

DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A L'ACTUACIÓ D'OFICI INICIADA EL 8 DE GENER DE 2013 EN MATÈRIA DE PERSONES SENSE LLAR

I. Motivació

El 8 de gener de 2013 la síndica de greuges va iniciar una intervenció d'ofici per tal de conèixer l'evolució de la situació de les persones sense llar a la ciutat i el model d'intervenció en curs. Per aquest motiu, el 27 de febrer de 2013, va demanar informació a l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports sobre el cens de les persones que viuen al carrer, la tipologia d'intervenció, el protocol d'intervenció, les coordinacions amb els serveis vinculats i les propostes per disminuir el nombre de persones que dormen al carrer. El 15 de maig de 2013 es va rebre l'informe de l'Àrea de Qualitat de Vida en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges. En aquesta actuació s'han tingut en compte també les queixes tramitades per la Sindicatura, els informes de la Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar i els d'entitats vinculades a la temàtica, així com l'observació sobre el terreny.

II. Justificació

Als carrers de Barcelona, hi segueixen dormint persones que, segons l'article 107 de la Carta Municipal (Llei 22/1998), són subjectes d'intervenció de l'Ajuntament per tal de garantir l'accés als serveis públics promovent la prevenció, l'autonomia de les persones i eliminant les causes que menen a la marginació.

De manera periòdica, hi ha ciutadans de Barcelona que informen aquesta Sindicatura de l'existència de persones que dormen al carrer, fet que preocupa alguns i molesta d'altres. Per aquest motiu, els orientem a telefonar a Urgències Socials (900 703 030), des d'on està previst que informin els educadors de carrer del Servei d'Inserció Social que visiten les persones sense domicili que sovint dormen als carrers de la nostra ciutat. Així mateix, la mort d'una dona indigent, possiblement per causes naturals, en un caixer d'una entitat bancària, va motivar algunes consultes de la ciutadania sobre la intervenció municipal en aquesta realitat social.

La tipologia de les persones que viuen al carrer es va modificant i diversificant com a conseqüència de la situació socioeconòmica global. Dins d'aquesta població vulnerable es barregen persones del col·lectiu de persones sense llar en situació crònica, persones expulsades del mercat laboral que cauen en l'exclusió social, persones estrangeres itinerants, entre d'altres.

Des d'aquesta Sindicatura es coneix que des de fa anys l'Administració municipal està intervenint, amb un servei d'educadors de carrer, per detectar i atendre aquestes persones sense llar amb l'objectiu d'atendre les seves necessitats per evitar la cronificació de les situacions i vincular-les als recursos i serveis de la xarxa d'atenció.

De tota manera, la percepció dels ciutadans d'un increment de persones que dormen al carrer i que demanen caritat requereix una resposta clara a la ciutadania, per part de l'Ajuntament, que informi del pla d'intervenció en marxa, dels recursos existents i de la seva ocupació i disponibilitat, així com de les seves dificultats i èxits.

III. Posicionament municipal

La resposta municipal a la petició d'informació inclou un document sobre el Model d'intervenció municipal en relació amb les persones sense sostre elaborat l'any 2011 i actualitzat recentment. En aquest document s'expliquen les principals línies de treball de l'Ajuntament en aquest terreny, els objectius, les estratègies i la població diana. També dóna dades dels diferents recursos i serveis i explicita els circuits de treball dels equips de carrer. El document emmarca la política municipal en la cooperació amb les entitats socials i anuncia l'existència de la Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar (XAPSLL).

En un altre document es detallen els resultats de la diagnosi realitzada per la XAPSLL, el 8 de novembre de 2011, que parla d'un cens de 838 persones que pernoctaven a la via pública aquella nit, de 695 persones que dormien en assentaments i de 1.258 persones més que estaven allotjades en els diferents recursos de la Xarxa. En total, hi havia a la ciutat 2.791 persones sense llar, de les quals 1.533 dormien al carrer o gairebé. S'especifica el lloc de la ciutat i el districte on dormien les persones detectades al carrer, el seu sexe i la seva edat. També s'especifica el tipus d'allotjament en el qual dormien. En conclusió, el nombre de persones que pernoctaven al carrer havia augmentat, des del recompte del març de 2008 fins al novembre de 2011, un 27 %, i el nombre de persones allotjades en equipaments de la Xarxa havia augmentat un 5,7 %. En els darrers anys s'ha prioritzat l'obertura de nous pisos d'inclusió; així, el mes de novembre de 2011 entre les entitats de la xarxa i l'Ajuntament s'oferien, a la ciutat, 416 places enfront de les 198 que s'oferien el mes de març de 2008.

Així mateix, s'informa que s'han posat en funcionament un centre d'allotjament familiar temporal per a 25 famílies i un equipament per a persones soles amb un increment de 100 places d'allotjament diari.

Finalment, es considera que la diversitat de recursos és imprescindible per tal de donar resposta a les diferents necessitats de les persones que es veuen abocades a situacions de manca de domicili i d'exclusió social.

Així mateix, l'Ajuntament fa l'oferta de realitzar una reunió de treball amb els responsables tècnics corresponents, per tal d'explicar millor i poder contrastar temes d'interès.

IV. Normativa

Tant la normativa autonòmica com la municipal preveu la garantia dels drets de la ciutadania per a tots els col·lectius en els diferents àmbits de serveis socials, salut, educació i allotjament.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix que les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desafavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

La Carta de Ciutadania. Carta de drets deures de Barcelona, estableix, en l'article 25, l'atenció a les persones i els col·lectius en situació de vulnerabilitat.

V. Valoració i conclusions

L'augment progressiu de la demanda d'allotjament i de les llistes d'espera per a places residencials, segons detecten i informen les entitats i els serveis socials, requereix buscar urgentment noves solucions per incrementar els recursos d'allotjament i la tipologia d'aquests. Encara que no és senzill saber exactament les places d'allotjament nocturn disponibles a la ciutat de Barcelona, tant del mateix municipi com de les entitats socials de la XAPSELL, ja que les xifres varien d'un informe a un altre, es detecta que el nombre de places d'allotjament nocturn a la ciutat té un creixement molt discret.

Els experts diuen que hi ha més entrades al circuit d'atenció de primeres necessitats, com allotjament, higiene i manutenció, que no pas sortides, la qual cosa preocupa malgrat que l'informe municipal afirma que els expedients finalitzats amb èxit representen un 50 o un 55 %.

La prevenció de l'exclusió residencial es basa a fomentar polítiques com les de *housing first* americanes, que tenen com a objectiu proporcionar el primer de tot un lloc on viure dignament i després la intervenció social i laboral. Aquesta no és la política que se segueix actualment, en general. Per exemple, tenim el cas de la intervenció municipal amb les famílies galaicoportugueses que malviuen en assentaments a Sant Martí sense les mínimes condicions de salubritat i higiene i, en canvi, estan rebent, des de fa molts anys, una atenció social continuada per part d'un equip de professionals especialitzats.

La manca d'habitatges socials per donar resposta a totes les situacions que presenten algun grau d'exclusió residencial requereix un plantejament valent de fer propostes residencials diversificades en funció de les necessitats personals i familiars. Per a aquestes famílies, per exemple, potser caldria pensar en una solució temporal que s'adaptés a la necessitat d'una vida digna i, aprofitant les seves caravanes, s'obrir un càmping amb serveis comuns.

Les persones i entitats de la Xarxa que treballen amb persones sense llar informen que quan una persona, amb tot el suport que faci falta, aconsegueix un allotjament adient a la seva situació i deixa de viure al carrer, la seva situació es modifica de forma visible ja que l'allotjament és la base que dona la seguretat i l'autonomia necessària per sobreviure amb dignitat. Per això, una intervenció a temps amb els col·lectius que s'estableixen en determinats espais de la ciutat previndria els conflictes que es generen en aquests espais i que els veïns denuncien amb freqüència.

De la mateixa manera, una intervenció abans de la pèrdua de l'habitatge és necessària i bàsica i, per tant, cal una coordinació àgil entre serveis socials i habitatge per poder treballar coordinadament a la recerca de l'allotjament més adient.

Les entitats de la Xarxa i el mateix Ajuntament de Barcelona, coneixedors de la situació actual d'exclusió residencial, estan preocupats tant per l'increment de persones sense llar com pel nou perfil de persones susceptibles d'estar en risc de quedar-se sense habitatge. Es considera molt necessari ampliar l'oferta i la diversitat

de recursos per tal que es pugui donar resposta a la diversitat dels perfils, des d'equipaments de molt baixa exigència fins a centres d'allotjament per a famílies amb menors. En aquesta línia, és interessant destacar que l'Ajuntament està fent una aposta per una atenció més personalitzada incrementant els recursos residencials amb espais individuals o familiars que garanteixin a les persones gaudir d'uns espais d'intimitat i benestar.

Aquesta Sindicatura valora positivament la intervenció social que es fa amb les persones sense llar detectades al carrer o que voluntàriament accedeixen al servei d'inserció social. De tota manera, cal dir que hi ha una certa preocupació per l'atenció que reben certes persones altament vulnerables, amb trastorns de salut mental o drogoaddicció, que no encaixen en l'atenció estàndard i s'escapen dels circuits establerts per no trobar la intervenció esperada inicialment.

Tant la persistència de la problemàtica de les persones sense llar a la ciutat de Barcelona com els senyals d'alerta que parlen d'un augment d'aquesta evidencien la vergonyosa situació de les desigualtats entre la població d'una mateixa ciutat. Entenem que aquest fet requereix un abordatge potent de la situació amb un augment dels recursos humans i materials per donar resposta a la situació d'exclusió social de molts ciutadans i evitar l'agreujament d'una situació que denuncien les entitats de la ciutat en els seus informes.

VI. Recomanacions

D'acord amb les dades, la valoració i les conclusions d'aquest informe, i pel que fa a les persones sense llar, la síndica recomana:

- ✓ Un pla específic d'abordatge de la situació de pèrdua de l'habitatge per evitar el sensellarisme i, per tant, reproduïm la recomanació de la síndica, feta en l'informe 2012, que és la d'iniciar un abordatge extraordinari de la situació de les persones sense llar que dormen al carrer, que són moltes, amb la proposta d'un pla específic d'actuació que faci una radiografia completa del perfil i les necessitats d'aquestes persones i busqui alternatives adients a la situació per donar compliment al Manifest "Imagina un 2015 sense ningú al carrer" .
- ✓ Una planificació de la tipologia d'allotjament necessari per a la població sense llar de la ciutat i la previsió de la seva execució a curt i mitjà termini.

Barcelona, 20 de novembre de 2013