

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 16 de març de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la gestió del servei d'atenció domiciliària (SAD) que rebien els seus pares.

Exposava que el seu pare tenia reconegut un grau de discapacitat del 33% i la seva mare del 100%. En aquell moment, feia un mes que al pare se li havia diagnosticat un càncer terminal. Per aquest motiu, la família va decidir portar-lo a casa seva, amb la seva dona, i passar els darrers dies en família.

Explicava que, abans d'aquest fet, tenien assignades unes hores per la de la llei de dependència. En aquells moments, necessitaven adaptar els horaris assignats a les seves noves necessitats.

Relatava que havien intentat posar-se en contacte amb la coordinadora de l'empresa amb qui l'Ajuntament de Barcelona té subcontractat el servei d'atenció domiciliària. La gestió efectuada no havia donat bons resultats pels següents motius:

1. No agafaven pràcticament mai el telèfon i, a partir de les 14:30h, desconnecten la línia telefònica.
2. Van dirigir-se per escrit a l'empresa i la resposta havia estat que la família s'havia d'adaptar a les prestacions disponibles i no al revés.
3. Havien intentat mediar i adaptar-se, amb un resultat també negatiu, amb la coordinadora de l'empresa pel Districte de Gràcia.
4. La treballadora social assignada deia que ella no podia fer els canvis i que era competència de l'empresa coordinar els horaris de les persones cuidadores.
5. Havien intentat posar-se en contacte amb la supervisora de la coordinadora de l'empresa i no havien obtingut resposta.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)**, d'acord amb la Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu 16.6, **màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania**.

David Bondia Garcia

El ciutadà afirmava que l'Ajuntament de Barcelona té subcontractats i/o externalitzats uns serveis deficitaris, que no donen resposta a les necessitats de la ciutadania.

Exposava la seva preocupació perquè el seu pare en breu moriria i era en aquell moment quan necessiten ajut. De poc serviria que els donessin la raó i l'ajut mesos més tard.

Per aquesta situació, sol·licitaven que la Sindicatura intervingués en la resolució del problema. Només demanaven que s'adaptessin les dues hores diàries, que és el que en aquests moments els pertocava.

Consideraven que no era impossible, només requeria d'empatia i humanitat. Criticava l'actuació de les empreses externalitzades, que no garantien un tracte adequat, i que l'Administració no les controlés ni supervisés.

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.

Examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'Institut Municipal de serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 30 de març de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 23 de maig de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada que contenia dues parts:

a) Informe del Departament d'atenció social domiciliària de la gent gran

S'exposa que el SAD del pare es presta en modalitat SAD LAPAD (*Llei de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència*), consistent en prestar un servei d'atenció personal de 3 hores i 30 minuts setmanals. El pare conviu amb la parella, que també disposa de SAD LAPAD amb servei d'atenció personal de 7 hores i 30 minuts setmanals.

El dia 14 de febrer de 2022, la filla de la parella va comunicar a l'empresa prestadora del servei que el pare estava ingressat a l'hospital. Es va valorar la situació i es va decidir mantenir el servei del pare, tot i no estar al domicili, per tal que la seva parella pogués ser atesa les mateixes hores.

David Bondia Garcia

La filla va demanar un canvi d'horari i poder mantenir la mateixa treballadora familiar (t.f.). Com que aquesta presta servei a altres persones, se li va proposar un horari diferent al sol·licitat.

El 20 de febrer de 2022, la filla va demanar novament un canvi d'horari que agrupés les hores d'ambdós persones beneficiàries, mantenint la mateixa t.f. amb l'objectiu i tasca de descarregar a la cuidadora privada que tenen contractada. Davant les dificultats per poder atendre la petició, que afectava la planificació de la t.f. i a altres persones usuàries del servei, se li va proposar modificar les tasques i mantenir l'horari assignat. La família no ho va acceptar.

Durant el mes de març, es van fer dues propostes d'horari més que no van ser acceptades, fins que es va arribar a un acord horari per iniciar el 21 de març.

En data 24 de març de 2022, va arribar una comunicació pel canal IRIS del fill de la parella usuària, en la qual exposava la necessitat de canvis per adaptar-se a la situació familiar en aquell moment. Manifestava la impossibilitat que tenia per contactar amb l'empresa prestadora de SAD. Així mateix, sol·licitava que es posessin en contacte amb ell per buscar una solució.

El dia 28 de març de 2022, se li va respondre indicant que el SAD estableix unes franges horàries pel desenvolupament de cada tipus de tasca. S'informa que, en una situació sobrevinguda, no tots els canvis poden ser portats a terme per l'empresa, sinó que l'empresa o la persona usuària o el seu entorn han de comunicar-se amb el centre de referència per dur a terme una valoració social.

En data 29 de març de 2022, el ciutadà presenta una nova comunicació IRIS en la que exposa "*Disconformitat amb la resposta*".

Es respon en data 4 d'abril de 2022, en la qual se li comunica que s'està cercant informació per donar resposta a la Sindicatura de Barcelona i que, a través de l'informe que se li adreçarà, esperen donar resposta a la seva petició.

En relació a la intervenció de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, l'informe municipal exposa que el dia 24 de març de 2022 va rebre un correu electrònic d'aquesta institució en el qual s'indicava que havia fet petició d'informació pels canals establerts, però que es volia comentar el cas abans per la situació crítica de salut en què es trobava una de les persones afectades.

En data 28 de març de 2022, després de diferents intents, es va establir contacte amb la Sindicatura per informar de les accions que havien estat portades a terme.

Pel que fa als **mecanismes de control de qualitat**, l'IMSS informa de les següents accions:

David Bondia Garcia

- *Comprovació dels estàndards de qualitat:* amb quadres de comandament que les empreses envien mensualment i on es pot comprovar el compliment dels requisits dels Plecs (Tècnics i Administratius).
- *Enquestes de satisfacció anual:* la darrera es va dur a terme a l'octubre de 2021, trucant a més de 1400 persones. La valoració global del servei obté de mitjana 8,23 punts (8,33 a les superilles socials). Un 3,9 % suspenia el servei (3,5 % a les superilles socials).
- *Anàlisi de les queixes formulades:* s'analitzen per les persones responsables del SAD. Les empreses també fan un informe de les queixes mensuals.
- *Anàlisi de les inspeccions:* un professional del Departament d'atenció social domiciliària de la gent gran de l'IMSS està una jornada laboral o unes hores amb una persona de l'empresa adjudicatària per observar el desenvolupament de la tasca i l'ajust als termes exigits pel contracte. Es fa retorn a les empreses amb recomanacions de millora, si s'escau.
- *Anàlisi de trucades:* se sol·liciten trimestralment trucades (de manera aleatòria) per valorar el nivell de compliment de qualitat del servei telefònic gratuït de les empreses adjudicatàries i se'n fa retorn en les reunions de seguiment del contracte.
- *Avaluació del compliment del que estableix el Plec:* seguiment a través dels quadres de comandament i indicadors diversos, a través de les queixes rebudes, i de les informacions de professionals del SAD i de serveis prescriptors.

Segons es recull al Plec Tècnic vigent, la modalitat de seguiment del cas pot ser directa o indirecta en funció de la seva complexitat, de la necessitat de control de l'evolució i dels rols dels professionals prescriptors de l'IMSS. En termes generals, a les modalitats socioeducativa i SAD correspondrà fer un seguiment directe, mentre que a la modalitat SAD-LAPAD serà el professional prescriptor qui determinarà el tipus de seguiment.

En funció de si els casos són de seguiment directe o indirecte, determinades tasques de gestió i valoració poden recaure directament en professionals de l'IMSS o sobre l'empresa adjudicatària.

b) Informe de l'empresa gestora

Les tasques realitzades han consistit en el manteniment propi de les activitats de la vida diària, organització de l'habitatge i intervenció psico-social.

La filla de la parella va sol·licitar canvis d'horari en dates 14 de febrer, 20 de febrer i 15 de març de 2022.

Després de les dues primeres sol·licituds, i valorant diferents aspectes d'aquell cas (amb suport familiar i privat) i altres que atén la mateixa professional, es va exposar a la família que no era possible acceptar el canvi.

David Bondia Garcia

Amb la tercera trucada, es van realitzar nombrosos canvis a altres persones usuàries (moltes de les quals no hi estaven d'acord) i es va oferir un nou horari a la família.

Després, va trucar el fill per exposar que l'horari no s'ajustava a les seves necessitats i es va tornar a replantejar el servei, prenent en consideració la incidència en altres persones usuàries que no compten amb més suport que el SAD.

Finalment, se'ls va proposar un nou horari, que es va iniciar el 21 de març de 2022 i que s'ajustava al que ells demanaven, la qual cosa va implicar la modificació d'horaris i professionals d'altres persones usuàries.

CONSIDERACIONS

Ens trobem davant d'un cas en què es troben afectades persones amb discapacitat, en què una d'elles, a més, té una malaltia greu. Per aquest motiu, la unitat familiar és destinatària d'una atenció especial, d'acord amb el que estableix l'article 7 de la *Llei 12/2007, de serveis socials*.

Cal recordar que els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i socials, entenent aquestes com les que repercuteixen en l'autonomia personal i en una millor qualitat de vida, tal com estableix l'article 3.1 de la *Llei 12/2007, de serveis socials*.

1. En relació als canvis d'horaris del SAD

El *Decret 142/2010, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials* estableix que el servei bàsic d'atenció social i el servei d'ajuda a domicili són prestacions garantides. Per tant, en el moment en què s'inicia el servei per la LAPAD, el consistori ha de prestar-lo segons l'assignació d'hores previstes.

És important destacar que el SAD es desenvolupa en l'àmbit domèstic, espai íntim i personal, la qual cosa hauria de comportar la confiança i l'ajustament adequat a les necessitats de les persones perceptores. Per tant, cal gestionar-lo atenent al que preveu l'article 26.2 de la *Llei 12/2007, de serveis socials*, garantint per a cada persona **la globalitat i la integritat de les intervencions, i l'ús més adequat dels recursos existents**.

La vida quotidiana de les persones perceptores del SAD i de les persones familiars que en tenen cura es basa en la prestació del SAD, atès que la logística de la cura de persones grans i dependents comporta una gran organització per part de persones que, al seu torn, tenen altres responsabilitats laborals o familiars.

En aquest sentit, doncs, seria convenient que tots els serveis es desenvolupessin de forma adient a les necessitats de les persones usuàries, **com finalment ha passat en aquesta ocasió, segons l'informe municipal, fet que la Sindicatura celebra**.

David Bondia Garcia

De fet, convé tenir en compte que **l'Ajuntament ha de gestionar un servei molt complex que dona cobertura a moltes persones i situacions de molta fragilitat a tota la ciutat.**

En l'ajustament a una situació concreta, **l'IMSS no pot causar un greuge a altres persones que poden trobar-se també en situacions de greu necessitat.** Per tant, ha de buscar la forma que permeti donar una resposta adequada a cada situació i que, al mateix temps, eviti tenir un impacte negatiu sobre altres persones.

Per tant, la Sindicatura considera que l'IMSS ha actuat d'acord amb el principi d'igualtat i protecció dels col·lectius i ciutadans més vulnerables, tal com s'estableix als articles I i IV de la *Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat*.

2. El dret a la informació

Quan s'inicia un SAD, es signa el "Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària", al qual s'adjunta el document "Condicions del Servei d'Atenció Domiciliària".

Ambdós contenen informació molt bàsica i no aporten informació suficient per tal que les persones usuàries puguin disposar de tota la informació necessària sobre els seus drets (en aquest cas, sobre les possibilitats d'ajustament dels horaris o sobre la continuïtat d'una mateixa t.f.).

L'article 10.a de la *Llei 12/2007, de serveis socials* estableix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, sobre els drets i deures de les persones destinatàries i les usuàries, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions.

Com s'ha exposat reiteradament des de la Sindicatura, la inexistència d'un **Reglament que reguli el servei d'atenció domiciliària a la ciutat** pot ocasionar una manca d'informació necessària sobre aquest servei i sobre què es pot esperar d'ell. Aquest reglament hauria de reflectir què succeeix en aquelles situacions que es poden donar de forma previsible, quin són els drets i deures de les persones usuàries i prestatàries del servei, com s'ha de donar seguiment a determinades situacions, com es poden presentar queixes, etc.

En aquest sentit, la Sindicatura de Greuges considera que **la informació sobre els serveis socials de la ciutat ha d'estar plenament a l'abast de la ciutadania en un exercici de proximitat i de transparència en l'actuació municipal.**

David Bondia Garcia

3. Pel que fa a la interlocució amb l'empresa i l'IMSS

D'acord amb l'article 5 de la *Carta de Ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona*, totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima. Així mateix, totes les persones tenen dret a ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats municipals, que hauran de facilitar l'exercici de llurs drets i el compliment de llurs deures.

En aquest cas, l'IRIS presentat pel ciutadà exposava clarament la petició i les dificultats que tenia. Segons la regulació del sistema IRIS a través del *Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348*, les fitxes IRIS s'han de respondre en un termini màxim de 30 dies i constatem que es va trametre la resposta municipal en termini.

No obstant, el contingut de la resposta resulta molt estàndard i no clarifica ni permet resoldre les dificultats exposades pel ciutadà.

De la mateixa manera, l'informe municipal rebut per aquesta Sindicatura és molt generalista i no aporta dades concretes sobre els motius pels quals li va resultar difícil al ciutadà establir contacte telefònic amb l'empresa o per què la treballadora social de referència no va actuar en aquest cas.

Sobre això, aquesta institució considera que cal evitar que les persones que estan legítimament preocupades pel benestar dels seus familiars es trobin amb dificultats per comunicar-se amb l'administració. Per aquest motiu, la Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que **convé abordar d'una altra manera aquestes situacions per trobar una solució que no es basi només en complir un determinat procediment administratiu, sinó que es basi en el diàleg com a peça clau de la resolució de desacords.**

L'article 9 de la *Llei 12/2007, de serveis socials* estableix que les persones destinatàries dels serveis socials tenen dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat. Així doncs, es considera que la situació no va ser atesa amb la **qualitat** prevista.

D'altra banda, també convé recordar **el principi de responsabilitat pública**, previst a l'article 5 de la *Llei 12/2007, de serveis socials*, segons el qual 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 del servei si se'n determina la necessitat, al mateix temps que l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.

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 de l'Institut Municipal de Serveis Socials pot millorar en eficàcia, vetllant més efectivament per la prestació del servei amb la qualitat i informació preceptives.**

David Bondia Garcia

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que elabori un Reglament del servei d'atenció a domicili que concreti i abasti tots els aspectes que puguin tenir incidència en la concreció dels serveis i informi adequadament a les persones usuàries sobre el servei.

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.