

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL I AL DRET A LES CURES

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 10 de febrer de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per com es prestava el SAD al seu fill i a altres persones en situacions similars.

Hi exposava el següent:

És mare d'un noi dependent, amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta, que té reconegut el SAD a través de la dependència.

Donades les circumstàncies del seu fill, és de màxima importància que el SAD sigui estable, el dugui a terme sempre la mateixa persona treballadora i que aquesta tingui el perfil adient (i amb una preparació/formació adequada) per poder desenvolupar aquest servei i aportar un suport a la família. En cas contrari, el servei podria arribar a suposar una distorsió.

L'han informat que, com es recull als plecs del SAD, hi ha la figura de terapeuta ocupacional que assessora la persona que fa el servei.

Els treballadors i les treballadores del SAD sempre són persones magnífiques, però no tenen la formació ni la preparació que necessiten per tractar amb persones amb trastorns de conducta greus. Això mateix passa a les famílies amb infants dependents en situacions mèdiques complexes. El resultat és que es queden sense ajuda i són persones molt cansades que ho necessiten molt.

Afegeix que ni l'empresa adjudicatària de la seva zona, ni els serveis socials no li faciliten mai res per escrit, tot es duu a terme verbalment.

El problema que exposa es repeteix i afecta moltes famílies de persones amb discapacitats importants i dependència.

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 1 de juny de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

1. Especificitats previstes al SAD que es presta a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de conducta

El SAD és un servei que té com a objectiu que les persones puguin romandre en el seu domicili el màxim temps possible i amb la màxima qualitat de vida. Duu a terme aquesta tasca donant suport a les famílies que tenen al seu càrrec persones amb situació de dependència o de fragilitat.

El SAD va destinat a persones amb situació de dependència reconeguda i a persones i famílies en situació de vulnerabilitat o risc social.

El plec de clàusules tècniques particulars del contracte de gestió llista la tipologia de personal d'atenció directa necessari per prestar el servei. En concret, defineix el perfil professional del treballador/a d'atenció personal, segons el qual el o la professional ha d'estar en possessió de la titulació o acreditació exigida per la normativa. Els requeriments, continguts i objectius d'aquesta formació es troben a l'Acord aprovat en data 13 de desembre de 1993 pel Comitè d'experts en formació de recursos humans en l'àmbit dels serveis socials. En aquest text queda recollida la voluntat d'assolir una formació polivalent i generalista.

S'estableixen diferents **modalitats de prescripció** al plec:

- SAD LAPAD: adreçat a persones beneficiàries de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- SAD socioeducatiu: adreçat a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar.
- SAD temporal: adreçat a persones en situació de fragilitat mentre es tramita el reconeixement de dret per accedir al SAD-LAPAD.

També es defineixen dues **modalitats de seguiment** en funció de qui és responsable, l'empresa adjudicatària o la persona professional de referència de l'IMSS (centre de serveis socials -CSS- o Servei d'Atenció a la Dependència).

En aquest cas concret, el servei prestat és un servei de seguiment directe amb l'objectiu de donar suport i fer acompanyament. Per tant, es van concretar els objectius específics, les tasques, els horaris i la freqüència amb la treballadora social (TS) referent del centre de serveis socials (CSS), de mutu acord amb la família.

Les tasques que ha de dur a terme el SAD s'estableixen en funció dels objectius a assolir i de les necessitats de les persones usuàries, sense especificar els perfils de les persones destinatàries:

- D'atenció personal (punt 3.4.1 del plec)
 - Assistencials (higiene i cura personal, alimentació, mobilitzacions, control de medicació, comunicació i relació amb l'exterior, acompanyament al metge, al banc, compres...).
 - Educatives i socialitzadores (cura d'infants, persones grans i persones dependents, nutrició i alimentació, adquisició i aprenentatge d'hàbits, motivació i estimulació per potenciar l'autonomia de les persones...).
 - Preventives i de detecció de situació de risc.
- Tasques d'ajuda a la llar: manteniment de les condicions de salubritat, higiene i habilitat de la llar.

El plec del SAD, en conseqüència no preveu especificitat en la prestació del servei a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de conducta. És per això que no existeix aquesta especialització en el personal treballador familiar que la ciutadana demana.

Tot i això, es té una especial sensibilitat i cura en l'atenció d'aquestes situacions, estudiant fer l'encaix entre les característiques personals de les professionals amb el perfil del cas a atendre i evitant, en la mesura del possible, els canvis en les rutines, tant de substitució de persones com de canvi d'horari.

El plec marca que les persones usuàries hauran de ser informades prèviament de qualsevol canvi que es produeixi en l'horari de la prestació, en el personal o en les tasques a desenvolupar.

2. Integració de la figura del terapeuta ocupacional

Pel que fa a aquesta figura, es va informar la ciutadana del que recull el plec al respecte:

11.2.4.3. Professional de la teràpia ocupacional

Aquest personal ha de tenir la titulació acadèmica de diplomad o graduat en teràpia ocupacional i complir amb els requisits establerts per la normativa vigent en relació amb la col·legiació en el col·legi professional per a la pràctica de la professió.

S'estableix una ràtio d'un/a professional de teràpia ocupacional per lot (zona).

Les seves funcions són les següents:

- Avaluar les necessitats en relació amb les capacitats individuals i ambientals de les persones usuàries, en especial les relacionades amb les activitats de la vida diària.
- Donar suport al personal professional d'atenció directa, als equips del SAD de proximitat i a les coordinacions tècniques.

- Donar orientacions en relació amb les tasques assistencials, educatives i socialitzadores i, també, en relació amb la detecció de situacions de risc o de deteriorament de la situació de la persona.
- Conjuntament amb el/la professional d'infermeria, orientar sobre l'atenció i el seguiment més adient per a l'atenció de la persona, així com sobre l'adaptació més adequada de l'entorn i l'ús d'ajudes tècniques.
- Dissenyar programes d'intervenció que millorin l'autonomia de les persones.
- Coordinar-se, si fos necessari, amb el personal del sistema de salut referent de la persona per garantir l'adequació de les tasques prescrites a l'estat de salut.

Així doncs, la figura de la terapeuta ocupacional està orientada a fer assessoraments puntuals al personal professional d'atenció directa, amb l'objectiu de millorar l'atenció prestada en el suport a les activitats bàsiques de la vida quotidiana. En cap cas està previst que faci intervencions finalistes amb les persones usuàries del SAD.

La seva tasca s'adreça bàsicament a preparar el personal professional i a gestionar que disposin de mitjans tècnics adients que garanteixin la seguretat de les persones ateses i de les professionals, tenint en compte les condicions específiques de cada domicili.

La ràtio actual de la persona que fa de terapeuta ocupacional és d'una professional per zona. Això es tradueix en una per cada nou mil persones ateses.

3. Com es vetlla per garantir l'estabilitat en casos com el descrit

El plec no preveu un seguiment diferenciat en serveis com en aquest cas concret respecte de la resta.

L'indicador que recull **la rotació de personal** és un indicador de qualitat percebuda que permet detectar àrees de millora. Aquest es defineix com el percentatge de persones usuàries ateses que han tingut un nombre igual o inferior a tres treballadors/es familiars (TF) al llarg de l'any. El plec marca com a estàndard de compliment que la rotació sigui igual o superior al 60%.

Tot i això, el servei municipal i les empreses prestadores mostren una cura especial en l'atenció d'aquestes situacions i eviten en la mesura del possible els canvis de professional.

Ara bé, les persones treballadores, com qualsevol altra persona, tenen dret a gaudir de vacances, a fer formació, a emmalaltir, etc. Aquestes situacions provoquen canvis que generen queixes en les famílies de les persones ateses.

4. Interrelació del SAD a persones amb aquesta casuística amb les famílies cuidadores

El plec marca les tasques que han de dur a terme les diferents parts, l'adjudicatària i la prescriptora (en aquest cas el CSS Les Corts), quant a les accions de seguiment i la seva periodicitat. Segons la clàusula 5.3.1 han de:

- Establir un calendari anual d'accions de seguiment previstes per a cada persona usuària i registrar-ne la planificació i la realització. Aquest calendari inclourà tant les visites presencials com les trucades de seguiment i la planificació dels informes de seguiment.
- Per a la modalitat de seguiment directe s'ha establert (vegeu l'apartat 3.3.1) un informe anual de seguiment del servei que ha d'anar precedit d'una visita domiciliària, conjuntament amb la persona professional de referència. L'informe ha d'incloure, a més, una síntesi de les activitats desenvolupades al domicili, les observacions del personal d'atenció directa, les intervencions d'altres professionals de suport i les incidències produïdes durant aquest període. Totes les activitats quedaran registrades a l'aplicatiu informàtic i els informes també estaran disponibles a l'aplicatiu SAD – BCN.
- Per a la modalitat de seguiment indirecte s'ha establert (apartat 3.3.2) un total de tres contactes anuals, dels quals un ha de ser una visita domiciliària i dos seran trucades telefòniques que donaran lloc a informes anuals de seguiment del cas (vinculat a la visita a domicili) i de seguiment del servei (vinculat a les trucades telefòniques i al seguiment fet per les persones professionals d'atenció directa). Totes les activitats quedaran registrades a l'aplicatiu informàtic i els informes estaran disponibles a l'aplicatiu SAD – BCN.
- En cas que hi hagi un augment de la complexitat, però, per les característiques de la situació i de la tipologia de tasques, no calgui modificar la modalitat de seguiment, la coordinació tècnica de l'adjudicatària i la persona professional referent dels Equips Bàsics d'Atenció Social poden establir una periodicitat més freqüent de les visites domiciliàries i arribar, com màxim, a una visita trimestral.

L'adjudicatària haurà de disposar de les proves documentals o de les gravacions de les trucades de seguiment a l'efecte de donar compliment a les tasques d'inspecció i control de l'IMSS.

5. Incidències en el cas i com s'han gestionat:

- El ciutadà rep suport del SAD amb la modalitat de seguiment indirecte des del 4/4/2019.
- Es tramita la baixa del servei l'1/10/2020.
- Es reactiva el servei el 31/5/2022.
- El 31/10/2022, la coordinadora tècnica fa una visita amb la terapeuta ocupacional per assessorar la treballadora familiar i la mare en relació amb les tasques i el funcionament del servei.
- L'1/12/2022, la mare interromp el servei i no accepta la prestació per part d'una persona suplent durant el període de Nadal.
- El 25/1/2023 es reactiva el servei i, després d'un episodi agressiu cap a la treballadora, se suspèn el servei d'acord amb el referent del CSS.
- La ciutadana promou una queixa IRIS en data 10 de febrer de 2023 en la qual mostra la seva disconformitat pel fet que el servei no el prestés un/a terapeuta ocupacional.

A partir de la queixa rebuda, en data 14 de febrer de 2023 es coordinen amb la referent del CSS per establir una data per una reunió conjunta.

Revisats els processos interns i la informació pertinents respecte al servei, es verifica que en tot moment la mare de la persona atesa ha estat informada de la finalitat del SAD i dels acords respecte a les funcions de la treballadora familiar i de la figura de la terapeuta ocupacional.

El 24 de febrer de 2023, la coordinadora tècnica es posa en contacte amb la referent del CSS per confirmar la reunió prevista pel 28 de febrer, per valorar les possibles intervencions que s'ajustin a les necessitats de la persona atesa i valorar conjuntament amb la seva mare si es continua o se suspèn el servei.

El 24 de febrer de 2023 es contacta telefònicament amb la mare de la persona atesa i es reforça la informació sobre la figura de la treballadora familiar i la terapeuta ocupacional; aquesta última actua com a servei de suport puntual. La mare de la persona atesa agraeix les explicacions i comenta que està satisfeta amb les intervencions dutes a terme pel personal professional de Suara i entén la complexitat del cas del seu fill i les dificultats que se'n poden derivar. Comenta que té pendent confirmar assistència a la reunió del dia 28 de febrer amb la treballadora social del CSS.

Es confirma la reunió del 28 de febrer al CSS, amb la mare de la persona atesa, la treballadora social, la coordinadora tècnica i la terapeuta ocupacional.

6. Modificació o millora prevista per quan es repregui el servei

Es continuarà treballant per poder millorar el servei amb les eines de què es disposa.

S'estudia la possibilitat d'incloure perfils professionals d'especialistes en el nou plec de contractació.

CONSIDERACIONS

1. Resposta municipal incompleta

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica o incompleta en alguns aspectes**. Així, per exemple, tot i que l'informe de l'IMSS està signat en data 19 de maig de 2023, no s'inclou la informació sobre el contingut de la reunió desenvolupada el dia 28 de febrer de 2023, que és clau pel que fa al que s'analitza. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a l'IMSS l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3, del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Necessitat d'atenció a les persones usuàries i suport a les famílies

La promotora de la queixa plantejava a la Sindicatura la necessitat que el SAD que rebia el seu fill, amb dependència per discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta,

fos un servei que s'ajustés a aquestes circumstàncies. Això significava, d'una banda, que el o la treballadora familiar hagués rebut una formació específica i, de l'altra, que el servei fos estable.

En condicions òptimes, el SAD havia de millorar la qualitat de vida de la persona usuària i donar suport a la família. En cas contrari, però, podia arribar a suposar una distorsió per a tothom.

També feia referència a la figura del terapeuta ocupacional que apareixia en els plec i que considerava molt important.

En el moment en què va formular la queixa, constatava que el personal treballador del SAD, malgrat reconèixer la seva vàlua professional, no tenia la formació ni la preparació per tractar amb persones amb trastorns de conducta greus.

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) té actualment vigent el "Pla d'acció integral sobre salut mental 2013-2030", en el qual posa de manifest com els diferents serveis (principalment els de salut, però també els d'altres sistemes, com el de benestar social) encara no ofereixen una resposta adequada a les càrregues que suposen els problemes de salut mental a les persones afectades i a les seves famílies.

El Pla inclou diferents objectius, entre els quals trobem el de "proporcionar serveis d'assistència social i de salut mental integral, integrats i adaptables als entorns comunitaris". En aquest objectiu s'especifica que **la integració de serveis requereix l'adquisició de nous coneixements i aptituds, així com canvis en la cultura de serveis i actituds de les persones professionals sanitàries, treballadores socials, terapeutes ocupacionals i altres grups de professionals.**

L'any 2022, l'OMS, en referència amb els trastorns mentals, exposava la importància que les persones que els pateixen **puguin rebre recolzament social per poder desenvolupar i mantenir relacions personals, familiars i socials, així com en altres matèries i activitats que poguessin resultar significatives en llurs vides.**

Les dificultats de les persones afectades per problemes com els que descriu la promotora de la queixa tenen incidència, com manifesta ella mateixa, en moltes altres famílies.

Cal fer esment a la compareixença que l'Associació de Familiars d'Afectats per Trastorn de Conducta (AFATRAC) va adreçar al Parlament de Catalunya, el 5 de juliol de 2017, en la qual va fer una sèrie de peticions. Exposaven un conjunt de circumstàncies amb què es trobaven les famílies, davant les quals es veien desbordades, impotents i amb un nivell de patiment molt important.

Feien referència a situacions estressants, a la feblesa emocional que se'ls generava, al deteriorament de les relacions, etc.

L'OMS, les mateixes famílies i diferents estudis que avalen la necessitat de formació de les persones que atenen, des de diferents disciplines, les persones amb trastorns mentals recullen les necessitats d'un servei qualitatiu i la necessitat de donar suport a les persones que fan les cures que, com apunta la promotora de la queixa, són sovint les mares.

En aquesta línia, l'Ajuntament de Barcelona va aprovar la **Mesura de govern per una democratització de la cura (2017-2020)**, en el qual també incidia en el protagonisme de la família per garantir les cures i com aquestes recauen habitualment en les dones. Aquest fet deriva en una menor disponibilitat per poder dedicar-se a activitats de lleure i autocura, cosa que incideix en la seva trajectòria laboral i autonomia econòmica.

Aquesta mesura de govern pretenia dotar la cura de la centralitat que es mereix, valorant-la a través de múltiples actuacions.

Entre aquestes cal destacar les següents:

- Actuació 42: **promoció de la comunicació entre els diferents serveis municipals d'atenció domiciliària per facilitar la coordinació de les seves intervencions per aconseguir una atenció més integral.**
- Actuació 53: **priorització en els plecs de contractació dels serveis de cura del coneixement especialitzat**, les competències i l'experiència prèvia d'empreses i entitats en processos de cura d'alta qualitat a persones en situacions de vulnerabilitat.

Com a conseqüència de la importància d'aquesta mesura de govern, neixen nous serveis com Vila Veïna, per exemple.

És a dir, **l'Ajuntament de Barcelona ha reconegut la importància de les cures en la societat i, consegüentment, de la necessitat de suport a les persones que les duen a terme. Així mateix, també ha tingut en compte la necessitat de coneixement especialitzat en els serveis de cura.**

En aquest cas concret, per tot el que s'ha exposat, **és necessari que, tot i que la persona atesa pel SAD i perceptora del servei d'acord amb la LAPAD és el fill, els serveis municipals han d'actuar des d'una mirada global** (d'acord amb un dels principis rectors del sistema de serveis socials, definit a l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials). Han de tenir en compte la figura de la mare i promotora de la queixa en la seva doble condició; d'una banda, com a **figura cuidadora** de la persona que té el trastorn mental (amb la qual cal pactar i acordar els termes de la cura) i, de l'altra, com a subjecte a qui cal adreçar un suport addicional, en tant que, precisament, figura cuidadora, amb la sobrecàrrega que comporta l'exercici d'aquest rol.

També cal prendre en consideració que **el reconeixement del grau de dependència s'atorga a persones amb perfils molt diversos, cosa que s'hauria de correspondre no només amb diferents perfils professionals, sinó també amb formacions específiques per a aquestes persones professionals, que els permetin una atenció ajustada a les característiques dels casos atesos**, amb una doble finalitat:

- Atendre adequadament la persona, en aquest cas, un jove amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta. En aquest cas cal tenir en compte, com ja s'ha apuntat, la figura de la cuidadora.

- Dotar de seguretat la tasca professional, de forma que la persona que la porta a terme pugui tenir la formació i l'assessorament suficient i adient per saber com ha de desenvolupar la tasca de forma correcta, també pel que fa a la seva integritat física.

3. La figura del terapeuta ocupacional

Les funcions de la figura del terapeuta ocupacional comporten tasques que podrien tenir una incidència en aquest cas concret, atès que hauria de donar suport a les persones professionals d'atenció directa, donar orientació en tasques assistencials o dissenyar programes d'intervenció, entre d'altres.

De fet, la terapeuta ocupacional va fer una visita amb assessorament a la treballadora familiar i a la mare en una ocasió, segons s'exposa a l'informe municipal.

No obstant això, el mateix informe també diu que la ràtio actual d'aquest perfil professional és d'un/a professional per zona, cosa que equival a un/a professional per cada nou mil persones ateses.

Per tant, podem suposar que **les funcions d'aquesta figura, tal com estan definides als plecs, son difícilment assumibles amb la qualitat o la intensitat necessària, tenint en compte la ràtio prevista.**

Així doncs, **és necessari que, en futurs plecs, es millorin les ràtios d'aquesta figura per tal de poder donar un suport adient als casos més complexos.**

4. El seguiment de la situació

L'informe municipal exposa que es tracta d'un cas de seguiment directe. Per tant, el CSS concreta el servei (amb la definició dels objectius general i específics). També correspon al CSS fer el seguiment individual.

Segons el Plec de clàusules tècniques particulars en la modalitat de seguiment directe, aquest seguiment comporta un informe anual de seguiment del servei que ha d'anar precedit d'una visita domiciliària.

L'informe ha d'incloure una síntesi de les activitats desenvolupades, les observacions, les intervencions del personal professional de suport i les incidències que s'hagin pogut produir.

A més, es preveu que, en cas que augmenti la complexitat, es podrà establir una periodicitat més freqüent de les visites; com a màxim s'arribarà a una visita trimestral.

Per la informació continguda a l'informe municipal, des de la Sindicatura no es pot saber si s'havia procedit seguint el que s'estipula als plecs. Per tant, **és necessari recordar que, en aquest cas, s'ha de vetllar rigorosament per tal que es compleixin els preceptes normatius, valorant, si s'escau, la possibilitat d'una visita trimestral.**

Això hauria de possibilitar l'ajustament continuat dels serveis adaptant-se a les noves situacions, així com clarificant aquells aspectes sobre els quals hi pugui haver dubtes o inquietuds.

Un dels punts que generen malestar són els canvis de professional. Resulta obvi que les circumstàncies del cas fan necessària l'estabilitat de la persona professional que duu a terme les tasques amb la persona destinatària del servei. No obstant això, i com apunta l'informe municipal, es té en compte que les persones treballadores també tenen uns drets que cal respectar sempre.

És per això que **es recomana mantenir un diàleg fluid amb la mare de l'usuari per tal d'acordar l'abordatge d'aquelles ocasions en les quals no es pugui desenvolupar el servei amb una mateixa persona professional. Al mateix temps, l'empresa adjudicatària i l'IMSS han de vetllar per tal que altres circumstàncies de gestió no interfereixin en aquesta estabilitat necessària.**

5. La formació de les persones treballadores familiars

L'informe municipal exposa que el plec del SAD no preveu especificitat en la prestació del servei a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de conducta, i per això no es pot exigir aquesta especialització a les persones que fan de treballadores familiars.

Si bé és cert que el plec no recull aquesta especificitat, sí que estableix directrius pel que fa a la formació del personal al punt 11.7.

En aquest es diu que correspon a les empreses adjudicatàries el reciclatge i la formació permanent, així com la supervisió i el suport tècnic del seu personal per garantir una prestació del servei eficient i de qualitat.

També diu que aquestes empreses hauran d'elaborar un pla de formació anual, que hauran de comunicar anualment a l'Ajuntament, en el qual hauran de potenciar les competències professionals i la formació contínua.

Per tant, des de la Sindicatura entenem que l'abordatge de la formació en els plecs no limita, en cap cas, la incorporació de formació específica per a casos específics que corresponen al SAD, d'acord amb la Llei 39/2006, de dependència, si està contemplat en les modalitats de prescripció.

Així doncs, **entenem que l'IMSS disposa actualment d'una eina suficientment vàlida per fer possible aquesta formació.**

L'IMSS també diu a l'informe que estudiarà la possibilitat d'incloure perfils professionals especialistes en el nou plec de condicions.

En aquest punt, i davant la manca de concreció, no es pot discernir si s'està referint a l'especificat de la formació de persones que exerceixen de treballadores familiars, a la inclusió de més terapeutes ocupacionals o a ambdues opcions. En tot cas, cal tenir en compte les reflexions següents:

El plec de clàusules administratives particulars estableix a la clàusula 21 les causes que podrien justificar la modificació del contracte i que són, d'una banda, l'establiment de mesures d'estabilitat pressupostària i, de l'altra, l'aparició de causes imprevistes. Cap de les dues circumstàncies es donen en el moment en què es desenvolupa la present resolució.

Cal tenir en compte que la Llei 9/2017, de contracte del sector públic, estableix a l'article 203 que els contractes sols es poden modificar quan així s'hagi previst als plecs de clàusules administratives particulars.

Però també es preveu que es puguin modificar encara que no s'hagi previst als plecs per causes molt concretes. L'article 205.2.a) 1r i 2n fa referència a les modificacions no previstes per prestacions addicionals quan el canvi de contractista no és possible (en aquest cas, per raons òbvies pel volum del contracte) i quan la modificació no excedeixi el 50% del preu inicial, IVA exclòs.

L'informe municipal diu que s'estudiarà la possibilitat d'incloure perfils professionals en el nou plec de contractació. Cal tenir en compte que el plec actual s'allarga fins al 2023. En aquest cas, ens situaríem en un termini mitjà d'incorporació de nous perfils professionals.

Però també cal tenir en compte que el plec actual preveu la possibilitat d'una pròrroga de contracte de fins a 24 mesos, amb el qual es podria arribar a dilatar fins al 2025.

Si aquest fos el cas, caldria tenir en compte les causes previstes a l'article 205 de la Llei 9/2017, a l'efecte de poder incorporar abans les modificacions que permetin atendre perfils com el descrit amb les garanties suficients.

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 les garanties de prestació del SAD ajustat la situació.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que en futurs plecs es millorin les ràtios de la figura de terapeuta ocupacional per tal de poder donar un suport adient als casos més complexos.
- **Recomanar a l'IMSS** que explori totes les vies possibles que permetin, actualment, facilitar una formació adient al personal professional d'atenció directa als domicilis per atendre aquestes situacions amb l'especificitat necessària.
- **Recomanar a l'IMSS** que mantingui un diàleg fluid amb la mare de l'usuari per tal d'acordar l'abordatge d'aquelles ocasions en les quals no es puguin desenvolupar el servei amb una mateixa persona professional i vetllar per tal

que altres circumstàncies de gestió no interfereixin en aquesta estabilitat necessària.

- **Recordar a l'IMSS** que s'ha de vetllar rigorosament per tal que es compleixin els preceptes en relació amb el seguiment del cas, valorant, si s'escau, la possibilitat d'una visita trimestral.
- **Recordar a l'IMSS** la necessitat de seguir actuant en el cas amb una mirada global i integral.

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.