

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LES CURES I AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 de febrer de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) que rebia la seva mare.

Hi exposava el següent:

- La seva mare, de 90 anys, rebia el SAD municipal que prestava l'empresa SUARA.
- Li van concedir el servei el febrer de 2021 i fins a l'octubre de 2022 havia funcionat perfectament, fins que la persona que prestava el servei, de tres hores setmanals, va agafar la baixa l'octubre de 2022.
- Des d'aquell moment, havia estat un daltabaix per a la seva mare, ja que feien el servei persones diferents, mai no es complien els horaris, els avisos s'acostumaven a fer el mateix dia, el dia abans o, fins i tot, no s'avisava.
- Per tot això, havien manifestat les seves queixes a Suara Cooperativa, però obtenien respostes immediates i improvisades.
- Es trobaven, per exemple, que el mateix dia els trucaven a les 8.30 hores per dir que hi aniria una persona en un altre horari. Al cap d'uns instants els trucaven per dir un altre horari i una altra persona. Cada setmana podia variar la persona i l'horari, amb el resultat que mai no sabien qui hi aniria i feien trontollar tota la rutina de la usuària del servei, amb el que això suposa per a una persona de la seva edat.
- També havien manifestat les queixes al Centre de Serveis Socials (CSS) Guineueta-Verdun-Prosperitat. Des d'allà els van dir que s'intentaria esbrinar què passava i que es faria una queixa a Suara. També els van indicar que els dirien alguna cosa, però no havien obtingut resposta.
- Mentrestant, la seva mare estava rebent un servei nefast i descontrolat que li generava moments d'angoixa i, a la vegada, la família patia els efectes d'aquesta descoordinació i descontrol, amb la qual cosa no s'estava complint

amb el punt número 15 dels Drets de la persona usuària del servei reflectit en el Pacte de prestació de Servei d'Atenció Domiciliària signat per la mare i els serveis socials de referència.

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 d'abril 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 12 de maig de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a través d'un informe de l'IMSS que incorporava, al seu torn, un informe de Suara Cooperativa. L'escrit exposa el següent:

La ciutadana rep el SAD municipal, prescrit pel Centre de Serveis Socials (CSS) de Guineueta-Verdun-Prosperitat. Té assignat un servei d'atenció personal de tres hores setmanals que es duu a terme els dilluns (de 12.25 a 13.25), els dimecres (de 12.35 a 13.35) i els divendres (d'11.00 a 12.00). El servei està orientat a acompanyaments a sortides i estimulació cognitiva.

El 3 d'octubre de 2022, la professional d'atenció directa es trobava en absència legalment justificada i es va cobrir el servei segons es recull al Plec de condicions. Des de la perspectiva de la qualitat de l'atenció es va detectar que per un seguit de decisions inapropiades, fruit de la urgència de donar resposta a la cobertura davant absències imprevistes, s'havia produït un excés de nombre de professionals per a la prestació del servei.

Per tal de millorar la prestació del servei, des de Suara s'havien portat a termes les gestions següents:

- Es revisen al programa de gestió les modificacions horàries i de professionals d'atenció personal produïdes en el servei per poder detectar els canvis des d'octubre de 2022.
- A partir de març de 2023, el servei s'estabilitza amb una única professional d'atenció personal per tal de donar resposta a les necessitats de la persona atesa o entorn de cura.

- A partir de març de 2023, el servei es duu a terme en la franja horària pactada amb l'entorn de cura (entre les 11.00 i les 12.00 hores) per adequar-se millor a les necessitats de la persona atesa i poder garantir la qualitat dels serveis realitzats.
- Es pacten amb l'entorn de cura els canals de comunicació en cas de modificació del servei, de professional d'atenció directa i d'horari.
- La professional d'atenció directa va ser informada de les tasques i funcions a dur a terme en aquells serveis. A part, disposa de tota la informació actualitzada en l'informe del SAD, disponible a través de l'aplicació mòbil del programa de gestió.

Per tal de donar resposta a la família, la coordinadora tècnica de Suara va contactar amb la ciutadana el 2 de març de 2023 per expressar disculpes per les molèsties ocasionades pels canvis produïts en el servei. I en data 9 de març de 2023, la coordinadora tècnica va fer una visita de seguiment per poder tractar la incidència amb la persona atesa i el seu entorn de cura. La visita es va registrar al programa de gestió i es va comunicar a la resta de l'equip de coordinació perquè es tinguessin en compte tots els elements per a la cobertura del servei.

Des de la queixa rebuda el 24 de febrer de 2023 i després de portar a cap les accions oportunes per millorar la qualitat del servei, s'ha vetllat per mantenir els pactes als quals es va arribar amb la persona atesa i el seu entorn de cura, que són:

- Garantir que el servei es realitzi en la franja horària entre les 11.00 i les 12.00 hores.
- Garantir que el servei el presti una única persona professional d'atenció personal referent i, en el cas d'imprevistos, s'informaria amb el màxim d'antelació possible la persona atesa i el seu entorn de cura.
- En cas d'incidència o modificació del servei, caldria comunicar-ho a l'entorn familiar, respectant els canals de comunicació acordats.

CONSIDERACIONS

La promotora de la queixa exposava a la Sindicatura el seu malestar pel Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) que rebia la seva mare, per part de l'empresa Suara. Considerava que no s'estava prestant amb la qualitat necessària perquè hi havia canvis constants de professionals, canvis d'horaris i aquests es comunicaven tard o no es comunicaven. Aquesta situació s'estava donant des que la persona que feia el servei habitualment va agafar la baixa l'octubre del 2022.

La família s'havia queixat a Suara i, davant la manca d'una resposta adient, havien posat la situació en coneixement del CSS.

1. La qualitat del servei i la responsabilitat pública

L'informe municipal exposa que les incidències que havia patit la ciutadana s'havien produït a causa de dos motius. Un, que la treballadora referent es trobava en absència legalment reconeguda. L'altre, que per donar cobertura al servei es van prendre decisions des de la urgència.

Al mateix informe s'exposa que aquestes decisions van ser inapropiades i que havien afectat la qualitat del servei, ja que havien enviat un nombre excessiu de professionals per a la prestació del servei.

El fet que les absències de les persones treballadores tinguin lloc d'acord amb el que està establert legalment no està renyit amb el fet que es faci una previsió adient pel que fa a vacances i altres permisos, de forma que no es donin incidències en les persones que reben el servei.

De tota manera, som conscients que les absències no sempre es poden preveure i aquests casos generen més immediatesa en la gestió per poder atendre les persones que esperen el servei.

Però cal diferenciar entre la resposta immediata que requereix l'inici de l'absència imprevista d'una treballadora i una altra situació, com es donava en el cas analitzat, en què l'absència d'aquella treballadora es va allargar mesos i, per tant, es podia haver gestionat la seva substitució garantint l'estabilitat i la regularitat de la persona substituïda. Això malauradament no es va donar en el cas que ens ocupa.

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

La ciutadana, però, no sols feia referència als canvis de professionals que presten el SAD (aspecte en el qual se centra bona part de la resposta municipal), sinó també als incompliments d'horaris.

En aquest sentit, la promotora de la queixa feia referència, al punt 15 del document "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària", el qual estableix el **dret de la persona usuària a conèixer la franja horària en què es portarà a terme el servei. En aquest cas, aquest dret no es va respectar en moltes ocasions, tenint en compte els canvis freqüents d'horari i que aquests es comunicaven de forma improvisada o, fins i tot, no es comunicaven.**

També és necessari prestar atenció a la responsabilitat en la prestació del SAD. L'empresa Suara és la que presta el SAD i, d'acord amb el que estableix el Plec de clàusules tècniques del contracte, l'empresa n'ha de donar un compliment adient. Però malgrat que el servei s'hagi contractat amb una empresa, l'IMSS és el 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**, la continuïtat del servei si se'n determina la necessitat, l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat. El mateix article també estableix el respecte pels drets de la persona, així que les actuacions han de respectar sempre la dignitat de la persona i els seus drets. I determina el principi de qualitat, pel qual el sistema de serveis socials ha d'aplicar **criteris d'avaluació de la qualitat**, prenent com a referència el concepte de *qualitat de vida*.

2. Gestió de les queixes

La ciutadana exposava que, abans de dirigir-se a la Sindicatura, havia sol·licitat a Suara la necessitat d'estabilitat en la prestació del servei. Davant la manca de resultats va contactar amb el CSS per tal de comunicar la situació, des d'on se la va informar que es farien gestions.

Es presumeix que, fruit d'aquestes gestions realitzades pel CSS, l'empresa Suara, el març de 2023, va començar a revisar i avaluar la situació i també a corregir-la i vetllar per una qualitat adient del servei.

És important destacar el fet que les comunicacions fetes a l'empresa prestadora del servei no tinguessin un resultat, cosa que posa de manifest una gestió poc eficaç tant de les queixes, com del control municipal sobre el servei.

El seguit d'accions que la ciutadana va haver de fer per obtenir resultats fan palès que el sistema de gestió de les queixes és poc eficient i no s'adiu amb el que estableix l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, quan diu que en l'àmbit dels serveis socials **les persones tenen dret a estar informades sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions**.

A més, la persona que rep el servei, té unes necessitats demostrades i un servei reconegut legalment (amb un grau I, segons documentació aportada per la promotora de la queixa) i garantit que cal prestar en tots els casos. La vida quotidiana d'aquesta persona i de la família que en té cura es basa en l'estabilitat del SAD, atès que la logística de la cura d'una persona gran i dependent comporta una gran organització al seu voltant, en persones que, al seu torn, tenen altres responsabilitats laborals o familiars.

Un retard en la prestació del servei, encara que es pugui deure a motius justificats, pot ocasionar un gran trasbals en l'organització prevista de la persona i el seu entorn, fet que s'intensifica quan els canvis persisteixen durant setmanes, com en aquest cas.

Cal recordar que l'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix 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 de les necessitats socials, entenent que aquestes són les que repercuteixen en l'autonomia personal, en el suport a la dependència i en una **millor qualitat de vida**.

En tot cas, cal assenyalar que, quan es va emetre l'informe per a la Sindicatura, es va detectar finalment la situació i s'han habilitat els mecanismes de correcció.

3. Dret a la informació

El fet que la promotora de la queixa hagués de dirigir-se a tres llocs per tal de poder fer arribar la seva queixa i que es prenguessin les mesures oportunes per resoldre la situació generada posa de manifest que els mecanismes de queixa no sols no funcionen adequadament (l'empresa hauria d'haver reaccionat davant les comunicacions que la família els feia directament), sinó que no es coneixen prou els diferents canals que hi ha.

Una eina fonamental per poder garantir la qualitat en el servei i el dret a la informació seria un **reglament del SAD** que abasti i reguli els diferents aspectes que es poden donar en la prestació del servei i que permeti a la persona que rep el servei saber què pot esperar-ne i què no. Aquest reglament contribuiria a garantir el **dret a la informació** establert a l'article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials, que reconeix a les persones usuàries dels serveis socials el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els drets i deures, així com els mecanismes de queixes i reclamacions.

Atès que el Plec de clàusules tècniques particulars estableix diferents mecanismes de queixa per a les persones usuàries del SAD, i també tenint en compte que en el moment d'iniciar un nou servei se signa el "Pacte de prestació del Servei d'Atenció Domiciliària", junt amb el document de "Condicions (...)", en el temps d'espera per a l'entrada en vigor del reglament amb què treballa l'IMSS, és necessari que aquesta institució vetlli perquè les persones usuàries i els seus entorns de cura disposin d'aquesta informació des del primer moment.

Finalment, cal esmentar el nou model de treball amb superilles que ja s'aplica en diferents zones de la ciutat i que preveu poder donar una millor resposta a incidències com les absències de les persones professionals i incrementar la qualitat del servei. En el procés de transformació cap a aquest nou model, cal que l'IMSS segueixi vetllant per tal que es pugui garantir la prestació adequada del SAD a la ciutadania, amb les eines de control adients a les empreses prestadores del 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, **l'actuació de l'IMSS ha de millorar en eficàcia, ja que, tot i que el servei es garanteix i es treballa per resoldre les incidències, cal poder gestionar-les de forma que no interfereixin en l'estabilitat i la confiança de les persones que el reben i del seu entorn de cura.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de vetllar per la prestació efectiva dels serveis reconeguts legalment a la ciutadania amb la qualitat necessària.

- **Recordar a l'IMSS** la seva responsabilitat pública sobre el SAD, a fi que vetlli per un control i una supervisió efectius de la tasca que duen a terme les empreses, especialment quan tinguin lloc incidències com la descrita.
- **Recomanar a l'IMSS** que, durant el procés d'elaboració i implementació del reglament del SAD, garanteixi a la ciutadania la informació adient sobre el servei.
- **Recomanar a l'IMSS** la necessitat de supervisar la correcta prestació del servei a la mare de la promotora de la queixa.

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.