

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LES CURES (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 9 de gener de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb el servei d'atenció domiciliària que rep la seva mare.

Hi exposava el següent:

La ciutadana, de 86 anys, tenia reconegut un grau de discapacitat del 89% i vivia sola. Per reconeixement de dependència, tenia assignat el SAD, de 2 hores setmanals d'atenció personal i 1 hora quinzenal de neteja.

Es donaven de manera habitual els fets següents:

- Les persones que feien el servei dedicaven menys temps del que la mare tenia assignat, perquè havien de restar, de cada servei, el temps de desplaçament.
- Canvis de persona treballadora o d'horari sense cap avís previ.
- Les persones treballadores no disposaven de la preparació suficient o es negaven a fer les tasques acordades.
- Les persones treballadores no s'identificaven, i això creava gran inseguretat a la persona que rebia el servei.
- En alguna ocasió la persona treballadora no s'havia presentat o ho havia fet més tard i des de l'empresa els deien que no obrien la porta.

Manifestaven que no hi havia cap control sobre els serveis. Havien intentat establir contacte amb l'empresa, sense poder comptar amb un interlocutor identificat i referent, ni tampoc havien pogut fer un seguiment de com es procedia a gestionar les queixes.

En data 24 d'octubre de 2023 es va donar un greu incident de violència física i verbal vers la seva mare, per part d'una treballadora de Suara. Van acudir al domicili els Mossos d'Esquadra.

Sobre aquests fets es va presentar queixa al Districte de Nou Barris en data 15 de desembre de 2023, i també s'han fet queixes al telèfon de l'empresa.

Després dels fets ocorreguts (que el ciutadà també havia posat en coneixement del CSS), des de Suara seguien enviant a la mare la mateixa treballadora al domicili. L'empresa feia cas omís a les queixes i no permetien a la família parlar amb cap responsable. Davant aquesta realitat, la ciutadana no obria la porta a la persona que

l'havia agredit, per la qual cosa es va quedar sense el SAD. En paral·lel, a més, se li va deixar de prestar el servei de neteja.

Per tant, des del 24 d'octubre de 2023 i fins al 9 de gener de 2024, la ciutadana ha restat sense el SAD i sense cap tipus de notificació respecte d'això durant aquest període.

En resposta a la comunicació, l'Ajuntament va respondre que Suara havia informat que el seu servei, degut a incidències ocorregudes, estava en tractament junt amb el Centre de Serveis Socials (CSS), amb l'objectiu de donar resolució al malestar ocasionat.

També es deia que eren coneixedors de l'incompliment comès i que s'exerciria els mecanismes de control i disciplinaris, en el cas que fos procedent, a l'empresa prestadora del SAD. Així mateix, lamentaven els inconvenients que els fets haguessin pogut ocasionar.

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 la **Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** per tal de conèixer les intervencions realitzades 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 13 de febrer de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

Així mateix, en data 17 d'abril de 2024, es va mantenir una reunió telefònica amb l'IMSS per aprofundir en diferents aspectes del SAD.

CONSIDERACIONS

1. Incidències i gestió

El promotor de la queixa es dirigia a la Sindicatura de Greuges de Barcelona mostrant la seva preocupació per la manera en què s'estava prestant el SAD a la seva mare, així com pel fet que no observava un control suficient sobre aquell servei municipal.

La usuària del SAD és una persona de 86 anys, amb una discapacitat reconeguda del 86% i viu sola. Es tracta, per tant, d'una situació amb necessitat d'una atenció especial, d'acord amb l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

L'informe municipal aporta dades sobre les incidències registrades el 2023:

- 2 de maig de 2023: Hi assisteix una professional que no és l'habitual, ja que aquella es troba absent per motius justificats legalment. La usuària ha estat informada del canvi. Quan la professional arriba al domicili, la persona usuària rep comentaris inapropiats. Es truca a la coordinadora tècnica, que li indica que abandoni el domicili.
- 9 de maig de 2023: La usuària dona indicacions a la treballadora sobre com guardar aliments i aquesta li exposa que el menjar es pot fer malbé si ho fa d'aquella manera. Aquest fet dona lloc a un desacord verbal al qual s'uneix el fill de la usuària, quan arriba al domicili. La treballadora truca a la coordinadora exposant la situació i se li dona la indicació que abandoni el domicili.
- 12 de maig de 2023: La usuària no obre la porta i s'activa el protocol de no obertura de porta. Finalment la coordinadora tècnica pot contactar amb la usuària i confirma que és al domicili i està bé. En aquesta trucada relata els fets i qualifica negativament les professionals d'atenció directa.
- 24 d'octubre de 2023: La treballadora familiar alerta telefònicament a la coordinadora que la usuària està alterada i dient que vol trucar a la policia perquè s'està aprofitant d'ella. S'intenta fer contenció, sense resultats. La usuària truca al Servei de Teleassistència i també truca a Mossos d'Esquadra. La treballadora familiar es queda a la porta del domicili esperant que els serveis arribin per explicar la situació viscuda. Mossos d'Esquadra parlen amb la treballadora familiar i la coordinadora tècnica i informen que comunicaran al CSS de referència la situació detectada per valorar un seguiment per part de Salut.
- 24 de novembre de 2023: Assisteixen dues treballadores familiars al domicili, l'habitual (que deixarà de prestar aquell servei) i la nova (la qual es presenta). La usuària tanca amb clau el pis i no les deixa sortir del domicili. Les treballadores contacten amb coordinació i aconsegueixen sortir del domicili.
- 30 de novembre de 2023: L'auxiliar de la llar comunica a coordinació que la usuària no la deixa sortir del domicili, tancant amb clau. La treballadora aconsegueix sortir.
- 1 de desembre de 2023: La usuària rebutja la treballadora, ja que manifesta que li falta al respecte. No es presta el servei a petició de la usuària.
- 29 de desembre de 2023: No es fa el servei perquè la usuària ha rebutjat part de les treballadores de l'equip i coincideix amb període vacacional, de manera que no hi ha una professional adient per portar-lo a terme. S'avisava la ciutadana i es pacta el restabliment del servei.

A partir de totes aquestes situacions, s'han dut a terme les accions següents:

- Coordinació tècnica ha contactat amb la usuària. Hi ha dificultats d'entesa i acord per l'actitud de la ciutadana.
- S'ha informat de les incidències i l'estat del cas al referent social del CSS Roquetes - Trinitat Vella - Canyelles.
- S'ha fet una coordinació amb el CSS amb l'objectiu d'establir acords d'intervenció amb la persona atesa.
- S'han dut a terme entrevistes amb la usuària i l'entorn de cura (el fill) per poder establir acords i mesures per aplicar, amb garanties tant per a la persona atesa com per a la professional d'atenció directa. Aquestes trobades no han permès arribar a acords per l'actitud mostrada.

- S'ha fet una coordinació del CSS amb Salut, amb l'objectiu de definir una estratègia conjunta.

Del relat del promotor de la queixa i de l'informe municipal es constata l'existència de problemes importants en la prestació del servei, que, d'una banda, s'atribueixen a una mala praxi i qualitat del servei, mentre que de l'altra, a problemes d'actitud.

Aquesta Sindicatura no disposa d'elements suficients per poder dirimir com van succeir els fets descrits, atès que les versions difereixen ostensiblement. No obstant això, copsem la gravetat de la situació plantejada, atès que la usuària del servei planteja que ha arribat a ser agredida per una treballadora familiar, mentre que les treballadores familiars s'han vist tancades amb clau al domicili en diferents ocasions (aspecte sobre el qual des de la Sindicatura ja s'ha informat el promotor de la queixa que no pot donar-se en cap cas).

Aquests problemes de comprensió, reverteixen de forma directa en la prestació del SAD, que recordem que és un servei assignat d'acord amb la normativa en matèria de dependència i que, per tant, li correspon, segons els termes previstos al PIA i recollits al Pacte de prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (al qual ens referirem més endavant).

L'informe municipal exposa que, per part de l'empresa i del CSS, s'han fet diferents accions en la recerca d'un nou escenari que permeti acords que facin possible una prestació del servei ordenada, sense que això hagi estat possible fins a la data d'enviament de l'informe a la Sindicatura.

Es per aquest motiu que la Sindicatura **recomana tant a l'IMSS (i per derivació, a l'empresa prestadora del servei), com al promotor de la queixa, que intensifiquin esforços per tal de possibilitar i garantir, com més aviat millor, la realització del servei, amb plenes garanties (de tracte i seguretat) per a la usuària i per a les persones treballadores.**

2. Canvis de professional, model de proximitat i identificació

Una de les qüestions que planteja el ciutadà a la queixa són els canvis de professional, sovint sense avisar i sense que les persones treballadores disposin d'una acreditació adequada.

Cal exposar, com ja es deu haver informat la usuària del servei i el seu entorn cuidador, que al barri on viu es presta el SAD pel model de proximitat. Aquest es diferencia del model més clàssic de SAD (SAD territorial) pel fet que hi ha un equip de persones treballadores del servei, assignades en aquell territori, les quals atenen el conjunt de persones usuàries, i malgrat que hi pugui haver absències justificades d'una treballadora familiar, la resta de l'equip coneix els casos i la poden suplir, amb rapidesa i la informació necessària.

Aquest nou model, doncs, ha de permetre millorar la prestació del servei, amb una flexibilitat i adaptació que no permetia el model territorial.

Evidentment, tal com planteja el promotor de la queixa, totes les persones que presten aquest servei han d'estar acreditades correctament, ja que en una situació contrària, es pot posar la persona usuària en situació d'indefensió.

En aquesta línia, el Plec de clàusules tècniques particulars del SAD estableix, al punt 11.6, el següent:

Per tal de garantir la seguretat de les persones ateses, l'adjudicatària ha de facilitar al seu personal una targeta identificativa amb fotografia per tal d'acreditar davant les persones usuàries i tercers el nom i cognoms, la categoria, i que presten serveis per a l'empresa que gestiona el Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Barcelona.

No obstant això, l'informe municipal exposa que no es pot verificar que les treballadores d'atenció directe no hagin disposat d'aquesta acreditació en algun moment de la prestació del servei.

Tal com exposava el ciutadà i estableix el plec, aquesta acreditació resulta imprescindible. Per tant, resulta necessari que es disposi dels mitjans adequats per tal d'assegurar que les persones usuàries del servei puguin optar a aquesta informació.

De les reunions mantingudes amb l'IMSS, aquesta Sindicatura té coneixement que es treballa intensament per tal d'assolir objectius que puguin ajudar a millorar la informació de manera ràpida per a les persones usuàries, per exemple, a través d'alguna aplicació o missatges d'SMS, però que s'estan donant dificultats tècniques, que ara per ara no permeten disposar-ne. Així, doncs, **cal que es vetlli adequadament pel fet que les persones treballadores disposin sempre de l'acreditació corresponent, o que es disposi de mecanismes de verificació alternatius, quan no se'n tingui.**

3. Seguiment de les queixes i interlocució

El ciutadà exposava que havien intentat contactar amb l'empresa, però que no havien pogut comptar amb un interlocutor identificat i referent, ni tampoc havia pogut fer el seguiment de com es procedia a gestionar les queixes.

L'informe municipal fa referència a contactes amb la persona usuària i el seu fill, per part de l'empresa o del CSS. **Malauradament, aquesta informació resulta molt genèrica, i no concreta els motius d'aquesta interlocució, les dates, els agents que les portaven a terme, la informació continguda, etcètera. Aquest fet dificulta la tasca de la Sindicatura, atès que no permet una anàlisi més aprofundida.**

El Plec de clàusules tècniques particulars del SAD estableix, de manera molt clara, com s'han de gestionar les queixes per part de l'adjudicatària, les quals han de quedar registrades al sistema de gestió del SAD. Així mateix, el Plec estableix com s'ha de donar resposta i els terminis per fer-ho. Al seu torn, l'empresa n'ha d'informar l'IMSS, el qual també disposa d'accés al registre de queixes.

Així, doncs, **recordem que el ciutadà i la usuària del servei haurien d'haver disposat d'una resposta adequada i ordenada a les queixes que haguessin formulat a l'empresa adjudicatària.**

Pel que fa a la identificació de la persona amb la qual parlen, el plec no estableix que això sigui exigible, però sí que diu que l'empresa ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes i suggeriments.

4. Sobre la formació del personal del SAD

Un altre aspecte al qual es feia referència a la queixa, és el de manca de preparació de les persones treballadores al SAD municipal.

Les treballadores familiars han de disposar, com a mínim d'una certificació professional (CP) per a l'atenció socio sanitària de persones al domicili. Però a més, l'IMSS reconeix i valora la necessitat de formació, tant pel que fa al reciclatge continu, com a l'especialització per als casos que correspongui.

En aquest sentit, el Plec de clàusules tècniques particulars estableix, a l'article 11.7, l'obligatorietat de l'empresa adjudicatària de formar el seu personal. Tot i així, des de la Sindicatura tenim coneixement que hi ha dificultats per fer possible aquesta formació, per causes alienes a l'IMSS, fet sobre el qual aquest organisme treballa de manera intensiva.

L'informe municipal també exposa que l'equip professional d'assessorament i coordinació permet adaptar les tasques de les persones ateses, sobre la base de les necessitats detectades i expressades.

Entenem per tant, que **l'IMSS subratlla la importància de la formació i treballa proactivament per a la formació del personal, i que ha de persistir en aquesta línia, per tal de possibilitar-ho.**

5. El pacte de prestació del SAD

Quan s'inicia un servei es signa sempre el Pacte de prestació, el qual s'acompanya del document de "Condicions generals de prestació del servei".

En el pacte s'estableixen els horaris i les tasques que cal fer, i les parts ho signen. En el document de "Condicions generals de prestació del servei" es detallen drets i deures de les persones usuàries. El document del pacte resulta clau en el servei, atès que compromet ambdues parts.

Des de la Sindicatura vam demanar a l'IMSS la còpia del contracte en aquest cas, per tal de disposar de més elements per fer l'anàlisi de la queixa. Però l'informe municipal diu **que no es disposa del Pacte de prestació i que s'ha demanat que es signi un pacte al més aviat possible.**

Considerem que aquest fet posa en evidència que, en algun moment del procés d'atenció i seguiment del cas, s'ha fet una gestió poc adequada. Entenem que aquest document, ja que es signa en paper, hauria d'estar disponible en algun arxiu. A més, també hauria d'estar digitalitzat, tal com correspon a una bona administració.

Cal vetllar, per tant, pel fet que **es signi, al més aviat possible, un nou pacte en aquest cas, si és que no s'ha fet ja.**

A més, ja que la introducció del SAD a partir del model de proximitat o superilles incorpora novetats per a les persones usuàries, també entenem que quan s'informa del funcionament del nou model, **seria adient proposar la signatura d'un nou pacte que incorporés les especificitats del nou model o també facilitar un nou model de "Condicions generals de prestació del servei".**

6. Control de qualitat

A l'informe municipal s'exposa que, a més del seguiment del cas que duu a terme el CSS Roquetes - Trinitat Vella - Canyelles, es fa un control de qualitat del servei a través d'una empresa de control de qualitat.

Aquesta empresa està contractada per l'IMSS amb la finalitat que gestioni de manera integral el control de la qualitat dels serveis municipals prestats a domicili. Entre les seves funcions, hi ha el control de l'acompliment dels contractes establerts en l'àmbit de l'atenció social domiciliària, així com l'anàlisi, la diagnosi i la proposta de millores dels sistemes actuals de seguiment i control de la qualitat.

Des d'aquesta empresa, en data **17 d'octubre de 2023, es va fer una inspecció al domicili durant la prestació del servei de la treballadora familiar, amb el consentiment de la usuària del servei. En aquesta visita no es va detectar incompliment d'horari, ni mala praxi per part de la treballadora.**

L'IMSS ha demanat a l'empresa un anàlisi exhaustiu del cas i de possibles incompliments per tal de valorar si calen mecanismes disciplinaris per una mala praxi en la gestió del servei. Part d'aquesta comprovació implica l'escolta de les trucades telefòniques mantingudes entre l'empresa Suara i la usuària.

L'IMSS comunica a la Sindicatura que es podrà informar aquesta institució del contingut de l'informe, una vegada s'hagi verificat. Des de la Sindicatura entenem que aquest informe també ha de poder pronunciar-se o recollir si s'ha donat un incompliment en la prestació del SAD, com manifesta el promotor de la queixa, entre l'incident del 24 d'octubre de 2023 i fins al gener del 2024.

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 al seguiment i la gestió de les incidències del SAD.**

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

- **Recomanar a l'IMSS (i per derivació, a l'empresa prestadora del servei) i al promotor de la queixa** que intensifiquin esforços per tal de possibilitar i garantir, al més aviat possible, la realització del servei, amb plenes garanties (de tracte i seguretat) per a la usuària i per a les persones treballadores.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de vetllar adequadament pel fet que les persones treballadores del SAD sempre disposin de l'acreditació corresponent o que es disposi de mecanismes de verificació alternatius, quan no se'n tingui.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de perseverar per fer possible la formació necessària al personal del SAD.
- **Recordar a l'IMSS** que s'ha de signar, al més aviat possible, un nou pacte en aquest cas, si és que no s'ha fet ja.
- **Suggerir a l'IMSS** proposar la signatura d'un nou pacte de prestació del SAD, que incorpori les especificitats del nou model de proximitat o també facilitar un nou model de "Condicions generals de prestació del servei".
- **Demanar a l'IMSS** que informi dels resultats de l'informe sobre el cas encarregats a l'empresa de control de qualitat.

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.