos en què la persona rebutja l'ajut, la intervenció del SISMO té dos objectius: visites periòdiques per tal de crear un vincle que permeti que accepti els canvis que han de repercutir en el seu benestar i que l'impacte a la zona sigui el menor possible.

Davant de la possibilitat de l'existència d'algun tipus de problemàtica mental, al setembre el SISMO va presentar el cas a l'equip de psiquiatria de l'ESMESS (Equip de Salut Mental per a Persones Sense Sostre), que des d'aleshores fa el seguiment del cas i està valorant l'estat psiquiàtric de la senyora per poder decidir conjuntament amb el SISMO el pla de treball més adient a la problemàtica.

#### **IV. Normativa aplicable**

L'article 17.1 de la Constitució espanyola estableix el dret a la llibertat i a la seguretat, i l'article 43.1 reconeix el dret a la protecció de la salut.

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 25.1 de la Declaració Universal de Drets Humans diu que tota persona té dret a un nivell de vida que asseguri, per a ella i la seva família, la salut i el benestar, especialment pel que fa a l'alimentació, el vestir, l'habitatge i l'assistència mèdica, i als serveis socials necessaris; també té dret a la seguretat en cas d'atur, malaltia, incapacitat, viduïtat, vellesa o una altra manca de mitjans de subsistència independentment de la seva voluntat.

L'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que els serveis socials tenen com a finalitat 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, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

L'article 5.k de de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix com a principi rector del sistema públic de serveis socials l'actuació coordinada entre els diversos sistemes de benestar social, que inclouen la salut, les pensions, el treball i l'habitatge, entre les administracions públiques i entre aquestes i la societat civil organitzada, amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts.

L'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que són destinataris dels serveis socials, especialment, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents: discapacitat física, psíquica o sensorial, malalties mentals i malalties cròniques, necessitat social, com les relacionades amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar, drogodependències i altres addiccions, exclusió i aïllament social, pobresa, urgències socials, etc.

L'article 9.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que els destinataris dels serveis socials tenen dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats. Així mateix, estableix el dret a rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'Administració competent.

L'article 26.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les actuacions de serveis socials han de garantir per a cada persona la globalitat i la integritat de les intervencions, i han d'aplicar els recursos de la manera més adequada.

## **V. Valoració i conclusions**

El mes de desembre de 2017, representants de la comunitat de propietaris del carrer Ausiàs Marc es dirigeixen a la síndica de greuges per demanar que intercedeixi en relació amb l'atenció que consideren que ha de rebre la persona que pernocta davant del seu edifici i per la qual ja s'han dirigit al Centre Municipal d'Assistència d'Urgències Socials (CMAUS) telefònicament.

L'informe municipal exposa que es té constància de l'avís d'un veí de l'edifici de data 21 de novembre de 2017, cosa que motiva el desplaçament de l'equip mòbil del CUESB fins a l'espai on es localitza la persona; es fa una primera avaluació de la situació, però aquesta manifesta que no vol ajuda i marxa del lloc. Aquesta actuació immediata posa de manifest que el telèfon d'urgències i emergències socials a disposició de la ciutadania, comporta una actuació immediata i que la persona rep l'atenció social de forma àgil, d'acord amb el que preveu l'article 9.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials, el qual estableix el dret a rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari.

Ara bé, aquesta atenció urgent, per tal que comporti uns resultats eficients, ha de tenir també una continuïtat en altres formes d'actuació. Així, les dades aportades per l'Àrea de Drets Socials exposen que des del CMAUS es va informar de la situació al SISMO. El SISMO ja havia detectat la situació al juny de 2017, cinc mesos abans de la trucada dels veïns al CMAUS, per tant aquest equip, en la seva tasca d'atenció, tractament i medi obert, havia estat eficaç en la detecció en aquest cas. Malgrat això i el posterior avis veïnal, la vinculació d'aquesta persona amb els serveis municipals era mínima perquè rebutjava els recursos oferts, d'allotjament, alimentació o sanitaris, atès que s'havia detectat una nafra a la cama d'aquesta persona. És per això que davant de les dificultats per establir-hi un vincle i davant de la possibilitat de l'existència d'algun tipus de problemàtica de salut mental, el mes de setembre es presenta el cas a l'equip de psiquiatria de l'ESMESS, el qual també realitza el seguiment del cas i la valoració de l'estat psiquiàtric per decidir el pla de treball més adient.

De les informacions aportades pel consistori, se'n desprèn que l'actuació s'ajusta a la normativa, tant per la coordinació dels diferents interlocutors, com pel fet que s'ofereixen recursos per garantir necessitats bàsiques, així com pel fet que es persegueix l'elaboració d'un pla de treball, tal com estableix la Llei 12/2007, de serveis socials. Cal tenir en compte, però, que des del moment en què el SISMO té coneixement del cas, al juny del 2017, fins a l'elaboració de l'informe municipal, al març del 2018, transcorren 9 mesos. La síndica és coneixedora de les enormes dificultats tècniques que existeixen en situacions com la descrita, en què malgrat els esforços dels professionals, no s'aconsegueix la creació de vincle ni l'acceptació de recursos bàsics, i queda seriosament compromesa la intervenció. Així mateix, la possible existència de problemes de salut mental constitueix una dificultat afegida, que ja està prevista al Pla de lluita contra el sensellarisme de Barcelona 2016-2010, a través de l'Eix 3, referent a la salut i l'accés al sistema sanitari, en què es recullen propostes realitzades per la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Sostre, que l'any 2010 ja es plantejaven al document "Propostes de millora en l'atenció social i sanitària a les persones sense sostre amb problemes de salut mental".

Durant aquests 9 mesos, la persona sobre la qual se centra l'actuació, una dona de 65 anys, i amb una nafra a la cama, roman al carrer, sense un lloc on poder viure i

exposada. Es tracta per tant d'una persona gran, dona –cal recordar que les dones pateixen de forma més aguditzada determinades situacions de violència cap a les persones que es troben al carrer, tal com constata l'Informe d'investigació de l'Observatori de Delictes d'Odi contra Persones Sensellar (Hatento) publicat el 2015– i amb un problema constatat de salut física i probablement mental. Per tant, la intervenció ha d'enfocar-se, com ja es fa, a aconseguir la cobertura de les necessitats més bàsiques, i a més, en aquest cas en especial, cal introduir la cura i la protecció. Per aquest motiu, cal plantejar, des del respecte per la llibertat com a valor fonamental, un pla de treball que abordi els aspectes necessaris per aconseguir la intervenció en els recursos de salut oportuns i, si és procedent, del reconeixement de discapacitat, i les accions legals que s'estimin pertinents, malgrat les dificultats existents i els límits que ofereix la intervenció a partir de les possibilitats legals existents.

Així mateix, la Taula de Salut, creada a l'efecte de definir protocols i establir circuits en temes d'assistència sanitària i circuits de coordinació, adientment creada, ha de seguir treballar per tal de poder escurçar els períodes en què les persones en aquestes circumstàncies romanen en aquestes situacions de pràcticament total desempara.

La síndica de greuges de Barcelona manté oberta una actuació d'ofici sobre l'actuació municipal amb les persones sensellar, a través de la qual seguirà, entre altres aspectes, l'evolució de les intervencions en situacions com la que es planteja en aquesta decisió.

Aquesta Sindicatura considera que la informació rebuda evidencia que l'actuació dels serveis municipals ha estat ajustada a dret però que ha de millorar en eficàcia, perquè, malgrat l'actuació dels serveis municipals, la situació de desemparament d'aquesta persona es manté sense canvis després de 10 mesos.

## **VI. Recomanacions**

D'acord amb les dades, la valoració i les conclusions d'aquest informe, en relació amb l'atenció a la persona sobre la qual versa aquesta decisió, la síndica recomana:

- Intensificar les actuacions del SISMO i l'ESMESS, a fi de determinar el pla de treball més adient i poder garantir plenament la cobertura de les necessitats socials bàsiques de la ciutadana.
- Prosseguir la tasca de la Taula de Salut, a l'efecte d'abreujar els períodes en què les persones en situacions com la descrita romanen en les mateixes circumstàncies.
- Estudiar formes que permetin i facilitin informar les persones que comuniquen situacions com la descrita al telèfon d'emergències i urgències socials sobre la intervenció municipal.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent i se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari.

Barcelona, 2 de maig de 2018