

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 de juliol de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'empitjorament del servei d'atenció domiciliària que rebia la seva mare, després que li fossin aprovats la dependència i el PIA.

Hi exposava el següent:

- La seva mare havia rebut durant anys el servei d'àpats a domicili i també tenia el servei de neteja. Li van aprovar la dependència, en grau I, el novembre del 2021, i quan finalment li van poder fer el PIA (Programa individual d'atenció), se li va treure el servei de neteja i els àpats a domicili. Se li va oferir la possibilitat d'una compensació econòmica per contractar algú per fer tasques de neteja, així com que pogués anar a un menjador social.
- Feia anys que la mare rebia el servei d'àpats a domicili i a més tenia reconeguda una discapacitat del 84% i mobilitat reduïda, motius pels quals no volia assistir a un menjador social, sinó que volia fer els àpats a casa seva, el lloc on es trobava més a gust.
- És necessari repartir els serveis, però no que amb la Llei de dependència, la seva mare perdi el servei d'àpats a domicili que, en el seu moment, li van oferir. Van sol·licitar mantenir només el dinar, però no va ser possible. Consideraven incompreensible que el reconeixement de la dependència deixés la seva mare més desprotegida que abans.

#### 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.

Després d'examinar 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.

El dia 11 de juliol de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 14 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Es va suprimir el servei d'àpats a domicili pel fet de no reunir els requisits econòmics del servei (percebre menys de 2,5 vegades l'IPREM (indicador públic de renda d'efectes múltiples), establerts el març del 2022.

A les entrevistes mantingudes al llarg del temps amb la família, es va informar que el servei d'àpats estava subjecte als criteris municipals vigents en cada moment i a les prestacions atorgades en el procés de la Llei de la dependència.

Per tal de poder accedir al servei d'àpats a domicili, cal complir tots els requisits següents:

- Tenir 65 anys o més.
- Estar empadronat o viure a la ciutat de Barcelona.
- Estar en situació de fragilitat i risc social conseqüència de l'edat o de tenir una discapacitat o dependència que incapacita per realitzar la compra i preparació dels aliments.
- Viure sol o conviure amb persones d'anàlogues condicions anàlogues, i no tenir cap suport social o familiar que supervisi la cobertura de la necessitat bàsica d'una alimentació equilibrada.
- No reunir requisits per a ser usuari del servei d'àpats en companyia.
- Conservar un estat cognitiu intacte o lleument deteriorat que permeti la recepció i escalf dels àpats.
- Acceptar el compromís de fer un bon ús dels serveis i del menjar.
- Que la renda de la unitat familiar no superi 2,5 vegades l'IPREM.

El que se li va oferir a la ciutadana no és un menjador social, sinó el servei d'àpats en companyia. Es tracta d'un servei diürn adreçat a persones grans en situació de fragilitat que té com a objectiu facilitar una alimentació adequada i proporcionar un espai relacional de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat.

La ciutadana gaudia del servei d'auxiliar de neteja, posat en marxa abans d'obtenir el grau de dependència. Arribat el moment de fer el PIA de grau I, els serveis socials van oferir regular aquest servei, a raó de 3,5 hores setmanals, incloent-hi el servei de treballadora familiar per a l'atenció personal, segons procediment de l'Ajuntament de Barcelona (no es pot gaudir del servei de neteja sense el d'atenció personal).

En el moment de l'elaboració del PIA, la professional referent va oferir la possibilitat de tramitació de la prestació del cuidador no professional, prevista a la llei, que consisteix en una assignació econòmica que la persona ha de destinar a qüestions referents a la pròpia atenció, i aquest és l'acord a què es va arribar amb la família.

El PIA de grau I de dependència no permet la compatibilitat de les prestacions econòmiques i de serveis, per tant és aquest el motiu pel qual es va donar de baixa el servei de neteja.

Un cop signat el PIA, des dels serveis socials es va mantenir una professional de referència i un seguiment periòdic amb la persona i la seva xarxa familiar.

Les circumstàncies de la persona afectada van quedar acreditades amb el reconeixement de dependència lleu (grau I) i el grau de discapacitat, i en les visites professionals.

En data 20 de juny de 2022 es va acordar amb la usuària i la seva filla la tramitació de la prestació del cuidador no professional corresponent a grau I.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. La cobertura de necessitats personals bàsiques per part dels serveis socials bàsics**

La ciutadana plantejava a la Sindicatura el seu malestar pels canvis en els serveis que es prestaven a la seva mare, tant per la supressió dels àpats a domicili, com del servei de neteja.

La Llei 12/2007, de serveis socials, es refereix a la finalitat dels serveis socials en l'article 3, quan diu que aquests han d'assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials. **Les necessitats personals bàsiques són les pròpies de la subsistència i la qualitat de vida de cada persona.**

Per tant, entenem que els dos serveis als quals es refereix la promotora de la queixa, fan referència directa a la cobertura de necessitats personals bàsiques, de manera que cal fer una atenció especial a com es presten i la gestió i informació que se'n dona.

A més, la ciutadana a la qual s'adreçaven els serveis és una persona gran, amb un 84% de discapacitat i un grau I de dependència reconegut, de manera que es troba en situació de necessitat d'atenció especial, tal com es determina a l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que inclou situacions de discapacitat, malaltia crònica i aïllament social, entre altres.

Així, doncs, atenent aquestes circumstàncies, des de la Sindicatura, i malgrat les plausibles explicacions donades per l'IMSS, **compartim la preocupació de la família, ja que resulta poc comprensible que un reconeixement de serveis com és la dependència suposi canvis que empitjorin la situació.**

### **2. Els criteris en l'assignació dels recursos**

El servei d'ajuda a domicili, dins la qual s'emmarquen tant el servei de neteja com els àpats a domicili, és una prestació garantida, segons estableix la Cartera de Serveis

Socials. El que significa que són exigibles si es reuneixen els criteris necessaris en la seva assignació.

Dels fets analitzats es constata que tant en el format anterior, en què la ciutadana gaudia d'àpats a domicili i servei de neteja, com en el que se li proposa de nou, d'àpats en companyia i amb la tramitació de la prestació de cuidador no professional, els recursos als quals la ciutadana té dret es garanteixen, encara que en diferents modalitats.

A més, cal tenir en compte que, d'una banda, segons l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, les valoracions del personal professional són vinculants pel que fa a l'assignació de recursos.

De l'altra, la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i el desplegament regulador posterior, estableix quins són els recursos assignables en funció del grau de dependència i altres variables.

**Tenint en compte totes aquestes variables, per tant, no es detecta cap irregularitat en la gestió dels serveis a la ciutadana.**

No obstant això, el fet de la supressió dels àpats, tot i que és congruent amb els criteris establerts el 2022, ja que la ciutadana supera els ingressos establerts, genera dubtes a aquesta Sindicatura, atès que en cap moment es diu si hi ha hagut un canvi en els ingressos de la usuària del servei. Així, es pot presumir que la situació econòmica s'ha mantingut estable, cosa que permet inferir que en el moment de l'atorgament dels àpats a domicili es van aplicar uns criteris diferents i menys limitants. O el que és el mateix, els criteris actuals o la seva aplicació són més restrictius que els anteriors.

La mesura de govern del 2018 "Estratègia sobre canvi demogràfic i envelliment: una ciutat per a tots els cicles de vida (2018-2030)", estableix una sèrie d'eixos estratègics, objectius i actuacions, entre els quals destaquem el 16, que preveu millores en el servei d'àpats socials: "Àpats a domicili" i "Àpats en companyia". Entenem per tant, que en el cas particular analitzat, no s'està donant aquesta millora.

A més cal tenir present també el principi d'irretroactivitat, ja que es pot estar aplicant una nova regulació a una decisió presa amb anterioritat i que suposa una pèrdua en la qualitat del servei per a la ciutadana.

**Així, doncs, considerem convenient que es pugui revisar l'assignació del recurs d'alimentació per a la ciutadana, atenent també el principi d'atenció personalitzada i integral que regeix el sistema públic de serveis socials, tal com determina l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials.**

### **3. El dret a la informació**

El fet que la filla de la usuària dels serveis s'hagi dirigit a la Sindicatura posa en relleu que, a banda del desacord amb els canvis en l'assignació de serveis a la seva mare, potser no s'ha explicat de manera prou comprensible l'aplicació d'aquestes

modificacions, amb un resultat poc satisfactori per a la família, ja que han resultat una minva en la qualitat.

En aquesta mateixa línia, cal dir que al web municipal consultat per la Sindicatura amb relació als àpats a domicili, no s'ha pogut observar que en cap moment s'indiquin els requisits d'accés a aquest servei.

L'article 10a de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que en l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen 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 dels destinataris i els usuaris.

La Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona— també diu, a l'article 6.1, que l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat i que totes les persones tenen dret a ser informades sobre les normes, l'organització, els serveis i els procediments municipals.

Cal recordar que les administracions públiques, tal com determina l'article 3.1 de la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic, han d'actuar respectant els principis de claredat i proximitat a la ciutadania, així com els de transparència, entre altres.

**Per tant, és necessari que es modifiqui la informació continguda al web municipal sobre els àpats a domicili, per tal d'oferir tota la informació sobre els requisits d'accés a aquest recurs.**

**I que es vetlli per garantir que la informació, en cas de canvis en els serveis que puguin implicar-hi menys qualitat, sigui explicada a bastament, quan aquests canvis siguin justificats.**

## **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, **l'actuació de l'IMSS ha de millorar en eficàcia, pel que fa a la gestió de l'assignació i canvis en els serveis d'àpats a domicili, així com en les garanties d'informació a la ciutadania.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que es revisi l'assignació del recurs d'alimentació per a la ciutadana.
- **Recomanar a l'IMSS** que es vetlli per garantir la informació suficient i comprensible en cas de canvis en els serveis, quan siguin justificats.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de garantir la informació completa dels requisits per als àpats a domicili al web municipal.

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.