

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 29 de juny de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la inadequació del SAD que rep, així com pels canvis d'horari o manca de puntualitat del servei.

Hi exposava el següent:

Té resolució de dependència amb grau I i dret a una treballadora familiar 3 hores i mitja setmanals.

L'empresa SUARA va presentar-se amb la coordinadora el 14 de febrer de 2023, i des d'aquell moment, el servei s'ha repartit els dimarts (1:30 hores, de les 11.30 a les 13.00 h) i dijous (2 hores, de les 13.30 a les 15.30 h).

Han sol·licitat constantment a la coordinadora que els dijous la treballadora familiar hi pugui anar també a les 11.30 h, ja que aquest dia necessita que la treballadora familiar l'ajudi a fer el bany per poder sortir al carrer a passejar. Si el servei s'inicia a les 13.30 h, ja no pot sortir al carrer, atès que té 91 anys i sols surt a caminar pel parc del davant de casa al migdia.

A més, constantment es fan canvis d'horaris, en els quals la treballadora familiar truca dient que hi anirà mitja hora més tard, o després. En altres ocasions, es presenta més tard o més aviat, sense avisar prèviament. Així, no sap mai a quina hora es presentarà la treballadora, cosa que, a la seva edat, li genera nervis i estrès.

També hi ha molts canvis de treballadora per malaltia o vacances.

S'han posat en contacte amb la coordinadora per exposar les seves queixes i peticions, sense resultat.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 30 de juny 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 9 d'octubre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada de la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat.

L'escrit exposa quina ha estat la resposta a la petició de canvi d'horari del servei, el canvi de model en la prestació del servei i com se l'ha informada respecte d'això. S'inclou còpia de la carta que s'ha adreçat a la ciutadana informant-la del canvi de model de SAD.

CONSIDERACIONS

1. Informació massa genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica, atès que no es dona resposta completa a totes les qüestions per les quals s'havia interessat la Sindicatura, i alhora no s'aporten dades concretes.** 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 la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat i 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, expedients i, en general, tota la documentació necessària** perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Incidències i implantació del nou model de SAD

La ciutadana i el seu entorn cuidador havien contactat en diferents ocasions amb la coordinadora del SAD per tal de sol·licitar un canvi en l'horari de prestació del servei els dijous, atès que s'havia assignat en una franja que comportava canvis en la rutina de la persona beneficiària del SAD.

Cal tenir en compte que aquesta persona tenia 91 anys en el moment de la queixa i que està constatada la necessitat de mantenir unes rutines horàries en persones grans i amb dependència, per a la contribució al manteniment adequat del seu estat de salut, tant físic, com cognitiu.

Segons s'exposa a l'informe municipal, aquesta sol·licitud es va atendre a finals del mes de juliol, per tant, mesos després que s'estigués formulant sense obtenir resultats.

Però la incidència dels horaris del servei en la ciutadana era encara més gran, atès que es donaven canvis constants, alguns d'informats i d'altres no, que s'afegien als canvis per malaltia o vacances de les treballadores familiars. Aquesta circumstància, doncs, afegia encara més canvis en la quotidianitat de la ciutadana.

Tant pel que exposa l'informe municipal, com pel que s'ha pogut contrastar amb l'entorn cuidador de la ciutadana, les incidències no previstes sobre els horaris establerts es van donar de forma més preeminent durant el procés d'instauració del nou model de SAD.

Aquest model de SAD de barri, que està en procés d'implantació progressiva a la ciutat, preveu tenir un impacte positiu en l'atenció a la ciutadania, atès que permet més proximitat entre professionals i persones ateses i garanteix la millora de la comunicació i la personalització en l'atenció.

No obstant això, a l'informe municipal també s'exposa que en aquest model es preveu poder atendre en casos concrets, amb més intensitat per fets sobrevinguts, i que aquest va ser un dels motius dels retards en la prestació del servei en el cas analitzat.

Des de la Sindicatura celebrem que es millori pel que fa a la flexibilitat que permeti atendre situacions no previstes en la vida de les persones ateses. No obstant això, també entenem que aquest fet **no ha de comportar alteracions en altres serveis**, especialment en situacions com la descrita, en què s'atén una persona d'una edat considerable. Malgrat la imprevisibilitat d'algunes situacions, el volum de persones treballadores en aquestes empreses, així com el de casos atesos, hauria de comportar, necessàriament, mecanismes àgils i garanties per a les persones usuàries.

Cal recordar que l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials, estableix el **principi de qualitat**, pel qual el sistema de serveis socials ha d'aplicar criteris d'avaluació de la qualitat tot prenent com a referència el concepte de qualitat de vida. Per a una persona de 91, la rutina, i per tant els horaris i les previsions sobre com i quan podrà cobrir les seves necessitats bàsiques, són fonamentals en la determinació de la seva qualitat de vida.

La Sindicatura ha contactat amb l'entorn cuidador de la ciutadana, des d'on s'ha informat que les incidències s'han deixat de produir. Així, doncs, considerem que el canvi de model efectivament ha de correspondre a una millora en l'atenció i la qualitat del servei, però **cal vetllar, de manera preeminent, perquè la seva posada en marxa no interfereixi en la quotidianitat de les persones, ja que és un procés previst i, per tant, es pot organitzar amb la concreció i el rigor necessaris.**

3. Responsabilitat pública

L'IMSS és coneixedor de la insatisfacció que produeixen situacions com la descrita, però, en canvi, no aporta informació del que s'hagués pogut fer des de l'IMSS respecte del cas concret, tenint en compte que les empreses envien informes periòdics amb llistes i anàlisis de les queixes rebudes.

Per tant, caldria haver detectat la reiteració de la comunicació dels canvis imprevistos, així com de l'expressió de la necessitat de modificació de la franja horària assignada, i haver-hi pogut intervenir.

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 de les queixes, així com un control municipal poc rigorós sobre el servei. Recordem que el servei es va iniciar el febrer del 2023 i el canvi en l'horari va tenir lloc al juliol del 2023.

L'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials (al qual ja ens hem referit anteriorment) també estableix **el principi de responsabilitat pública**, per la qual els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics, financers i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts. També han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control, la continuïtat del servei si se'n determina la necessitat i l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.

Així mateix, la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, en l'article 312.e) estableix que l'Administració ha de conservar els poders de policia necessaris per assegurar la bona marxa dels serveis que comportin prestacions directes a favor de la ciutadania.

En aquest sentit, doncs, **considerem que l'Administració municipal ha de seguir millorant en eficàcia pel que fa al control i la supervisió sobre la tasca desenvolupada per l'empresa.**

4. Dret a la informació

La Llei 12/2007, de serveis socials, estableix, a l'article 10, que totes les persones, en l'àmbit dels serveis socials, tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, les prioritats per rebre'ls, drets i deures, etcètera.

En aquest sentit, es constata que la ciutadana ha estat informada amb una carta (amb llenguatge fàcilment accessible) sobre el canvi de model i alguns dels canvis que pot comportar, i se la remet al document "Condicions del servei d'atenció personal i cures de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària". Així mateix s'exposa que l'empresa prestadora del servei contactarà per facilitar més detalls i presentar l'equip.

Per tant, considerem que **s'ha garantit el dret a la informació pel que fa al canvi**, malgrat que desconeixem les dates en què això es va fer. Recordem que el principal període d'incidències es produeix en el procés de canvi de model.

Seguint amb el dret a la informació, i tal com s'ha assenyalat repetidament des de la Sindicatura, és necessària una eina fonamental per poder garantir la qualitat del servei i la confiança de la ciutadania en el SAD, en forma d'un reglament del SAD.

El reglament hauria d'esdevenir un instrument d'informació per a la ciutadania i de compromís municipal que inclogui i reguli tots els aspectes de la prestació del servei i que permeti a la persona que el rep saber què pot esperar-ne o no, sense que sigui necessari atendre consideracions de les parts.

L'IMSS ha informat la Sindicatura que està treballant en l'elaboració d'un reglament del SAD, fet que celebrem, però **cal poder garantir, en el seu llarg procés fins que s'implanti, una informació adient per a la ciutadania.**

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 la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat i l'IMSS ha de millorar en eficàcia**, pel que fa a les garanties en l'atenció a la ciutadania, davant les seves sol·licituds i comunicacions d'incidències, i vetllar per evitar la interferència en l'estabilitat i la rutina de les persones beneficiàries del servei.

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

- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat i a l'IMSS** que cal vetllar de forma preeminent per tal que la implementació del nou model de SAD no interfereixi en la quotidianitat de les persones, ja que és un procés previst que es pot organitzar amb la concreció i el rigor necessaris.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat i 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.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat i a l'IMSS** que, durant el procés d'elaboració i implantació del reglament del SAD, ha de garantir a la ciutadania una informació adient sobre el 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.