

## 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 28 de setembre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de personal al Centre de Serveis Socials (CSS) Horta.

Hi exposava el següent:

Per resolució de data 13 maig de 2022 se li havia concedit el grau II de dependència. Per aquest motiu, el seu marit s'havia presentat al CSS Horta, al qual correspon la gestió d'aquest grau II, amb la intenció d'ampliar l'assistència per la seva dependència.

Es va trobar que al centre esmentat sols hi havia una treballadora i que la funcionària que tramitava aquests casos estava de baixa des de feia temps i no sabien quan tornaria. Estaven pendents molts expedients, endarrerits per la manca de personal per despatxar-los.

##### 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 3 d'octubre 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 19 de desembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions realitzades en la tramitació del Programa individual d'atenció (PIA) de la ciutadana.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la resposta municipal i informació massa genèrica**

**L'Ajuntament ha trigat més de catorze mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa.** Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'IMSS l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

Així mateix, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar **que, en l'informe de resposta, hi manca informació. S'havia preguntat explícitament sobre l'afectació en matèria de personal al CSS d'Horta al llarg del 2022 i les conseqüències que hagués pogut tenir, fets sobre els quals l'informe no aporta cap dada.** 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, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

### **2. El Programa individual d'atenció (PIA)**

El PIA és l'instrument que utilitzen els serveis socials, d'acord amb les persones interessades o les famílies, per determinar quina modalitat d'intervenció s'adapta millor a les necessitats de les persones. S'escullen entre els serveis i les prestacions corresponents als graus de dependència, d'acord amb el que preveu la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) i el desplegament normatiu posterior.

Tal com es recull en l'article 17.d de la Llei 12/2007, de serveis socials, correspon als serveis socials bàsics (en el cas de la ciutat de Barcelona, els CSS) proposar i establir el PIA (excepte quan la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública).

Així doncs, el PIA és un document elaborat pels serveis socials municipals, i l'endarreriment a l'hora de tramitar-lo és el que motiva la queixa de la ciutadana. Però el contingut de la queixa no planteja una qüestió nova a la Sindicatura. De fet, **el**

**retard en l'elaboració dels PIA per part dels serveis socials municipals ha generat altres queixes en els darrers anys**, i ja se n'ha fet seguiment i s'ha abordat en diverses reunions mantingudes amb l'IMSS, així com amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona.

### **3. La tramitació dels PIA i gaudiment del servei**

Segons s'exposa a l'informe municipal, la família va sol·licitar inicialment la valoració de grau de dependència el 16 de gener de 2021 i la Generalitat va emetre la resolució de grau I de dependència en data 23 de juliol d'aquell mateix any.

El 25 de gener de 2022 la família va presentar una sol·licitud de revisió de grau de dependència, per indicació de la treballadora social del CSS Horta, davant l'empitjorament de la situació de dependència de la ciutadana.

En data 22 d'abril de 2022 es va signar el PIA de grau I.

En data 13 de maig de 2022 la Generalitat va emetre la resolució de revisió de grau i es va assignar el grau II de dependència a la ciutadana.

El 14 de juny de 2022 es va enviar el PIA inicial de grau I a la Generalitat, després de la seva validació per part dels equips centrals.

En data 23 de novembre de 2022 es va dur a terme una entrevista amb el senyor per l'elaboració del PIA-Modificació, a causa del canvi de grau I a grau II, i se'l va informar de les diferents opcions de serveis o prestacions a les quals es podia optar amb el canvi de grau. La família va optar per augmentar les hores mensuals de servei d'atenció a domicili (SAD), i van passar de disposar de 15 hores al mes a tenir-ne 33.

La setmana del 30 desembre de 2022 es van aplicar els canvis proposats pel SAD i la ciutadana va disposar del servei actualitzat en relació amb el grau II de dependència.

L'informe municipal també exposa que la modificació del PIA per grau II es realitza quan l'augment d'hores ja és efectiu, de forma que aquesta gestió no afecta a la prestació del servei a la ciutadania, sinó a la tramitació administrativa amb la Generalitat, que es va fer *a posteriori*.

De la cronologia dels fets s'observa el següent:

- El grau I de dependència es va resoldre en data 23 de juliol de 2021 i el PIA es va signar en data 22 d'abril de 2022. És a dir, en aquell cas, van transcórrer nou mesos entre les dues dates. Com que l'informe municipal no aporta més informació, es pot presumir, per tant, que la disposició efectiva del servei per dependència de grau I no es va poder gaudir fins a **nou mesos després** de la resolució de grau I.
- Pel que fa al canvi a grau II, la resolució es va emetre en data 13 de maig de 2022. L'entrevista amb el senyor no es va mantenir fins al 23 de novembre de 2022 per informar-lo dels recursos als quals podia optar la ciutadana. En

aquest cas, **van transcórrer 6 sis mesos per poder disposar de la informació, i set per poder gaudir dels canvis als quals tenia dret.**

**Aquests terminis no es corresponen amb el que preveu l'article 5.2 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que estableix que totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de forma àgil, d'acord amb els criteris d'eficàcia, d'eficiència i de servei a la ciutadania.**

Cal tenir en compte que el reconeixement del grau de dependència i la disposició de les dades per elaborar el PIA situarien la promotora de la queixa com a subjecte d'uns drets reconeguts dels quals no podia fer ús a causa de les demores.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es té coneixement de la dedicació i la professionalitat dels equips de serveis socials de la ciutat, així com dels esforços fets i de la pressió assistencial amb la qual sovint han de dur a terme la seva tasca. Així mateix, s'ha pogut constatar com es treballa, des de l'IMSS, en diversos aspectes per possibilitar la millora en la tramitació dels PIA.

No obstant això, cal que els òrgans de direcció i gestió de l'IMSS mantinguin la prioritització i la intensificació d'aquestes millores, per tal de poder **garantir l'agilitat necessària en la tramitació dels PIA que possibiliti l'assignació dels recursos adients a les persones i famílies que els tenen reconeguts.**

També és necessari recordar que la situació de vulnerabilitat en les persones grans està recollida en l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, en què s'estableix que les persones que es troben en aquesta situació són destinatàries d'una atenció especial per part dels serveis socials.

#### **4. Procés de millora i canvis normatius**

Com ja s'ha dit, la Sindicatura de Greuges de Barcelona està amatent a la gestió municipal que es fa per abordar la tramitació dels PIA.

Així, s'ha tingut coneixement que en data 1 de juny de 2023 es va posar en funcionament el **Servei de Suport a la Dependència (SSD)** per tal que redacti els PIA de les persones que tinguin reconegut un grau de dependència a Barcelona.

Són objectius del SSD:

- Reduir les llistes d'espera per a l'elaboració dels PIA.
- Ajustar els procediments dels PIA als terminis legals establerts en la LAPAD.
- Permetre l'accés de les persones dependents a la cartera de recursos d'una manera més àgil, homogènia i equitativa.
- Establir el nivell d'autosuficiència que presenta una persona dependent i que determinarà *a posteriori* el tipus de seguiment que necessitarà.

En data 19 de juliol de 2023 es va publicar al BOE el Reial decret 675/2023, pel qual es modifica el Reial decret 1051/2013, que regula les prestacions del sistema per a

l'autonomia i atenció a la dependència, establertes en la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. Aquest nou marc legal millora les prestacions econòmiques i intensitats dels serveis, però també fa necessàries noves instruccions per part del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya per tal de poder elaborar els PIA.

**La nova situació implica inicialment incertesa en la manera de procedir en la realització dels PIA i afecta el ritme en què s'elaboren.**

En data 11 d'octubre de 2023 l'Ajuntament va passar a disposar de les instruccions per abordar tots els tipus de PIA possibles d'acord amb el nou Reial decret 675/2023. Per altra banda, l'elaboració dels PIA implica la utilització de la calculadora PIA, que és un instrument que permet calcular l'import de les prestacions econòmiques o els copagaments en el cas de ser beneficiari d'un servei. La informació de la publicació de les noves calculadores PIA va arribar a l'Ajuntament de Barcelona en data 14 de novembre de 2023 i al dia següent es va traslladar a tots els treballadors i treballadores socials.

**5. Dret a la informació**

Malgrat puguin existir motius que poden justificar parcialment el retard en la tramitació del PIA, en aquest i altres casos, quan la ciutadana va dirigir-se a la Sindicatura, feia quatre mesos que s'havia emès la resolució de grau II de dependència. Malgrat que es dirigien al CSS per tal de poder establir-hi contacte i obtenir la informació adient per poder gaudir dels serveis als quals tenien dret amb el canvi de grau, no podien accedir a aquesta informació.

És necessari recordar que l'article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret de les persones 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.

Facilitar aquesta informació en el moment adient pot permetre que cada persona i família pugui planificar i organitzar la cura en espera del PIA, sense que sigui necessari que les persones interessades o les seves famílies s'hagin de dirigir als CSS per demanar la informació.

En aquest sentit, **es recomana a l'IMSS que informi proactivament i periòdicament la ciutadania de l'estat dels respectius expedients pendents de PIA.**

**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 fer efectiu, a través dels PIA, l'accés àgil als ajuts, les prestacions o els recursos que la ciutadania té reconeguts per reconeixement de la dependència, així com per garantir el dret a la informació.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de continuar treballant en la millora dels mecanismes i l'organització que permetin l'agilitat necessària en la tramitació dels PIA.
- **Recomanar a l'IMSS** que informi proactivament i periòdicament la ciutadania de l'estat dels respectius expedients pendents de PIA.

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.