

## 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 8 de febrer de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb els canvis d'horaris en el SAD de la seva mare, així com per la manca de resposta a les queixes formulades.

Hi exposava el següent:

A causa de la nova gestió per "illes" del SAD, l'Ajuntament de Barcelona (a través de DomusVi), de forma unilateral, havia canviat els horaris d'atenció i les persones que el prestaven.

L'horari no és el mateix de dilluns a divendres, la qual cosa suposa un desordre en les rutines de la mare a l'hora de llevar-se, fer la higiene personal, prendre la medicació i esmorzar. També d'un dia per l'altre, li havien canviat la persona que presta el servei, fet que suposava més canvis i incertesa per a la persona usuària

A més, el nou horari l'havien rebut amb una setmana d'antelació a la seva posada en marxa, prevista per al 12 de febrer de 2024.

A una persona gran (de 90 anys i amb dependència per a les activitats bàsiques de la vida diària) no se li poden fer aquests canvis de forma tan dràstica. I tampoc a la filla, la cuidadora, a qui només ajuda la portera de l'edifici, que li fa alguns favors.

Havia sol·licitat intervenció de la treballadora social per a intentar adaptar els nous horaris, per tal que fossin sempre els mateixos, però no va rebre cap solució.

Havia interposat reclamació a través del 010, sense haver rebut resposta.

Havia contactat amb la coordinadora que li pertoca a la seva mare, de l'empresa DomusVi (que gestiona l'atenció domiciliària), i la resposta va ser "ha de ser així", sense considerar cap intent de solució per aconseguir un horari més ajustat.

Ja que aquesta nova gestió per "illes" havia de ser més propera i de més qualitat, s'havia posat en contacte directament amb DomusVi per fer una reclamació, de la qual tampoc té resposta.

##### 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 13 de febrer 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 11 de març 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 poca informació**. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, a banda 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 i tota la documentació necessària** perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

### **2. SAD de proximitat i qualitat del servei**

En el territori en què resideix la ciutadana, la Nova Esquerra de l'Eixample, es presta el SAD de proximitat per a totes les persones que reben el servei. El nou model s'ha anat desplegant gradualment en aquest barri, i ha arribat a la seva totalitat el mes de febrer del 2024.

L'informe municipal exposa que el SAD de la ciutadana consisteix en un servei d'atenció personal de 7,30 hores setmanals, per donar suport en la higiene, en el vestir, en transferències, en l'esmorzar i en les activitats de la vida.

En el desplegament del SAD de proximitat, es segueix un procediment pel qual es classifiquen determinats casos d'alta complexitat i vulnerabilitat, i s'intenta mantenir l'atenció amb el personal habitual amb els mateixos horaris, en els casos més vulnerables. Però la situació de la ciutadana no s'ha classificat segons aquests criteris.

Segons l'informe municipal, els horaris de prestació del servei s'adeqüen a les franges horàries, determinades en el Plec vigent, per desenvolupar les tasques prescrites.

Aquest són els dilluns a les 10.20 hores, els dimarts i dimecres a les 9.50 hores i els dijous i divendres a les 9.35 hores. Aquests horaris suposen una alteració d'entre 10 i 25 minuts respecte l'horari del servei de què disposava anteriorment.

Efectivament el Plec de clàusules tècniques particulars preveu uns horaris de prestació de servei, en funció de la tasca assignada, que són els següents:

- Aixecar del llit i fer la higiene: entre les 7.00 i les 10:30 hores
- Enllitar: entre les 20.00 i les 22.00 hores
- Donar el dinar: entre les 13.00 i les 15.00 hores
- Donar el sopar: entre les 19.00 i les 22.00 hores
- Facilitar suport a les tasques quotidianes d'higiene i preparació per assistir a serveis d'atenció diürna o centres escolars o formatius: abans de l'horari d'inici de l'activitat o recollida del transport o temps de trasllat.

Així doncs, el servei s'està duent a terme dins els horaris possibles de prestació. No obstant això, la Sindicatura de Greuges considera que **el fet que l'empresa prestatària disposi d'una determinada franja horària per prestar el servei no vol dir que ho hagi de fer en horaris diferents a una mateixa persona usuària.**

Aquesta situació implica que tasques com ara l'esmorzar o el vestir es facin uns dies a les 9.35 hores i altres a les 10.20 hores, fet que suposa una diferència de 45 minuts. **Aquesta diferència en la cobertura de necessitats bàsiques en una persona de 90 anys amb dependència no constitueix un indicador de qualitat en la prestació del servei. A més, també pot introduir dificultats afegides en l'organització de l'entorn cuidador.**

Hem de recordar que l'article 3.1 de la mateixa Llei 12/2007, de serveis socials, diu 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. Al seu torn, l'article 26.2 de la mateixa llei estableix que les actuacions dels serveis socials han de garantir per a cada persona la globalitat i la integritat de les intervencions.

I encara hi ha un altre aspecte a tenir en compte. La persona usuària del SAD signa a l'inici del mateix el "**Pacte de prestació del Servei d'Atenció Domiciliària**". Malgrat que no disposem d'accés a la informació que aquest pacte conté, presumim que els horaris establerts en ell s'ajustaven més a les necessitats de la persona usuària.

Igualment, **entenem que en cas de canviar-se aquells horaris signats per les parts, caldria fer un nou Pacte de prestació del Servei d'Atenció Domiciliària**, tal com preveu el mateix pacte, aspecte sobre el qual l'informe municipal no aporta cap informació.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, hem defensat en anteriors resolucions la implantació del nou model de SAD de proximitat, ja que entenem que aquest hauria d'aportar molta més flexibilitat i adaptació a les persones usuàries i als territoris, i comportar, a més, major facilitat en una gestió molt complexa, pel volum de persones usuàries, treballadores i la multitud d'incidències que s'atenen en el dia a dia.

Però situacions com la descrita, apunten en un altre sentit; aquell en el qual la persona usuària perd qualitat en el servei i s'ha d'adaptar a les necessitats de gestió.

Hem de recordar que la qualitat dels serveis, juntament amb l'atenció personalitzada i integral, són principis rectors dels serveis socials, d'acord amb el contingut de l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials. La mateixa llei, a l'article 3.1, 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**.

Per tant, **recomanem a l'IMSS que vetlli 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 s'ha de poder organitzar amb la concreció i el rigor necessaris**.

**En aquest cas concret doncs, instem que es revisin els horaris del servei, si no s'ha fet ja, tenint en compte l'edat de la persona usuària, el seu nivell de dependència i el suport de l'entorn cuidador.**

### **3. Resposta municipal a la ciutadana**

L'informe municipal exposa que en data 19 de febrer de 2024 es va donar resposta a la ciutadana, a la queixa formulada a través del 010, de data 7 de febrer, a través de correu electrònic. En aquesta contestació (de la qual s'aporta còpia a la Sindicatura), s'informa que:

En alguns territoris, com ara la Nova Esquerra de l'Eixample, es treballa amb el model de SAD de proximitat, que s'implementarà progressivament a tota la ciutat. En aquesta modalitat de SAD, a la persona usuària l'atén la seva treballadora familiar i la resta de professionals de l'equip, als quals coneix i identifica des de l'inici de la intervenció. Aquests equips els integren treballadors i treballadores familiars i auxiliars de neteja, en un nombre variable d'entre 110 i 15 persones, i disposen d'una figura de coordinació tècnica.

També s'hi deia que els inicis dels canvis poden ser complexos, però que en les experiències pilot que s'han dut a terme a la ciutat durant més de 4 anys s'observa que aquest nou model millora el servei. Es per això que en l'actual contracte de prestació del SAD, aquest model s'ha incorporat per a totes les empreses prestadores.

Observem per tant, que es dona resposta argumentada a la queixa de la ciutadana, dins del termini establert. No obstant, **la informació que conté, resulta força estandarditzada i no respon de manera ajustada a les seves inquietuds**.

Cal ressaltar que existeixen altres canals, que podrien resultar més adients per a una resposta qualitativa i que la promotora de la queixa també va utilitzar. Concretament ens referim a la interlocució que manifesta haver mantingut amb la coordinadora de l'empresa, fet sobre el qual l'informe municipal tampoc aporta informació.

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 i 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.

Per tant, la promotora de la queixa va utilitzar els canals establerts i, prèviament a la trucada al 010, ja es va dirigir a l'empresa adjudicatària per tal d'exposar el seu malestar, on li van respondre (segons ens exposa) "ha de ser així", sense que es considerés cap intent de solució per a un horari més ajustat.

Segons s'explica a l'informe municipal, l'IMSS va informar la ciutadana, a través d'una carta, dels canvis en la modalitat del SAD, el mes d'octubre del 2023. També s'ha informat del procés a la persona usuària i el seu entorn de cura per part de la treballadora d'atenció directa i per l'equip de coordinació.

La promotora de la queixa va exposar la seva disconformitat amb el canvi de model alertant que faria la corresponent queixa, tal com es constata que va fer. Però, el fet que la comunicació amb l'empresa no tingués un resultat en forma d'atenció qualitativa i informació, posa de manifest una **gestió poc eficaç de les queixes**. Aquest fet no afavoreix una actuació de seguiment propera per poder avaluar l'evolució, l'acceptació i els ajustos necessaris en la implementació del canvi de model.

Així, doncs, **és necessari que des de l'IMSS s'impulsi el seguiment de la situació d'adaptació en aquest cas i d'altres, en el procés d'implantació del SAD de proximitat.**

#### **4. Dret a la informació**

Quan es signa el Pacte de prestació del Servei d'Atenció Domiciliària, es fa entrega també del document "**Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària**". Des de la Sindicatura estem insistint des de fa anys en el fet que aquest document resulta poc concret. Això provoca que moltes de les situacions que es plantegen en el dia a dia del SAD no hi estiguin reflectides i genera malestar i queixes.

Així doncs, 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 inclogués i regulés tots els aspectes de la prestació del servei i que permetés a la persona que rep el servei saber què pot esperar-ne o no,

sense que fos 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.**

Un dels aspectes en què s'observa una informació poc adient és el contingut de la queixa ciutadana (i sobre el qual l'informe municipal tampoc aporta dades) que indica que van rebre la informació sobre els nous horaris només una setmana abans de posar-se en marxa.

Aquest fet, si es confirma, també suposaria una informació poc ajustada a allò que preveu la normativa, en una situació com és la implementació d'un nou model, que no resulta improvisada, sinó que es fruit d'un treball intens, previst i previsible.

## **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 l'eficàcia pel que fa a la informació facilitada i al manteniment de la qualitat del SAD, en el procés d'implementació del SAD de proximitat.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que cal vetllar perquè la implementació del nou model de SAD no interfereixi en la quotidianitat de les persones, ja que és un procés previst que s'ha de poder organitzar amb la concreció i el rigor necessaris.
- **Recomanar a l'IMSS** la revisió, si no s'ha fet ja, dels horaris del servei concret, tenint en compte l'edat de la persona usuària, el seu nivell de dependència i el suport de l'entorn cuidador.
- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli per una gestió eficient de les queixes al SAD presentades per la ciutadania, amb el doble objectiu de prestar l'adequada atenció a la ciutadania i incorporar elements en la valoració de la implantació del SAD.
- **Recordar a l'IMSS** que, fins que s'implanti un Reglament del SAD, se cerquin els mecanismes adients per facilitar la informació necessària del SAD a les persones usuàries i els seus entorns cuidadors.

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.



**SINDICATURA  
DE GREUGES**  
DE BARCELONA

**David Bondia Garcia**

Ronda Sant Pau, 43-45  
08015 Barcelona  
93 413 29 00  
sindicaturabarcelona@bcn.cat  
www.sindicaturabarcelona.cat