

## 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 1 de febrer de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la supressió del servei d'atenció domiciliària (SAD) que rebia des de feia anys.

Hi exposava el següent:

- Tenia 69 anys i una discapacitat reconeguda del 77%, no tenia una xarxa familiar o social que li pogués oferir un mínim suport i estava afectada per múltiples patologies que li ocasionaven limitacions en les seves activitats de la vida diària.
- Era usuària del SAD municipal des del maig de 2012 i rebia atenció personal i cura de la llar. En aquell moment, la seva discapacitat reconeguda era d'un 71%.
- El mes de març de 2022, li van anul·lar el SAD, tant pel que fa a l'atenció personal com a la cura de la llar.
- Es va dirigir al centre de serveis socials (CSS) per informar-se dels motius i se li va indicar que, si volia el servei, se l'hauria de costejar ella, inclús quan hagués de passar per una intervenció quirúrgica i necessités un suport addicional.
- Des que li van treure el SAD, s'havien donat diferents episodis, com una intervenció mèdica ambulatoria a la qual havia d'anar acompanyada i va haver d'anar-hi sola, cosa que va fer que s'arribés a posar en qüestió que es duqués a terme la intervenció, a més del fet que no podia ni obrir la porta de casa seva quan va arribar.
- En data 20 d'octubre de 2022, va presentar un escrit dirigit a la direcció del CSS Sant Gervasi del qual no havia rebut cap resposta escrita.
- No entenia que se li retirés el SAD quan li havien augmentat el percentatge de discapacitat reconeguda i es trobava desemparada. En la seva situació de fragilitat, els serveis que li haurien de donar suport li estaven generant problemes nous.

## **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 6 de febrer de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 14 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Es va revisar l'expedient, ja que el SAD i l'auxiliar d'ajuda a domicili es van activar temporalment a l'espera de rebre la resolució del grau de dependència. A la revisió es va detectar que la ciutadana havia sol·licitat en diverses ocasions la valoració del grau de dependència (anys 2011, 2012, 2014, 2018 i 2023), sense que se li n'assignés un.

Les tasques que feia la treballadora familiar (t.f.) eren de suport a petites compres i acompanyament al carrer. En coordinació amb la treballadora social del servei de salut, segons la valoració mèdica, es va considerar que la ciutadana tenia capacitat per poder fer les tasques que portava a cap la treballadora familiar.

Es va fer una visita domiciliària el maig de 2022 i la ciutadana va facilitar l'accés als seus moviments bancaris, a partir dels quals es podia valorar que disposava de solvència econòmica, ja que percebia una pensió de 1.375 euros i pagava un lloguer de 250 euros. Es va comprovar que la ciutadana tenia nivell d'autosuficiència per poder dur a terme les tasques assumides pel SAD i que disposava d'habilitats i capacitats per garantir la seva cura, salut i cura de la llar.

El dia 1 de febrer de 2022 se la va informar que, després de la revisió del seu expedient, actualment no complia amb els requisits per continuar percebent el SAD, atès que no disposava d'una valoració de grau de dependència, requisit indispensable per mantenir l'ajut del SAD. És per aquest motiu que s'havia de procedir a l'extinció.

El 10 de maig de 2022, la treballadora social de referència va dur a terme una entrevista a domicili, conjuntament amb la treballadora social del CAP i es va reiterar que el servei es donaria de baixa. Se li va recomanar que tornés a sol·licitar una valoració de dependència i la treballadora social del CAP li va facilitar novament l'informe mèdic necessari per fer la tramitació i així agilitzar el tràmit.

En les dues intervencions, la ciutadania va expressar la seva disconformitat amb l'extinció del servei. Per aquest motiu se la va convocar a una entrevista amb el

director del CSS per notificar la supressió definitiva del SAD fins que no aconseguís una valoració de grau de dependència.

En aquella entrevista se la va informar que disposaria d'un temps limitat per poder establir una nova organització de l'autocura i de les gestions que realitzava la t.f. Finalment, el servei es va donar de baixa definitivament l'agost de 2022.

Es mantenia l'orientació a la ciutadana que, en el moment en què disposés de la resolució de grau, podria sol·licitar el SAD.

L'informe municipal inclou una còpia de tres respostes facilitades a la ciutadana:

- Carta entregada el 13 d'octubre de 2022. En relació amb la seva petició d'informació, se li comunica que el SAD està directament vinculat al reconeixement de grau de dependència i, en el seu cas, no tenia reconegut cap grau. En el cas que no es disposés de grau de dependència, el SAD es podia sol·licitar amb caràcter temporal i excepcional, sotmès a criteris tècnics i econòmics. En dates 1/2/2022, 10/5/2022 i 17/5/2022, se la va informar que es revisaria el seu cas amb els requisits actuals i se li va comunicar l'extinció del SAD.
- Carta entregada el 16 de novembre de 2022. En resposta a la petició d'activació del SAD, se la informa que aquest servei està directament vinculat al reconeixement de grau de dependència. En el seu cas, no tenia aquest grau reconegut, després de resolucions emeses en diferents anys.
- Correu electrònic del CSS de data 24 de gener de 2023, en resposta a un correu electrònic de la ciutadana de data 23 de gener de 2023. Se li indica que no compleix els requisits necessaris per poder disposar del SAD, per no tenir cap grau de dependència. També se li exposa que no es donarà resposta a cap altra petició relativa a la represa del SAD si no es donen canvis en la seva situació que siguin degudament acreditats.

Així mateix, l'informe municipal també inclou una còpia del document "Instrucció del servei d'atenció domiciliària (SAD). Octubre de 2018". En aquest document s'exposa la necessitat de reajustar el SAD i estableix diferents criteris i procediments a seguir. En el cas de les persones que ja disposen del servei, únicament es podrà prescriure el SAD quan es produeixi una situació d'urgència per una circumstància sobrevinguda o una situació de risc. En tot cas, el servei haurà de ser temporal i amb una data d'acabament determinada.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Assignació del SAD**

La promotora de la queixa era una persona de 69 anys, amb una discapacitat reconeguda del 77%, afectada per diferents problemes de salut i que manifestava que no tenia una xarxa de suport. Per tant, es tractava d'una persona mereixedora d'una atenció especial per part dels serveis socials, segons determina l'article 7 de la Llei 12/20067, de serveis socials.

La ciutadana havia tingut el SAD durant deu anys, des del 2012 i fins al 2022, quan se li va comunicar que el servei acabava perquè **no disposava del reconeixement de grau de dependència**. Des del CSS també es va considerar que tenia mitjans econòmics suficients.

La ciutadana manifestava el seu desacord amb el fet que li cancel·lessin el SAD i exposava que continuava necessitant el servei. Afegia que se li havia incrementat el grau de reconeixement de discapacitat, des d'un 71% a un 77% i que, pel seu estat de salut, no podia fer algunes tasques i necessitava acompanyament, en especial per les proves i els tractaments mèdics.

El Decret 142/2010, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, defineix el SAD com el conjunt organitzat i coordinat d'accions que es duen a terme bàsicament a la llar de la persona, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones amb dificultats de desenvolupament o manca d'autonomia personal. S'estableix que **la població destinatària ha d'estar en situació de risc social o dependència**. Entre els criteris d'accés, hi ha el d'acreditar la situació de necessitat o de dependència.

En aquesta línia, l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) redacta el document intern "Instrucció dels serveis d'atenció domiciliaris (SAD) - Octubre de 2018", en el qual s'estableix que, **quan no hi ha reconeixement de dependència, sols es podrà prescriure el SAD de forma temporal, per urgència sobrevinguda o situació de risc**.

L'any 2023, l'IMSS redacta un nou document intern titulat "**SAD temporal**", en el qual s'estableix que el perfil de les persones destinatàries inclou persones que presenten els nivells de "molt poc autosuficient", "no suficient" o "problemes greus d'autosuficiència".

La determinació sobre les persones que s'ajusten a aquests nivells correspon als equips professionals dels centres de serveis socials, d'acord amb l'article 44 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Aquest diu que **les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles**.

També el Plec de clàusules tècniques particulars del contracte de gestió del SAD, actualment vigent, preveu l'existència de tres modalitats de prestació del SAD:

1. **SAD LAPAD:** adreçat a les persones beneficiàries de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia i atenció a les persones en situació de dependència.
2. **SAD socioeducatiu:** adreçat a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i organització familiar i de la llar.
3. **SAD per atendre necessitats temporals:** atenció a persones en situació de fragilitat que requereixen una atenció que no pot demorar-se fins que s'aconsegueixi el reconeixement de drets per accés a altres modalitats del servei. És un servei temporal amb una durada estàndard de tres mesos que es

podrà ampliar si l'avaluació de necessitats per part de l'equip professional del CSS ho determina i s'autoritza expressament.

Per tant, la normativa i els documents interns existents permeten observar que el cas analitzat no es correspon a una situació de dependència (com s'estableix a la LAPAD - Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència), ni amb necessitats socioeducatives. Per tant, sols podria optar al SAD temporal, del qual ja ha gaudit. D'una banda, n'ha gaudit durant els deu anys en què se li ha facilitat el servei. De l'altra, en el període des que se li comunica la baixa del servei, el febrer de 2022 i fins a l'agost de 2022, en què acaba definitivament el servei.

Prèviament a la finalització del servei, es va valorar, des del CSS, la seva situació des de l'aspecte econòmic, de salut i relacional. Se la va informar de la finalització del SAD, exposant els motius i fent un retorn de la valoració de les seves capacitats i possibilitats.

Per tant, en aquest aspecte, **s'actua d'acord amb l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que 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, i sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries.**

## **2. Documentació i aplicació de criteris**

Ara bé, malgrat que les decisions preses des dels serveis socials quant a l'assignació dels recursos concorden amb els criteris previstos tant a la normativa com als documents interns de l'Ajuntament de Barcelona, hi ha alguns aspectes sobre els quals l'informe municipal no aporta informació i que plantegen dubtes a aquesta Sindicatura.

Resulta poc coherent que, tenint en compte que la ciutadana ha estat rebent un servei com el SAD durant deu anys, prescrit a partir de les corresponents valoracions tècniques, aquest servei se suspengui, atès que la persona és deu anys més gran que quan li van assignar i la seva discapacitat ha augmentat.

A més, cal tenir en compte que la instrucció municipal segons la qual sols es pot prescriure el SAD a persones que no disposin de grau de dependència de forma temporal, i que s'adjunta a l'informe municipal, és de l'any 2018. Però a la ciutadana sí que li han mantingut el SAD des de l'any 2018 fins a l'any 2022. És a dir, s'aplica aquella instrucció quatre anys després.

Davant un retard tan important, ens plantegem dues possibilitats. Per una banda, que no s'hagi revisat el cas durant aquest període, cosa que creiem que és força improbable. Per l'altra, que s'hagin tingut en compte les circumstàncies de la ciutadana perquè pogués continuar rebent el SAD durant aquest període de quatre anys. En aquest darrer cas, **resulta de difícil comprensió que el 2022 se suspengui el servei.**

També és necessari parar atenció al fet que el model de "Pacte de prestació del servei" que s'inclou a l'informe municipal (és una plantilla en blanc, sense

complimentar), inclou una data d'acabament en els casos de serveis temporals o socioeducatius. En canvi, en les tres còpies aportades per la ciutadana, de pactes signats (un del 2012 en què s'acorda el servei de cura de la llar i dos més, del 2013 i del 2015, en què s'assigna l'atenció personal), aquests no inclouen data de finalització. Si bé el document que s'entrega amb el Pacte, "Condicions del servei d'atenció domiciliària" estableix que és un servei temporal, **el fet que no s'incorporés explícitament l'aspecte de la temporalitat en el document a signar pot generar confusió respecte a la durada del servei, que fàcilment es pot interpretar com a il·limitada.**

Per tant, **en aquests aspectes s'observa que no s'ha actuat amb el principi de racionalitat que han de respectar les administracions públiques, d'acord amb l'article 3 de la Llei 40/2015, de serveis socials.** També cal recordar que, 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.

### **3. Seguiment i proactivitat municipal**

Segons les informacions de què disposa la Sindicatura, la ciutadana passa d'estar gaudint d'un SAD, amb servei d'atenció personal i cura de la llar, a una situació en què no té SAD fins que pugui disposar d'altres circumstàncies acreditades.

Cal recordar que la ciutadana continua sent una persona sola, amb una discapacitat reconeguda del 77% i que, malgrat no disposar de grau de dependència, segons l'article IV de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, ha de gaudir d'una assistència municipal particular.

Així mateix, la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" diu a l'article 25 que les persones en situació de diversitat funcional tenen dret a serveis públics que considerin la seva realitat en termes d'inclusió i adaptació.

Al seu torn, la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les persones destinatàries de serveis socials tenen dret a rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei, així com a tenir assignada una persona professional de referència que sigui la interlocutora principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció.

Atenent, per tant, la situació de la ciutadana que ha rebut el SAD durant deu anys, i en aplicació de la normativa especificada, des de la Sindicatura **recomanem als serveis socials que duguin a terme un seguiment proactiu del cas i estableixin les coordinacions necessàries amb l'àmbit sanitari per tal que es pugui disposar de forma actualitzada de la informació necessària** per si calgués establir en algun moment un servei de forma temporal, a l'espera dels resultats d'una nova valoració de grau de dependència.

A més, **caldria explorar, en cas que no s'hagi fet, la possibilitat que la ciutadana pugui rebre un suport addicional, a través de la vinculació a projectes de ciutat,**

**com el projecte “Radars” i projectes d’entitats que desenvolupin tasques de voluntariat.**

## **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.**

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

- **Recordar a l’IMSS** que ha d’actuar amb més racionalitat a l’hora d’aplicar els criteris de finalització del SAD.
- **Recomanar a l’IMSS** que es faci un seguiment proactiu del cas i s’estableixin les coordinacions necessàries amb l’àmbit sanitari per tal que es pugui disposar de forma actualitzada de la situació de la ciutadana.
- **Recomanar a l’IMSS** que, en cas que no s’hagi fet, s’explorin possibilitats per tal que la ciutadana pugui disposar de suports addicionals a través de la vinculació a projectes de ciutat, com el projecte “Radars” i projectes d’entitats que desenvolupin tasques de voluntariat.

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.