



COL·LECCIÓ IMAS

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 66. Desembre 2022

ISSN: 2659-5273

Serveis socials municipals

L'assistència jurídica en l'atenció social de les persones usuàries dels serveis socials de l'Ajuntament de Marratxí

Víctor Cornell Comas

Jordi Alfonso Llimós

Antònia Malagrava

Gloria Olmos Suñen

Regidoria de Serveis Socials, Educació, Formació i Igualtat
Ajuntament de Marratxí

 **IMAS**
Departament de
Drets Socials
Consell de Mallorca



Universitat
de les Illes Balears



El contingut de la REVISTA ALIMARA de l'IMAS està subjecte a una llicència de Reconeixement-NoComercial_SenseObraDerivada 4.0 Internacional de Creative Commons

Resum

En aquest article es pretén fer difusió d'un nou servei que ha iniciat la Regidoria de Serveis Socials, Educació, Formació i Igualtat de l'Ajuntament de Marratxí. Es tracta del servei de «Marratxí en xarxa», una intervenció coordinada que intenta donar resposta a les necessitats més bàsiques de les persones grans del municipi des d'un vessant jurídic social.

Paraules clau

Dependència, intervenció jurídica, intervenció social, persones vulnerables, desemparament persones majors.

1. Introducció

L'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Marratxí dona suport a diversos col·lectius vulnerables de la població del municipi, entre els quals s'hi compten:

- Les persones grans que viuen o es troben soles.
- Les famílies que presenten necessitats d'integració sociocultural.
- Les famílies amb infants o amb dificultats econòmiques, risc d'exclusió residencial, problemes en la gestió de la cura i atenció dels seus membres.
- Les persones amb diversitat funcional i necessitats de suport per a la seva autonomia personal i social.

La intervenció social del personal professional dels serveis socials es desenvolupa de manera transversal amb l'objectiu d'abastar els diferents espais en què es desenvolupa i es realitza la vida d'aquestes persones i de satisfer, mitjançant els suports i recursos socials, aquelles necessitats que dia a dia van demandant.

Per a donar resposta a les diferents demandes de les persones usuàries, l'Ajuntament compta amb un equip multidisciplinari en el qual s'inclouen dos professionals de l'advocacia.

En el desenvolupament del seu treball diari, els serveis socials troben problemàtiques que, indefectiblement, exigeixen una resposta de caràcter jurídic. Tota aquesta problemàtica abasta situacions de desemparament en el significat més ampli del terme: persones amb una elevada intensitat de suport per a atendre els aspectes més bàsics de la vida diària; famílies desestructurades amb greus dificultats econòmiques i personals; persones amb diversitat funcional que viuen totes soles i sense disposar d'uns suports personalitzats i significatius, o amb dificultats d'autonomia, etc. En definitiva, situacions multiproblemàtiques que requereixen la intervenció dels serveis socials públics tant d'àmbit municipal com supramunicipal. Però aquesta tasca també inclou situacions molt més normalitzades, problemàtiques menys greus i que afecten molt negativament la qualitat de vida de les persones usuàries que requereixen una intervenció o assessorament des de l'àmbit jurídic, encara que de manera menys intensiva.

L'assistència jurídica es desplega directament a demanda del personal tècnic dels serveis socials, així com a petició de les persones usuàries que acudeixen als centres de serveis socials comunitaris. El suport jurídic es presta directament, atès que els col·lectius que s'atenen presenten tot un conjunt de situacions problemàtiques que exigeixen una resposta legal i, en moltes ocasions, d'àmbit judicial.

Amb la finalitat de facilitar l'accés al servei jurídic s'han establert dos dies setmanals, un per a cada professional jurídic, per a atenció presencial o telefònica mitjançant un sistema de cita prèvia que gestiona l'àrea administrativa dels serveis socials de Marratxí.

2. L'àmbit jurídic en la intervenció social

Les línies d'acció principals en l'àmbit jurídic es desenvolupen en dues modalitats d'intervenció:

- Assessorament i informació.
- Accions directes que impliquen tràmits judicials, tant en representació de persones usuàries com en representació de l'Ajuntament, en els casos relacionats amb l'àmbit d'infància i família.

Cada professional de l'àmbit jurídic dona cobertura a problemàtiques diferents. Una d'aquestes persones atén necessitats derivades de l'àmbit de la infància i la família. En aquest cas, l'assessorament jurídic se centra fonamentalment a atendre aquells dubtes o consultes d'índole jurídic sobre problemes derivats de les ruptures de convivència o trencaments familiars de caràcter econòmic, relatives a acords respecte de les relacions, educació o mesures que cal adoptar en relació amb fills i filles menors d'edat comuns. La intervenció jurídica se centra bàsicament en casos de persones grans en situació de desemparament. Casos cada dia més nombrosos i amb poca visibilitat social tenint en compte el seu gran nivell de gravetat.

L'altra professional atén principalment demandes relacionades amb l'àmbit laboral, l'habitatge, les prestacions socials i els deutes amb l'administració pública. Les seves accions són principalment de caràcter informatiu i d'assessorament.

El servei és totalment gratuït per a totes aquelles persones usuàries de serveis socials.

3. Mecanismes de coordinació institucional

La coordinació i la cooperació entre les institucions implicades en l'àmbit de l'assistència i l'atenció als col·lectius vulnerables és fonamental per a garantir els drets de les persones usuàries afectades.

Des de la perspectiva juridicoadministrativa, els serveis socials de l'Ajuntament de Marratxí coordinen la seva actuació amb:

- La policia local del municipi i la Guàrdia Civil (unitats de persones d'atenció a persones grans i víctimes de violència de gènere).
- Els serveis sanitaris: centres de salut, hospital de referència, unitats de salut mental hospitalària, hospitals amb atenció sociosanitària.
- L'Institut Mallorquí d'Afers Socials. Principalment, la Direcció Insular de Gent Gran.
- El Govern de les Illes Balears, concretament la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

Aquesta coordinació s'estén a l'àmbit judicial i es materialitza a través de la coordinació tant amb el Ministeri Fiscal com amb el Jutjat de Primera Instància i/o d'Instrucció competent a l'àmbit judicial de Palma.

4. «Marratxí en xarxa»: la resposta jurídica a les necessitats de les persones grans vulnerables

Aquest servei, incorporat l'any 2021, neix principalment amb l'objectiu de donar resposta a la necessitat cada vegada més incipient de protecció i acompanyament social que presenten les persones grans.

La nostra societat compta amb un elevat nombre de persones grans que estan soles, que no tenen cap suport o acompanyament familiar i que mantenen escasses relacions socials. Moltes persones presenten situacions de desprotecció i, fins i tot, maltractament. Totes aquestes

problemàtiques s'agreugen a mesura que van complint anys. A més, també s'hi sumen factors de dependència derivats del deteriorament de la salut física i cognitiva. El municipi de Marratxí n'és un clar exemple.

La resposta jurídica que requereixen les diferents situacions problemàtiques que afecten el col·lectiu de persones grans vulnerables sobre les quals es duu a terme el servei, té com a eix central la cura i l'atenció que exigeix cada situació particular. Aquesta resposta es pot oferir des de l'àmbit civil i/o penal.

La resposta legal, d'acord amb el que estableix l'art. 10 de Constitució Espanyola, se centra en el respecte a la dignitat de la persona, a la tutela dels seus drets fonamentals, en el respecte a la lliure voluntat de les persones amb discapacitat, així com en els principis de necessitat i proporcionalitat de les mesures de suport que, si escau, pugui necessitar aquesta persona per a l'exercici de la seva capacitat jurídica en igualtat de condicions amb les altres.

La teleologia que inspira aquesta resposta jurídica que ofereixen els serveis socials es fonamenta en el respecte a la dignitat, a l'autonomia i la lliure voluntat de la persona, i se centra en la cura i en els suports que demana o requereix cada situació concreta.

El desemparament és un dels principals problemes que afecta les persones grans, en molts casos soles, o bé, amb una atenció deficient, sinó inexistent. El maltractament físic i psicològic són l'expressió extrema d'aquest desemparament.

En aquest sentit, des de la perspectiva jurídica, se cerca garantir la cura d'aquestes persones en el sentit més ampli del terme, de vegades contra la seva voluntat, també en la majoria dels casos minvada o viciada per les seves afeccions psíquiques.

El protocol que s'implementa en les situacions de desemparament s'orienta, en primer lloc, a garantir la integritat personal i la salut d'aquesta persona, per a, posteriorment, iniciar el procés de legalització d'aquesta situació transitòria. A través del Servei Jurídic, s'inicia un procediment de sol·licitud d'autorització judicial d'internament no voluntari, i s'interposa la demanda corresponent, amb la finalitat d'obtenir una resposta en un termini coherent amb la urgència de la situació.

La intervenció dels Serveis Socials és molt important, ja que cal elaborar un informe social que constati objectivament la situació de desemparament en què es troba la persona, i determini a posteriori la urgència de les prestacions de suport, per a aconseguir que la justícia, en aquest cas el Jutjat d'Instància de Palma, s'hi impliqui i actuï de manera ràpida i eficaç.

En aquest sentit, hi ha una col·laboració total entre l'advocada i el personal tècnic dels serveis socials, tant en el moment previ a l'hora d'abordar i decidir quina és la mesura més adequada a la situació, com, posteriorment, preparar la documentació i els informes necessaris. Durant tot el temps que porta funcionant l'assessorament jurídic, s'ha evidenciat la necessitat de mantenir una

col·laboració estreta entre equip tècnic dels serveis socials comunitaris bàsics i l'advocada, ja que garanteix l'èxit de les mesures d'atenció que cada situació requereix.

La casuística de les situacions problemàtiques que diàriament es constaten en els serveis socials no es limita només a denunciar situacions de desemparament. Des d'un punt de vista informatiu, és important enregistrar totes aquelles situacions que exigeixen la implementació de mesures de suport, ja siguin de caràcter administratiu com de gestió patrimonial de cadascuna de les persones usuàries. En aquests casos, el procediment és l'establert a la Llei 8/2021 de 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per al suport de persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica, i se centra en la figura jurídica de la curatela.

En el dit procediment, novament hi cobra una importància fonamental l'informe social que elaborin els serveis socials de manera coordinada amb l'advocada, i sempre amb l'objectiu del respecte a l'autonomia, dignitat i lliure voluntat de la persona.

El desemparament evidenciat en un maltractament físic i psicològic d'una persona gran o d'una persona amb diversitat funcional constitueix la situació més extrema amb què es poden trobar els serveis socials, ja que els fets són punibles d'acord amb el que preveu el Codi Penal. En aquest cas, el protocol s'inicia amb una denúncia a Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia, o bé directament al Jutjat de Guàrdia, acompanyada de l'informe emès pels serveis socials i la documentació mèdica acreditativa de l'estat de salut de la persona usuària, amb la qual se sol·licita l'adopció de mesures cautelars que permetin garantir la integritat física i moral de la víctima.

En la gran majoria de casos, aquestes situacions de desemparament no estan visibilitzades socialment i queden evidenciades per testimonis de ciutadans i ciutadanes que acudeixen a la policia a denunciar els fets.

El servei jurídic de «Marratxí en xarxa», implementat durant aquests anys, suposa completar el projecte dels serveis socials basat en l'atenció i en la cura de persones vulnerables al terme municipal. L'adopció de mesures que garanteixin els drets i la dignitat d'aquestes persones, especialment les persones grans en situació d'extrema soledat, les persones dependents i les persones amb diversitat funcional, justifica l'existència d'aquest equip multidisciplinari que té per objectiu defensar i garantir els drets dels ciutadans i ciutadanes.

5. Exemple pràctic descriptiu d'intervenció juridicosocial al projecte «Marratxí en xarxa»

Tot seguit, presentam un supòsit pràctic sobre el procediment d'intervenció social davant d'una situació de desemparament d'una persona gran, dependent i sense xarxa familiar, i un exemple

descriptiu de la coordinació administrativa del projecte «Marratxí en xarxa» amb la intervenció conjunta dels serveis socials i jurídics.

Els serveis socials de l'Ajuntament de Marratxí tenen coneixement de la situació de desemparament i possible maltractament físic i psicològic d'un home gran, de 88 anys, mitjançant un informe de la Policia Local. A l'informe, s'hi descriu la intervenció de la Policia Local del municipi a requeriment d'un veí que denuncia la presumpta agressió verbal i física a aquesta persona gran per part de les persones cuidadores. La Policia Local acudeix al domicili i comprova la manca d'higiene personal i la insalubritat de l'habitatge, i trasllada la persona gran al centre hospitalari per a l'exploració i cura de les lesions que s'observen a la "víctima".

El treballador social dels Serveis Socials de l'Ajuntament acud al domicili de la víctima, persona amb problemes de mobilitat i d'autonomia que requereix l'atenció d'una tercera persona per a la realització de les activitats bàsiques. Aquesta persona compta amb recursos econòmics. A la visita, s'hi constata la desatenció total de la persona major (manca de neteja i higiene, mala alimentació), i el possible maltractament físic i psicològic a què es troba sotmesa per part de les persones cuidadores, amb una problemàtica afegida d'alcoholisme d'una d'elles. A més, queda manifesta l'espoli econòmic a què les persones cuidadores sotmeten la víctima. La persona gran manifesta que, malgrat viure en aquestes condicions, no vol anar a una residència.

El treballador social interposa denúncia davant de la Guàrdia Civil per maltractaments físics i psicològics, contra qui sembla ser el cuidador, el qual no manté cap relació familiar amb la persona gran.

La denúncia és ratificada davant del Jutjat d'Instrucció el qual dicta una interlocutòria d'allunyament del cuidador respecte de la víctima.

La persona gran reitera la seva voluntat de no anar a una residència i romandre a l'immoble que constitueix el seu habitatge cuidat per la parella del maltractador.

Els Serveis Socials, juntament amb l'assessora jurídica, analitzen la situació i decideixen interposar una demanda de jurisdicció voluntària perquè el Jutjat d'Instància competent autoritzi l'internament no voluntari de la persona gran.

Paral·lelament, a l'IMAS, s'hi proporciona una plaça temporal en una residència pública per atendre degudament aquesta persona gran, dependent, en espera de la resolució judicial, ja que es considera que aquesta persona compleix els requisits per ocupar una plaça residencial d'urgència social.

El Jutjat d'Instància dicta sentència i acorda l'internament no voluntari en una residència pública d'aquesta persona gran. D'aquesta manera, es garanteix el seu dret a l'atenció i la cura, i el respecte que mereix la seva dignitat.

L'Equip de Treball Social de l'IMAS és qui és el responsable, en coordinació amb el jutjat, de determinar possibles mesures de protecció personal i patrimonial.

Normativa

Constitució Espanyola.

Llei 8/2021, del 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per al suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica.

Codi Civil, modificat per la Llei 8/2021.

Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal.

Llei 15/2012, del 2 de juliol, de la jurisdicció voluntària

Llei 1/2000, del 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.

Reial decret de 14 de setembre de 1882, pel qual s'aprova la Llei d'Enjudiciament Criminal.

Llei 4/2015, del 27 d'abril, Estatut de les víctimes del delicte.

Llei 50/1981, del 30 de desembre, per la qual es regula l'Estatut orgànic del Ministeri Fiscal.

Llei orgànica del Poder Judicial, 6/1985 de 1 de juliol.

Llei 39/2006, del 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de discapacitat i normativa de desenvolupament.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de les administracions públiques i procediment administratiu comú