

## 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 27 de novembre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'anul·lació de la prestació de dependència de la seva mare, comunicada pel Centre de Serveis Socials del Casc Antic.

Hi exposava el següent:

La mare de la ciutadana, va fer 101 anys el dia 10 d'octubre de 2023.

Des de novembre del 2021 cobrava 340,90 euros mensuals corresponents a la prestació de dependència de grau II.

En data 8 d'abril de 2022 (fa 18 mesos) li van concedir el grau III de dependència, però continuava cobrant pel grau II. Aquests diners contribuïen al pagament d'una persona que la cuidava a casa.

El dia 14 de juliol va rebre una trucada del CSS Casc Antic en què li comunicaven que li anul·laven la prestació de la dependència de grau II a la seva mare. El motiu que se li va donar era que el contracte amb la treballadora que la cuidava estava malament (quan en el moment en què li van atorgar el grau II estava perfecte).

Aquesta anul·lació es va fer efectiva al mes de setembre del 2023, quan ja no va cobrar res.

Considera una injustícia que a una persona de més de 100 anys, totalment dependent, amb una discapacitat del 71% i que cobra una pensió que no arriba als 800 euros, no sols no li actualitzin la prestació que percebia de manera completament legal sinó que li anul·lin.

En les visites i converses telefòniques amb el CSS Casc Antic no s'havia sentit ben atesa, ja que no li han explicat bé les coses i algunes vegades s'han acostat a la mala educació.

S'ha informat externament al CSS, i creu que la raó principal d'aquesta anul·lació és una mala interpretació de la Llei de dependència per part del personal del CSS.

## **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 1 de desembre 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 febrer de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

## **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 i que no s'aporta tota la informació i documentació sol·licitades**. A més, hi ha informacions contingudes en la resposta municipal que són poc precises i incompletes. 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. Causes de la suspensió**

L'informe municipal exposa que la senyora Montserrat disposava, a partir del reconeixement de grau II de dependència, d'un PIA signat en data 1 de novembre de 2021 pel qual s'establí la **prestació econòmica vinculada (PEV) al SAD**, i se li assignava una empresa d'ajut a domicili acreditada.

No obstant això, el dia 10 de novembre de 2021 la ciutadana va fer un contracte directe a la treballadora de la llar, sense comunicar el canvi a cap administració.

Des del 8 d'abril de 2022 la ciutadana té reconegut un grau III, per revisió del grau de dependència. Per aquest motiu, se la cita (amb la filla) el mes de febrer del 2023 per fer la modificació de l'acord PIA per canvi de grau, i es va explicar que s'havia detectat

que la prestació percebuda per la prestació vinculada a SAD era incorrecta, ja que el dia 10 de novembre de l'any 2021 va signar un contracte directament amb la cuidadora, i la prestació sols es pot reconèixer si el servei es dona mitjançant una empresa d'ajut a domicili acreditada.

Davant d'aquest fet, s'explica que hi ha dues opcions:

- Signar una prestació vinculada de SAD amb una empresa acreditada.
- Signar una prestació vinculada per cuidador/a no professional, sempre que el cuidador/a compleixi els requisits establerts legalment.

La situació havia generat un deute, i des del CSS es va emetre un informe al respecte, sol·licitat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, alhora que es van produir retencions econòmiques.

**Certament, en la prestació econòmica vinculada al SAD, d'acord amb l'article 11.3 de les Instruccions 3/2017 per a la gestió i aplicació de les disposicions normatives derivades de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, les empreses o entitats prestadores de servei han d'estar registrades al Registre d'entitats, serveis i establiments socials (RESES).**

**Per tant, efectivament, en aquest cas s'havia procedit de manera diferent al que estableix la normativa, fet que calia esmenar, i més tenint en compte que aquesta situació s'havia prolongat en el temps.**

De fet, el mateix informe municipal diu que en data 8 de febrer de 2024 s'havia mantingut una entrevista amb la filla de la usuària i s'havia acordat fer una modificació del PIA. Així doncs, entenem que s'ha pogut arribar a un acord que permeti prosseguir amb el SAD de la ciutadana i, per tant, restablir la seva atenció i cures adequades.

### **3. Terminis i dret a la informació**

Malgrat que, com s'exposa en el punt anterior, s'hagi procedit de manera diferent al que estableix la normativa en matèria de dependència, hi ha aspectes importants a destacar.

D'una banda, el fet que entre el dia 10 de novembre de 2021 (quan la ciutadana fa un contracte directe a la treballadora de la llar, sense comunicar el canvi a cap administració) i el mes de febrer de 2023 (quan se cita la ciutadana i la filla per fer la modificació del PIA per canvi de grau; moment en què se li exposa que s'ha detectat la incorrecció) transcorre més d'un any, durant el qual no consta (segons les dades aportades per l'IMSS) que hi hagi hagut comunicació amb la família.

Des d'aquesta Sindicatura no es pot saber quan l'IMSS va ser coneixedor d'aquest desajust, però és obvi que el termini transcorregut és excessiu i que d'acord amb els principis d'una bona administració, s'hauria d'haver detectat i comunicat la irregularitat a la família amb celeritat, per tal de poder arranjar la situació i minimitzar les conseqüències.

En aquest sentit, doncs, **cal que l'IMSS revisi la traçabilitat de la informació i els motius pels quals no es va comunicar la situació de manera més àgil a la família.**

De l'altra, l'informe municipal tampoc aporta dades sobre si la informació que la prestació sols es podia gestionar a través d'una empresa acreditada s'havia facilitat a la persona usuària i la seva família de manera prou clara.

Convé recordar que l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, 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 les usuàries.

Tant pel fet de no fer retorn a la ciutadana i la família en temps adient sobre que s'havia procedit de manera no ajustada al que establia la normativa, com pel que fa a la informació prèvia que s'hagués facilitat a la família, **cal recordar a l'IMSS que ha de vetllar per tal que es garanteixi una informació completa, comprensible i a temps sobre els diferents aspectes que poden afectar els acords PIA.**

#### **4. Orientació i suport per garantir les cures**

Un dels aspectes sobre els quals la Sindicatura s'havia interessat, en la petició d'informació adreçada a l'IMSS sobre la situació estudiada, eren les orientacions, l'assessorament o els recursos que s'haurien pogut plantejar per tal que la persona amb dependència no es veiés afectada per la suspensió de la prestació econòmica.

Cal recordar les condicions de la persona perceptora de la prestació: de 101 anys, amb dependència reconeguda (primer en grau II i, posteriorment, en grau III), una discapacitat del 71% i uns ingressos inferiors a 800 euros mensuals.

La suma de les circumstàncies la fan mereixedora d'una especial atenció, tal com s'estableix a l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, així com pel fet de tenir reconeguda la dependència, per la qual cosa esdevé subjecte d'uns drets reconeguts dels quals no va poder fer ús durant un període.

Però, a més, aquestes circumstàncies posen de manifest la necessitat de cures de la persona usuària. Aquestes cures, de les quals la prestació assignada suposa una part important, han de ser complementades per la família, que s'ha d'organitzar per fer-ho possible. Romandre durant un període sense aquesta prestació (i el servei en què es tradueix) té un impacte clar sobre l'entorn cuidador, que s'ha d'ampliar per garantir una atenció necessària a la persona amb dependència reconeguda.

En aquest sentit, **cal recordar a l'IMSS la importància de vetllar perquè quan es donin incidències d'aquest tipus, es minimitzi l'impacte en la persona dependent i el seu entorn cuidador, a través de la disposició de recursos, orientacions i suport que corresponguin.**

#### **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 la tramitació, gestió i seguiment dels PEV SAD.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que revisi la traçabilitat de la informació sobre el desajust entre el contracte i allò que preveu la normativa, i els motius pels quals no es va comunicar la situació de manera més àgil a la família.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de garantir una informació, completa, comprensible i a temps sobre els diferents aspectes que poden afectar els acords PIA.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de vetllar perquè quan es donin incidències d'aquest tipus, es minimitzi l'impacte en la persona dependent i el seu entorn cuidador, a través de la disposició de recursos, orientacions i suport que corresponguin.

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.