

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA A LES CURES (SERVEIS SOCIALS BASICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 10 de gener de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel servei d'atenció domiciliària que rebia la seva mare.

Hi exposava el següent:

L'empresa DomusVi era l'encarregada de la prestació del SAD, per part de l'Ajuntament de Barcelona, a la seva mare.

La mare, de 92 anys, gaudia del servei des de feia anys i, malgrat que li va costar adaptar-s'hi, ara el rebia molt a gust.

Des de feia, com a mínim, vuit anys, el servei havia estat fet sempre per un cuidador, amb el qual havia fet bon vincle. La mare tenia diferents patologies i limitacions funcionals, i a més tenia un trastorn mental important.

La darrera setmana del 2023 van decidir canviar-li el cuidador, sense tenir en compte l'impacte que això podia tenir en la seva salut mental, amb l'únic argument que no era la zona que corresponia al treballador.

Una empresa que es dedica a la cura de persones grans hauria de ser més sensible a situacions com la descrita, en què a persones grans vulnerables aquests canvis els poden fer patir molt, tal com està passant a la seva mare.

El ciutadà es va dirigir al CSS, on li van dir que no hi podien fer res, fet que no entenia, ja que el servei el presta l'Ajuntament a través de l'empresa.

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 18 de gener de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 22 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, aquesta Sindicatura vol manifestar que **la informació facilitada a l'informe de resposta és molt genèrica i aporta molt poca informació**. 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. Motius del canvi i circumstàncies de la usuària

L'informe municipal exposa que el SAD —per dependència— de la ciutadana consisteix en un servei d'atenció personal de 10 hores i 15 minuts setmanals. Les tasques assignades són d'higiene i suport per vestir-se i l'acompanyament en sortides (fonamentalment, passeig). Es porta a terme 4 dies a la setmana. Així mateix, disposa del servei d'àpats a domicili, de divendres a dilluns.

El treballador, que havia estat fent les tasques de manera habitual en aquest cas, ho feia de manera excepcional, ja que estava assignat a un altre territori. L'ampliació del servei d'una altra persona del territori assignat, ha provocat reorganitzacions i canvis. En aquest context s'ha donat cobertura a la usuària amb una treballadora assignada al territori de residència actual.

També es diu que el canvi s'ha planificat valorant la vulnerabilitat de la usuària i assignant **una única treballadora familiar d'atenció per donar cobertura a la totalitat d'hores del servei**, que es presta en diferents franges horàries. Així, es vol donar resposta a les necessitats de la persona usuària i a la petició de la referent social prescriptora del servei.

Des de la Sindicatura entenem que, d'una banda, el fet que se li hagi estat mantenint (de manera excepcional), un treballador assignat a una altra zona, com, de l'altra, el fet que ara es cobreixi amb una treballadora del territori i que, malgrat la prestació de serveis en franges horàries diferents, sigui sempre la mateixa, **posen de manifest la importància que s'ha prestat a les circumstàncies de la ciutadana**.

És a dir, **el canvi no s'ha produït de manera arbitrària i sense tenir en compte totes les variables, sinó que, partint d'aquestes, s'ha intentat minimitzar-ne l'impacte.**

Cal tenir present que el SAD és un servei que ha de tenir en compte les necessitats de les persones, però que indubtablement, està condicionat per necessitats organitzatives i de gestió.

En conseqüència, les decisions que es prenen sobre els serveis assignats a les persones usuàries estan vinculades, necessàriament, a les necessitats generals del servei.

Per això, és imprescindible trobar un equilibri entre les necessitats individuals i les generals del servei, i considerem que en aquest cas, i malgrat l'impacte que pugui tenir per la vulnerabilitat de la ciutadana, s'ha vetllat pels seus drets, així com pels d'altres persones, igualment fràgils, que el servei ha de tenir també en consideració.

Però no es pot obviar el fet 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 que cal prestar com a factors de qualitat, especialment en situacions com l'estudiada, de gran complexitat per factors com la dependència, l'edat i la salut mental.

En aquest sentit, 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.**

Es pot presumir que, una vegada superat el primer període de canvi, la regularitat en la prestació del servei per part d'una mateixa persona treballadora, ha de poder permetre refer els vincles de confiança que existien prèviament. Aquest presumció, però, requereix un **seguiment adequat, per tal d'anar fent els ajustaments que puguin ser necessaris, vetllant sempre per la qualitat del servei i les millores en la qualitat de vida.**

En aquest sentit, 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.

3. Gestió de la queixa i dret a la informació

El ciutadà referia que s'havia dirigit al CSS manifestant el seu malestar i preocupació per la situació i reclamant l'estabilitat de la persona que havia estat fent el servei de la seva mare, però que li havien donat la resposta que no s'hi podia fer res.

Per la seva part, l'informe municipal diu que no havien rebut cap comunicació de la ciutadana ni del seu entorn de cura.

Així, doncs, observem que el ciutadà es dirigeix al servei que considera, tal com ha estat informat, que és el seu interlocutor. En el document que s'entrega a les persones

usuàries en el moment de signar el **Pacte de prestació del SAD**, titulat “**Condicions dels serveis d’atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d’atenció domiciliària**”, en el punt 22 diu:

La persona usuària té dret a fer suggeriments, queixes i reclamacions sobre el servei. Es pot adreçar al seu centre de serveis socials o bé al Servei de Reclamacions de l’Ajuntament de Barcelona, presencialment en qualsevol oficina d’atenció a la ciutadania (OAC), mitjançant trucada telefònica al 010 (segons les tarifes vigents) o bé a través del web de l’Ajuntament de Barcelona.

Per tant, **dirigir-se al CSS és una via vàlida per comunicar el malestar o desacord** i no cal que es faci per escrit, atès que els CSS no són punts de registre.

Així, doncs, **quan el ciutadà es va dirigir al CSS per exposar-hi verbalment la situació, estava utilitzant una de les vies previstes i informades i, per tant, aquesta hauria de poder constar a la base de dades corresponent.**

A més, cal tenir en compte que el servei té modalitats de seguiment directe i indirecte dels casos (en el cas aquí estudiat es tracta d’un seguiment indirecte), un aspecte que no sempre queda reflectit en el **Pacte de prestació del SAD**, així com tampoc les diferències que això pot comportar en el fet que la persona que rep el servei (i el seu entorn cuidador, si escau) es relacioni més amb el centre de serveis socials o amb l’empresa.

El Plec de clàusules tècniques particulars, en el punt 7.3, estableix que l’adjudicatària ha d’informar la persona usuària i el seu entorn cuidador del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments, i que el procés ha de ser entenedor, accessible. També el punt 8.2 del plec estableix que els canals de recepció de queixes poden fer-se:

- a) Directament a l’empresa adjudicatària, al telèfon gratuït de l’empresa adjudicatària, verbalment a qualsevol de les persones treballadores adscrites, per correu electrònic o mitjançant el formulari web de l’adjudicatària.
- b) Als centres de serveis socials.
- c) Entregant un escrit o una instància a qualsevol oficina de registre.
- d) A través del 010 o del canal telemàtic de queixes municipal, IRIS.

És a dir, mentre que al document Condicions [...] hi apareixen com a serveis o canals per a l’exposició de queixes, els CSS, les OAC el 010 i el web, el plec introdueix l’empresa, fet que no consta al document de Condicions [...].

Així, les diferències existents entre casos directes i indirectes, i també pel que fa a les vies per presentar queixes, poden generar confusió o desinformació a les persones usuàries i els seus entorns cuidadors.

En qualsevol cas, segons els plecs, també **els centres de serveis socials són una via de presentació de queixes, i ha estat la utilitzada en aquest cas**. Però per algun motiu, ni la resposta facilitada al ciutadà ha estat dotada d’un contingut adient i

suficient, ni tampoc s'ha introduït en el circuit, per tenir-ho en compte i intervenir d'una manera millor.

El fet que les comunicacions fetes al centre de serveis socials no tinguessin un resultat en forma d'atenció qualitativa i informació, així com de recollida de la situació i de la inquietud manifestada, posa de manifest una **gestió poc eficaç de les queixes**, així com un control municipal poc rigorós sobre el servei. A més, 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.

El mateix fet tampoc afavoreix una actuació de seguiment intensa i propera per poder avaluar com es feia el canvi i com anava evolucionant.

Així, doncs, **és necessari que des de l'IMSS s'impulsi, a través de l'agent que es consideri adient, una resposta correcta al ciutadà i mantenir-hi el contacte durant el període d'adaptació.**

Com ja s'ha assenyalat moltes vegades des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, 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 rep el servei saber què pot esperar-ne o no, sense que sigui necessari atendre consideracions de les parts, d'acord amb el dret a la informació de l'article 10.a de la Llei 12/2007 de serveis socials.

Aquest article 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, sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions.

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 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 l'IMSS ha de millorar en eficàcia pel que fa a les garanties en l'atenció a la ciutadania davant les comunicacions d'incidències i la gestió d'aquestes.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli per garantir un seguiment adequat en el període de transició amb la nova persona treballadora, per tal de fer els ajustaments que puguin ser necessaris, vetllant sempre per la qualitat del servei i les millores en la qualitat de vida de la persona usuària.

- **Recomanar a l'IMSS** que impulsi, a través de l'agent que es consideri adient, una resposta correcta al ciutadà i que s'hi mantingui el contacte durant el període d'adaptació.
- **Recomanar a l'IMSS** que es revisi el circuit d'entrada de queixes, com es registren i com es garanteix una resposta adequada.
- **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.

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.