

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 de maig de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat en relació amb el Servei de Teleassistència.

Exposava que disposava del Servei de Teleassistència municipal des de l'any 2018 i que estava tenint problemes a causa dels talls de llum de la companyia subministradora.

A més, creia que l'Ajuntament estava reduint les partides econòmiques del servei de teleassistència perquè, tot i que al domicili familiar hi vivien dues persones discapacitades en situació d'atur, rebien trucades setmanals d'una coordinadora del Servei de Teleassistència que els deia que no es podia mantenir aquell servei i que els el traurien.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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 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 17 de maig 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 29 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada, que es va facilitar a través d'un informe d'incidències de l'empresa que presta el Servei de Teleassistència Municipal.

L'escrit exposa el següent:

El Servei de Teleassistència Municipal de l'Ajuntament de Barcelona és un servei gratuït d'atenció domiciliària que té com a objectiu oferir seguretat i suport a la persona usuària en el seu entorn habitual.

A través de la instal·lació d'una terminal connectada a la línia telefònica fixa i la xarxa elèctrica, permet a la persona usuària estar connectada a un centre d'atenció les 24 hores cada dia de l'any per comunicar una situació d'urgència o necessitat. Un equip de professionals li donarà la resposta més adient segons el cas.

En cas que la persona no disposi de línia fixa, també pot beneficiar-se del servei, ja que se li instal·la un terminal que porta una línia de telèfon mòbil incorporada i només és necessari que disposi de xarxa elèctrica. En aquest supòsit, la persona usuària assumeix el cost mensual de manteniment de la línia de telèfon mòbil que l'aparell porta incorporada.

La persona usuària pot contactar amb el centre d'atenció de les alarmes o bé prement un botó que es troba al terminal fix instal·lat al domicili, o bé mitjançant la unitat de control remot (UCR) que porta penjada al coll, cosa que li permet desplaçar-se lliurement per l'habitatge i mantenir en tot moment la situació de seguretat.

Per garantir el control del correcte funcionament del servei, el terminal emet una trucada automàtica cada quinze dies al centre d'atenció. En cas que la persona tingui una avaria a la línia de telèfon, es rep un avís conforme la trucada quinzenal no s'ha efectuat. Així mateix, i sempre que la línia estigui operativa, en cas que hi hagi un tall de corrent elèctric o es desendolli l'aparell del corrent, també es rep un avís al centre d'atenció que així ho informa. A partir d'aquell moment, l'aparell disposa d'una bateria que permet, durant aproximadament 24 hores, posar-se en contacte amb el centre d'atenció en cas de necessitat.

Per tant, els requisits tècnics necessaris per gaudir i mantenir el Servei de Teleassistència són disposar de línia de telèfon (fix o mòbil incorporada a l'aparell) i de corrent elèctric, al qual l'aparell ha d'estar endollat les 24 hores.

El ciutadà compta amb el Servei de Teleassistència des del 2016.

- L'any 2018 va canviar de domicili. El setembre d'aquell any es va connectar l'aparell de teleassistència a la nova llar i es va instal·lar un detector de fum associat. Pel que s'observa al seu expedient, la trucada periòdica no va entrar de forma correcta cada quinze dies. Cada cop que, des del centre d'atenció, arribava l'avís conforme no s'havia rebut la trucada periòdica quinzenal, el personal del Servei de Teleassistència trucava a l'usuari per demanar-li que premés el botó per programar telemàticament des del centre d'atenció aquestes trucades de seguretat.
- El 20 de juny de 2019 es va fer una visita tècnica i es va canviar l'aparell.
- El 6 de maig de 2021 es va fer una altra visita tècnica i es va tornar a canviar l'aparell.
- El 24 de maig de 2021 es va obrir una nova incidència tècnica, ja que l'usuari va trucar perquè no li arribava la trucada periòdica quinzenal. Indicava que tenia problemes amb l'endoll al qual l'aparell estava connectat i que ho estava gestionant a través de la seva assegurança de la llar per tal d'arreglar-ho. Se li va

demanar que premés el botó quan ho tingués resolt per poder programar remotament la trucada quinzenal periòdica. En penjar la trucada, l'usuari va trucar per l'aparell i va entrar l'alarma amb normalitat.

- El 12 de juny de 2021, el Centre d'Atenció va tornar a obrir la incidència tècnica, atès que seguia sense entrar la trucada periòdica automàtica, tot i que s'havia intentat programar-la de forma remota.
- El 26 de febrer de 2022, el Centre d'Atenció va obrir una incidència per coordinació en la qual informava que no es localitzava l'usuari per poder programar les trucades periòdiques. Es va informar els serveis socials i, a través d'aquests serveis i del CAP Marc Aureli, es va intentar veure si disposaven d'algun altre telèfon de contacte.
- El 4 de maig de 2022, el Departament de Coordinació li va oferir la possibilitat de fer un canvi d'aparell i instal·lar-li un nou dispositiu (GSM) amb línia de mòbil incorporada, mitjançant un SMS.
- El 10 de maig de 2022, el centre d'atenció va aconseguir contactar amb l'usuari, que els va informar que encara no tenia resolt el problema de l'endoll.
- L'11 de maig de 2022, la coordinadora va tractar de contactar novament amb l'usuari al fix i al mòbil, sense èxit, amb l'objectiu d'oferir la possibilitat d'instal·lar un aparell GSM. Es va deixar un missatge a la bústia de veu informant que se'l tornaria a trucar, però que calia solucionar la incidència tècnica, ja que el servei no es podia mantenir si l'aparell no estava connectat.
- El 13 de maig de 2022, el Centre d'Atenció va contactar amb la persona amb qui conviu, que va informar que ja havien resolt l'avaría de la línia de telèfon. Se'ls va demanar que premessin el botó i l'alarma va entrar correctament.

En conseqüència, el Servei de Teleassistència ha dut a terme les actuacions i les trucades pertinents per garantir el correcte funcionament del terminal i la continuïtat de la prestació del servei. En aquest cas, la continuïtat del servei s'havia vist afectada a causa dels problemes de subministrament elèctric i de línia que havia patit l'usuari.

Per la seva banda, l'usuari ha de confirmar al Servei de Teleassistència que el seu endoll i la seva línia es troben en correcte funcionament de forma permanent. En cas contrari, ha de portar a cap la reparació corresponent. És per aquest motiu que es va informar de la necessitat de reparar la incidència o realitzar un canvi de terminal per no haver de donar de baixa el servei.

CONSIDERACIONS

1. La teleassistència, una prestació bàsica i garantida

El Decret 142/2010 pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials relaciona les diferents prestacions existents, entre les quals hi ha el **Servei de les tecnologies de suport i cura**. És una modalitat del servei d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia

adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

La Llei 12/2007, de serveis socials, també incorpora el Servei de les tecnologies de suport i cura en el Catàleg classificat de serveis i prestacions socials del Sistema Català de Serveis Socials.

Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades, en concret, **teleassistència i telealarma**.

La **telealarma** és una central domèstica d'alarmes connectada telefònicament amb un centre de control, en què treballa personal que disposa de recursos humans i tècnics, que té la capacitat necessària per donar resposta ràpida a les diferents incidències i situacions d'emergència que es puguin presentar i que gestiona immediatament l'atenció a la persona usuària.

La **teleassistència** és un servei que disposa d'un equip d'assistència mòbil amb coneixements bàsics dels serveis socials i sanitaris, primers auxilis i petits arranjaments domèstics, que es desplaça al domicili de la persona usuària per donar resposta en cas de necessitat.

Es tracta d'una prestació de tipologia de **servei bàsic** i també es tracta d'una **prestació garantida**.

Les seves funcions consisteixen a proporcionar un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat, donar resposta de forma immediata en cas d'emergència, **donar seguretat i suport a la persona usuària i a la família** i evitar o retardar la institucionalització, així com altres funcions establertes per l'ordenament jurídic.

En l'àmbit municipal, **el servei de teleassistència forma part dels serveis socials que ofereix l'Ajuntament de Barcelona**. El servei es defineix a la pàgina web del consistori com un servei permanent que funciona les 24 hores del dia cada dia de l'any i **té la finalitat ajudar les persones grans, amb discapacitat o dependència perquè puguin continuar vivint al seu domicili amb seguretat i es pugui reduir el risc d'aïllament. Actua en casos d'emergència i també de forma preventiva mantenint un contacte telefònic continuat amb la persona usuària**.

També s'informa que el servei consisteix en la instal·lació d'un aparell molt senzill a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant la línia telefònica a una central receptora, amb la qual la persona usuària es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó. Al Centre d'Atenció hi ha professionals que atenen la consulta i activen, si cal, el recurs més adient a la situació (localització de familiars o persones de contacte, desplaçament al domicili de la persona usuària amb una unitat mòbil o activació d'altres serveis d'urgència, com el 061, Bombers, Guàrdia Urbana, etc.).

La informació proporcionada des del consistori sobre el servei, per tant, fa referència explícita a l'activació dels serveis d'emergència necessaris per vetllar per la persona usuària, d'acord amb la finalitat del servei de teleassistència.

2. Condicions necessàries per a la viabilitat i el correcte funcionament de la teleassistència

El web municipal també informa (tal com es reproduïx a la informació facilitada a la Sindicatura) que la persona usuària del servei ha de disposar d'una instal·lació de línia telefònica fixa al domicili (existeix una alternativa viable per a situacions en què no se'n disposi), així com xarxa elèctrica en el domicili perquè l'aparell estigui permanentment connectat.

De la informació recollida, es constata que s'han donat diverses incidències, vinculades tant a la connexió a la xarxa elèctrica, com a la mateixa línia telefònica, les quals han impedit el funcionament correcte del servei.

Davant d'aquestes incidències (no imputables al servei de teleassistència), s'han activat els protocols corresponents i s'ha intentat contactar amb la persona usuària en diferents ocasions per tal d'alertar dels problemes i instar a trobar-hi una solució. En aquest sentit, per tant, s'ha actuat d'acord amb l'eficiència i l'eficàcia com a principis rectors del sistema públic de serveis socials, descrits a l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

3. Sobre la comunicació i informació a la persona interessada

En el "Document pacte de prestació del servei" s'estableix el compromís per part de la persona usuària del servei, de comunicar qualsevol anomalia o avaria que detecti en els aparells. També s'explicita que les incidències provocades per canvis o interrupcions en el subministrament elèctric o telefònic del domicili de la persona usuària no són responsabilitat del servei.

No obstant això, més enllà d'una qüestió de responsabilitats, s'actua d'acord amb la finalitat del servei. Si les circumstàncies de la persona gran o amb discapacitat i/o dependència ho requereixen, és fonamental abordar aquestes situacions amb la màxima cura i amb l'objectiu de mantenir i garantir el servei.

Per això, malgrat que s'ha procedit de forma ajustada a les necessitats tècniques del servei i s'ha vetllat pel seu correcte funcionament, resulta obvi que es pot millorar en l'àmbit de la comunicació.

D'una banda, el promotor de la queixa manifestava a la Sindicatura la seva preocupació per les comunicacions rebudes sobre el fet que els retirarien el servei.

De l'altra, en el mateix informe que s'ha fet arribar a aquesta institució supervisora es posaven de manifest algunes dificultats per contactar amb la persona usuària o perquè confirmés si les incidències s'havien resolt.

Per una part, cal prendre en consideració que el Servei de Teleassistència és una prestació garantida i que, per les dades que aporta el ciutadà, li resulta molt necessari. Per altra part, cal tenir en compte el dret a la informació (suficient i entenedora) sobre les prestacions i els drets i deures que es plasmen a l'article 10 de la Llei 12/2007, de

serveis socials. Ambdues consideracions són fonamentals perquè es pugui establir una comunicació més fluida i entenedora amb l'usuari, per tal de clarificar i resoldre definitivament les incidències que puguin persistir i es pugui garantir el servei.

DECISIÓ

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, **no es detecten irregularitats en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli perquè l'empresa prestadora del servei i el ciutadà puguin establir una comunicació fluida per tal de garantir la informació suficient i la continuïtat del 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 s'informarà la persona interessada del seu contingut.