

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

L'11 d'octubre de 2021 una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel servei d'atenció domiciliària (SAD) que estava rebent.

Exposava que té reconegut un grau III nivell 2 de dependència i que, d'acord amb el PIA signat el 2014, disposa de 25 h/mes de SAD, així com ajut per centre de dia amb plaça atorgada. El seu espòs, amb qui conviu, té un grau I de dependència i, pel PIA de 2016, li corresponen 20 h/mes de SAD. Afegeix que la seva situació és d'extrema vulnerabilitat social i econòmica atès que no disposa d'ingressos i que no tenen cap mena de suport familiar, fet que ja consta a l'expedient de serveis socials.

Relata que en data 7 d'octubre de 2021 esperava la treballadora familiar (t.f.) de l'empresa corresponent, de 7:30 a 8:45 h, però donat que no es presentava van trucar a l'empresa a les 7:40 h, on la van informar que hi havia vaga de tren. A les 8:00 h van repetir la trucada i des de l'empresa van dir que no en sabien res; en demanar per parlar amb una persona responsable, se'ls va respondre que no hi havia ningú i que es passaria nota. A les 8:15 h van rebre una trucada de la coordinadora del servei que els va informar que la t.f. era de camí al seu domicili. A les 8:25 h arriba la t.f. sense la corresponent bata, després de converses i una trucada a l'empresa, la t.f. finalment marxa del domicili sense fer el servei, atès que havia de venir el transport adaptat a recollir la ciutadana.

Afegeix que els dies 5 i 6 d'octubre la t.f. també havia arribat sense la bata obligatòria per fer el servei. Se n'hi proporciona una en el mateix domicili i els fets es posen en coneixement de l'empresa.

La promotora de la queixa disposa d'una resposta de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), de maig de 2017, a la comunicació corresponent, en la qual s'explicita que el servei de t.f. s'ha de realitzar el mateix dia i, si hi ha algun canvi d'horari, s'ha de comunicar a la persona usuària.

Manifesta que la no realització del SAD aquell dia va comportar conseqüències físiques i psicològiques per a ambdós, i consideren que el fet constitueix un maltractament vers una persona d'extrema vulnerabilitat física i econòmica.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant 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.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 28 d'octubre de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 21 de desembre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació de l'IMSS en què s'exposa que, per un fet sobrevingut, la treballadora que presta el servei no el va poder dur a terme. Va donar avís a l'equip de gestió de l'empresa, que va procedir a cercar una treballadora suplent i va avisar la persona usuària.

Es tracta d'un servei que s'inicia a les 7:30 h del matí. L'horari d'aquest servei comporta la dificultat de la treballadora per poder donar avís (es tracta d'una situació sobrevinguda) i la de trobar treballadores amb planificació disponible per assumir la suplència. La persona suplent ha de desplaçar-se i aquest fet pot comportar retards en l'inici de l'hora del servei.

L'horari de prestació del servei està bloquejat pel prescriptor, cosa que implica que només es pot prestar en la franja horària establerta, així com la prioritització de la suplència en el cas d'absència de la treballadora titular del servei.

En el SAD els canvis són inherents, provocats pel dinamisme del servei, de les necessitats de les persones ateses i de les professionals. Aquestes darreres es produeixen per absències previstes o imprevistes, amb situacions acreditades i recollides als permisos establerts (vacances, visites mèdiques, formació, malaltia...).

Aquestes absències són cobertes per professionals que tenen disponibilitat horària i de proximitat al domicili on es realitza la prestació del servei. Es prioritza que la professional conegui el cas per haver-hi realitzat serveis anteriorment.

En el cas d'absències no planificades, la immediatesa dels fets fa que no sempre hi hagi disponibilitat de donar servei una mateixa treballadora suplent. Aquest fet provoca els no desitjables canvis de professional.

Quan la previsió d'absència de la professional referent s'allarga i es preveu una temporalitat, el servei es planifica de forma estable amb una altra treballadora.

Els canvis de professional són un fet que provoca malestar a l'usuari. I aquest malestar, tant per a l'usuari com per als seus familiars, té un impacte negatiu per a la persona i la valoració i confiança en el servei.

Amb la voluntat d'incidir en aquest aspecte, entre d'altres, en alguns territoris s'està treballant en el model de superilles.

David Bondia Garcia

En aquest model, la persona usuària és atesa per la seva t.f. i per la resta de professionals de l'equip de la superilla, als qual coneix/identifica des de l'inici. La persona usuària és informada prèviament de la capacitat de flexibilització del servei i dels canals de comunicació amb l'equip de les superilles.

Exposen que, a banda de tot el treball per a la creació de les superilles, s'està estudiant intensament el tema per trobar maneres de minimitzar aquestes situacions de canvis de referents. S'està valorant la possibilitat d'implementar un model de transició, entre el model de superilles i la prestació del SAD tradicional. Aquest model implicaria l'atenció d'un equip que atendria un territori concret i seria aquesta unitat territorial una mica més gran que una superilla. Aquest equip estaria també format per un nombre més gran de treballadores que el d'una superilla.

També s'està treballant en una eina que avalua les contingències i ofereix la millor solució en el menor temps possible.

En referència a la uniformitat i als EPIS, informen que, des de l'empresa, tot el personal disposa de dues mudes i se subministra material suficient per realitzar amb seguretat el seu treball. De l'entrega del material hi ha un registre d'entrega, individualitzat per a cada treballador/a. El no ús de la bata és responsabilitat de la treballadora. Es tractarà amb la treballadora perquè en faci un bon ús. Si fet aquest advertiment es reitera en els fets, es procedirà a establir les mesures disciplinàries escaients.

L'empresa ha demanat disculpes a la ciutadana, disculpes extensives al seu entorn cuidador.

CONSIDERACIONS

A l'agost de 2020 la promotora de la queixa va traslladar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona el seu malestar per la prestació del SAD, per part de l'empresa corresponent.

En aquell moment es van donar unes incidències per la no presentació de la t.f. en l'horari previst, i la seva gestió posterior.

Després d'analitzar els fets amb la informació facilitada per l'IMSS, es va determinar que l'actuació municipal no havia estat ajustada a dret ni eficaç, atès que no s'havia vetllat de forma suficient per la prestació del servei amb la qualitat i informació preceptives. Per aquest motiu, es va recordar a l'IMSS que havia de vetllar per l'efectiva prestació dels serveis legalment reconeguts a la ciutadania amb la qualitat necessària, així com que elaborés un reglament del SAD que concretés i abastés tots els aspectes que poguessin incidir en el servei.

En la queixa actual, els fets descrits presenten moltes similituds amb l'anterior, de manera que les consideracions a realitzar, així com les conclusions, presenten aspectes comuns amb les d'aquella resolució.

Els fets que motiven la comunicació a la Sindicatura es van produir el 7 d'octubre de 2021, quan la ciutadana esperava la t.f., però aquesta no es va presentar a un servei que s'havia d'iniciar a les 7:30 h. Cal destacar que la usuària del servei no rep cap avís al respecte i truca fins a dues ocasions a l'empresa, sense que se li faciliti cap informació al respecte.

No es fins tres quarts d'hora més tard que reben una comunicació de la coordinadora del servei, que els informa que una t.f. anava cap a casa seva. Quan aquesta treballadora arriba al domicili, 55 minuts més tard de l'hora prevista, no realitza el servei atès que no portava la bata, i amb trucades a l'empresa, arriba l'hora en què un servei de transport adaptat recull la ciutadana.

En l'informe de l'IMSS s'exposen els motius dels canvis de professional, bona part dels quals corresponent a permisos laborals, previstos o imprevistos, que els treballadors i treballadores que presten el servei, òbviament, han de poder gaudir d'acord amb els drets dels treballadors.

El fet que les absències dels treballadors o treballadores es realitzin d'acord amb el que està establert per conveni, hauria de comportar una previsió precisa pel que fa a vacances i altres permisos, de forma que no es donessin, en cap cas, incidències en les persones que reben el servei. Òbviament, i com bé expressa l'informe, no sempre les absències es poden preveure, però aquestes fan imprescindible la immediatesa de la gestió per tal de poder atendre les persones que esperen el servei, amb mecanismes que sí que haurien d'estar previstos per endavant.

Cal tenir en compte que el SAD es presta en l'àmbit domèstic, espai íntim i personal, cosa que ha de comportar necessàriament la confiança en el servei i el coneixement dels serveis a prestar, com a factor de qualitat, tenint en compte que 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.

En la situació descrita, el servei de SAD esdevé una necessitat a cobrir per tal que la ciutadana pogués fer ús, en l'horari també previst, d'un servei de transport adaptat que esperava la ciutadana. El fet que no pogués rebre el SAD en la forma prevista, com la mateixa ciutadana expressa, va comportar unes conseqüències físiques i psicològiques per a la parella, cosa que considera un maltractament per la seva vulnerabilitat física i econòmica.

A més, la ciutadana i la seva parella tenen unes necessitat provades i un servei reconegut legalment, i garantit, que cal prestar en tots els casos.

Des de la Sindicatura es té coneixement dels esforços de l'IMSS per millorar el servei a través del model de superilles i/o de transició. Aquest fet, però, no ha de detreure qualitat als serveis que es presten segons el model actual.

Tornant a la imprevisibilitat de les situacions imprevistes que obliguin a fer canvis de professionals en els serveis, sorprèn el fet que l'empresa no tingui coneixement que la treballadora no s'hagi incorporat al seu lloc de treball. Atès el nombre de persones que

David Bondia Garcia

treballen en el SAD, així com el volum de persones i famílies ateses per aquest servei, haurien de donar-se les condicions de control i supervisió necessàries per tal que les empreses disposessin d'aquesta informació tan bàsica.

El fet que no es disposi d'aquestes dades impedeix, al seu torn, que es pugui comunicar a la persona usuària que està esperant el servei, la qual no és informada, adequadament i en el temps necessari, del que passa amb el servei. S'incompleix, per tant, el dret a la informació que es preveu a l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Quant al fet que la t.f. es presentés durant tres dies sense bata, l'informe municipal recull que el fet es tractarà amb la treballadora i que, si es reitera, es procedirà a establir les mesures escaients. No obstant això, la ciutadana exposa que ja va posar el fet en coneixement de l'empresa. Per tant, aquesta no havia d'esperar a la intervenció d'aquesta Sindicatura, sinó que disposava ja dels elements per poder actuar, i per tant prevenir la repetició d'aquesta circumstància.

És necessari prestar atenció a la responsabilitat en la prestació del servei. Malgrat que el servei estigui contractat amb una empresa, l'IMSS és responsable de la prestació del SAD. D'acord amb l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix el principi de responsabilitat pública, els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials, mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts. Així mateix, n'han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control i la continuïtat si se'n determina la necessitat, amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.

Una eina fonamental per poder garantir la qualitat del servei i la confiança de la ciutadania en el SAD podria ser un reglament que abasti i reguli els diferents aspectes que es poden donar en la prestació del servei i que permeti a la persona que el rep saber què pot esperar o no d'aquest, sense que sigui necessari atendre a consideracions de les parts, atenent de nou el dret a la informació. Des d'aquesta Sindicatura s'ha insistit molt sobre aquest aspecte, sobre el qual des de l'IMSS s'ha informat en diferents ocasions que es treballa, però sense que es puguin observar resultats en aquesta línia.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'IMSS, pel que fa a la prestació del SAD, no ha estat ajustada a dret ni eficaç, ja que cal vetllar de forma adequada per la prestació del servei amb la qualitat i informació necessàries.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recordar a l'IMSS** que ha de vetllar per l'efectiva prestació d'aquells serveis reconeguts legalment a la ciutadania, amb la qualitat necessària.
- **Recordar a l'IMSS** la responsabilitat pública sobre el SAD, de manera que ha de vetllar pel control i supervisió efectius de la tasca desenvolupada per les empreses, especialment quan es donin incidències com la descrita.

- **Recomanar a l'IMSS** que es doti d'una eina, com un reglament de SAD, que permeti, entre altres funcions, informar adequadament les persones usuàries d'aquest.
- **Recomanar a l'IMSS** que es vetlli per tal que la ciutadana, que ja ha hagut de dirigir-se en dues ocasions a la Sindicatura, compti amb un SAD que s'ajusti, en totes les ocasions, a allò previst.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, febrer de 2022