

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 18 de febrer de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pels canvis esdevinguts en el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) que rep el seu fill.

Hi exposava el següent:

El 4 de gener de 2024 l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), a través d'un escrit signat per una treballadora (no s'informa del seu càrrec), els comunica que canviaran el model de SAD (dependència) que rep el seu fill, de 25 anys, amb autisme sever i un 82% de discapacitat, per canvis en la seva zona i que l'empresa concessionària (DomusVi) els contactarà per donar-los més detalls.

Uns dies després DomusVi els informa telefònicament que en data 12 de febrer de 2024 substituiran les dues persones treballadores que ajuden el seu fill i l'acompanyen diàriament en els trajectes cap el seu centre ocupacional. Es tracta de persones que ell s'estima i a les quals està acostumat des de fa molt temps (anys, en un dels casos).

Malgrat l'oposició manifestada, li justifiquen la decisió exposant que el seu fill no havia estat considerat com a usuari vulnerable per mantenir-li les mateixes persones treballadores. Quan demana qui ha decidit aquest canvi, els requisits de vulnerabilitat aplicats i parlar amb alguna persona responsable, li indiquen que, si no hi està d'acord, pot posar una queixa al 010.

En data 20 de gener de 2024 va posar una queixa, dirigida al departament del SAD per informar que les coordinadores de l'empresa DomusVi havien rebutjat la condició de vulnerabilitat del seu fill i que canviaven els seus acompanyants del SAD, una decisió que s'havia pres de forma unilateral i arbitrària i que s'aplicaria a partir del 12 de febrer. Feia referència a la manca de transparència dels requisits aplicats i sol·licitava una interlocució per revertir aquella decisió a temps, així com tractar amb els responsables objectius d'aquest procés de l'IMSS per presentar-los els informes psiquiàtrics que acrediten el trastorn de conducta i autisme sever del titular del servei.

L'Ajuntament, en data 17 de febrer, va respondre l'escrit (sense identificar la persona autora del comunicat), però hi va respondre de forma general sense donar resposta a les qüestions plantejades ni motivar les qüestions essencials.

Considera que es donen les circumstàncies següents:

- Manca de transparència respecte als requisits aplicats per decidir quines persones usuàries són vulnerables i tenen dret que no els afecti el canvi anunciat.
- Manca de transparència sobre la responsabilitat de les decisions.
- Manca de possibilitat i de termini per poder recórrer aquesta decisió que s'imposa a les persones usuàries de manera unilateral.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 22 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 8 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, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica, atès que no dona resposta suficient a les qüestions plantejades per la Sindicatura**. 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 la Sindicatura pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Marc normatiu

L'article 19.b de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i protocol facultatiu estableix que les persones amb discapacitat tenen dret a l'accés a una varietat de serveis d'assistència domiciliària i residencial i a altres serveis de

suport de la comunitat, inclosa l'assistència personal que sigui necessària per facilitar-los l'existència i la inclusió en la comunitat i per evitar-ne l'aïllament o la separació.

L'article 50 del Reial decret legislatiu 1/2013, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, estableix el dret a la protecció social de les persones amb discapacitat i els seves famílies, les quals tenen dret als serveis socials de suport familiar, prevenció de deficiències i intensificació de discapacitat, promoció de l'autonomia personal, atenció domiciliària, etcètera.

L'article 1 de la **Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD)** estableix que l'objecte de la llei és regular les condicions que garanteixin la igualtat en l'exercici del dret subjectiu de ciutadania en la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència. Així mateix, **l'article 3 diu que la llei s'inspira en els principis següents, entre d'altres: l'atenció a les persones en situació de dependència de forma integral i integrada; la personalització de l'atenció —tenint en compte, de manera especial, la situació de les persones que requereixen més acció positiva com a conseqüència de tenir més grau de discriminació o menys igualtat d'oportunitats—; l'establiment de les mesures adequades de prevenció, rehabilitació, estímul social i mental; la promoció de les condicions precises perquè les persones en situació de dependència puguin portar una vida amb el màxim grau d'autonomia possible, i la permanència de les persones en situació de dependència, sempre que sigui possible, en l'entorn en el qual desenvolupen la seva vida.**

L'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix, entre altres principis, el de l'atenció personalitzada i integral de la situació personal, familiar i comunitària de la persona usuària.

L'article 25.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que les persones en situació de diversitat física, psíquica o sensorial i les que tenen malalties mentals i cròniques tenen dret a uns serveis públics que considerin la seva realitat en termes d'inclusió i adaptació, sense discriminació. També es promourà el dret a l'autonomia personal i a la inclusió laboral.

La Mesura de govern per una democratització de la cura reflecteix el compromís municipal envers la visibilització i la importància de la cura, així com el suport municipal a les persones implicades en aquesta cura.

3. Sobre el canvi en el model SAD de proximitat

L'informe municipal exposa que el SAD del ciutadà es presta en la modalitat de seguiment directe. El SAD, en aquest cas, consisteix en un servei d'atenció personal de nou hores setmanals per a acompanyament a l'entrada i la sortida del Centre Ocupacional Bogatell, tal com exposava el promotor de la queixa.

En el territori de la Nova Esquerra de l'Eixample, el barri del ciutadà, es presta el SAD de proximitat. Totes les persones d'aquest territori usuàries del SAD el reben en aquesta modalitat, de la qual ha acabat el desplegament total el mes de febrer del 2024.

El canvi a aquest model es va comunicar al ciutadà el mes d'octubre del 2023, a través d'una carta. En paral·lel, la persona usuària i el seu entorn de cura han estat informats del procés per la treballadora d'atenció directa i l'equip de coordinació.

Quan es desplega el model de proximitat, les persones referents dels CSS (centres de serveis socials) són les encarregades de fer la valoració de vulnerabilitat i donar les indicacions corresponents a l'empresa prestadora del SAD. L'empresa prestadora del SAD, a priori, també identifica els possibles casos vulnerables per a la valoració de les persones referents del CSS.

La Sindicatura ha estat, i continua estant, molt atent al desplegament del model del SAD de proximitat, que, com el seu nom indica, preveu la prestació del servei d'una forma més propera a les persones usuàries, amb una organització i una gestió que han de poder donar una resposta més àgil a les necessitats i les incidències sorgides en el dia a dia, així com un coneixement més profund dels casos per part de l'equip i, alhora, ha de proveir el servei d'una dimensió més comunitària i en xarxa. Per tant, hauria de comportar millores en l'atenció rebuda per part de les persones usuàries.

Tot i així, com l'IMSS exposa a la Sindicatura i també al promotor de la queixa en els escrits enviats, pot haver-hi alguns descontentaments a l'inici de la implantació i ser necessaris ajustos fins que s'assoleixi la satisfacció pel servei, una realitat que aquesta institució supervisora pot entendre, atesa la dimensió i la complexitat de la gestió del SAD.

Ben diferent és, però, que en la implantació d'aquest nou model puguin no tenir-se prou en compte determinades situacions particulars, tal com planteja el ciutadà.

4. Valoració de la situació d'alta complexitat i vulnerabilitat

L'informe municipal exposa que, en relació amb les persones usuàries d'alta complexitat i vulnerabilitat, s'ha treballat per mantenir l'atenció amb la treballadora habitual i també en els mateixos horaris, en els casos més vulnerables. Són les persones referents dels CSS les encarregades de fer aquesta valoració i de donar indicacions a l'empresa prestadora del SAD, la qual també pot identificar els possibles casos vulnerables.

Cal tenir en compte que en els casos de seguiment directe (tal com està especificat en el cas estudiat), segons el Plec de clàusules tècniques particulars (PCTP), correspon als CSS definir els objectius generals i específics, així com el pla de treball per a la persona usuària. També correspon a la persona professional referent del CSS fer el seguiment individual.

Des de la Sindicatura, segons aquesta definició del PCTP i atenent les condicions particulars de l'usuari del SAD (autisme sever i un 82% de discapacitat), entenem que la valoració d'alta complexitat i vulnerabilitat, per la qual es determina la prioritat a l'hora de mantenir la professional d'atenció directa, l'ha de poder dur a terme la persona referent del CSS.

Recordem, en aquest sentit, que l'article 44.3 de la Llei 12/2007 de serveis socials diu que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles.

Però en aquest cas concret no es disposa de prou informació per determinar quins professionals van fer la valoració, ja que l'informe municipal no ho especifica. A més, quan el ciutadà presenta la queixa i sol·licita explícitament tractar el tema amb les persones responsables i presentar-los els informes psiquiàtrics del seu fill, rep una resposta que en cap moment posa de manifest que hi hagi hagut una valoració, més enllà de la implantació generalitzada del nou model.

Per aquest motiu, **recordem que aquestes valoracions, en els casos de seguiment directe, han de correspondre necessàriament a les persones professionals referents dels CSS.**

5. Dret a les cures i canvis de professionals

El promotor de la queixa plantejava a la Sindicatura la seva preocupació pels perjudicis que el canvi de professionals d'atenció directa del SAD podia comportar al seu fill, el qual havia establert una relació de confiança i, fins i tot, d'afecte envers les professionals que coneixia des de feia anys.

L'informe municipal exposa que s'ha prestat atenció a fer un traspàs correcte de la informació entre les professionals anteriors i les que haurien de portar ara el cas.

Malgrat això, preocupa l'impacte que el canvi pugui generar en la persona usuària i també en el seu entorn de cura.

En aquesta línia, tal com s'ha exposat abans, l'Ajuntament de Barcelona va aprovar la **Mesura de govern per una democratització de la cura (2017-2020)**, en la qual incidia en el protagonisme de la família per garantir les cures. Aquesta mesura de govern pretenia dotar la cura de la centralitat que mereix i valorar-la a través de múltiples actuacions. Entre aquestes cal destacar les següents:

- Actuació 42: **promoció de la comunicació entre els diferents serveis municipals d'atenció domiciliària per facilitar la coordinació de les seves intervencions per aconseguir una atenció més integral.**
- Actuació 53: **en els plec de contractació dels serveis de cura, prioritziació del coneixement especialitzat**, les competències i l'experiència prèvia d'empreses i entitats en processos de cura d'alta qualitat a persones en situacions de vulnerabilitat.

És a dir, **l'Ajuntament de Barcelona ha reconegut la importància de les cures en la societat i, consegüentment, de la necessitat de donar suport a les persones que les duen a terme. Així mateix, també ha tingut en compte la necessitat d'un coneixement especialitzat en els serveis de cura.**

En aquest cas concret, per tot el que s'ha exposat, **és necessari que, tot i que la persona atesa pel SAD i perceptora del servei d'acord amb la LAPAD és el fill, els serveis municipals actuïn des d'una mirada global que tingui en compte la**

persona usuària i també la situació que el canvi pugui generar en la família cuidadora.

6. Dret a la informació i indefensió

L'IMSS no fa públics els criteris o els barems pels quals s'identifica o qualifica una situació com d'alta complexitat i vulnerabilitat, que és la que determina la prioritització o no a l'hora de mantenir la professional d'atenció directa a la persona usuària del SAD.

Els criteris o els barems tampoc no apareixen en el web municipal sobre atenció domiciliària. En la carta informativa de l'IMSS que informa dels canvis de model del SAD no es feia referència a com es valoren els casos per determinar excepcionalitats en la continuïtat o no de cada professional d'atenció directa. Quan el promotor de la queixa, en data 20 de gener de 2024, es va dirigir al consistori a través del correu ajuntament.respon, tampoc no li va ser facilitada aquesta informació. Així mateix, no s'ha facilitat aquesta informació a la Sindicatura per fer aquest estudi, tal com s'havia sol·licitat.

Cal recordar el contingut de l'article 6.1 de la "Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", quan diu que l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat. Totes les persones tenen dret a ser informades sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i l'activitat municipal.

També en matèria de serveis socials s'estableix el dret a la informació. Així, l'article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials diu que totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen 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 usuàries.

En aquest cas, per tant, entenem que no s'ha vetllat de forma adient pel dret a la informació de les persones usuàries del SAD i les seves famílies. Aquest fet, a part de constituir una irregularitat d'acord amb la normativa establerta, pot deixar les persones i les famílies en situació d'indefensió.

Per tant, es recomana a l'IMSS que faci públics els criteris o els barems aplicats per valorar les situacions que determinen si es considera prioritari o no el manteniment de la professional d'atenció directa (com a mínim, a les persones o les famílies afectades) i que vetlli perquè les persones que considerin inadequada la valoració puguin demanar-ne una revisió i que aquesta sigui considerada en termes objectius i amb la transparència deguda.

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 d'una prestació del SAD ajustada a la situació.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que les valoracions sobre situacions d'alta complexitat i vulnerabilitat, en casos de seguiment directe, corresponen necessàriament a les persones professionals referents dels CSS.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de fer una mirada des de la globalitat del cas i atendre la situació integral de la persona usuària del SAD, així com del seu entorn de cura.
- **Recomanar a l'IMSS** que faci públics els criteris o els barems aplicats per valorar les situacions que determinen que es consideri prioritari o no el manteniment de la professional d'atenció directa (com a mínim, a les persones o les famílies afectades).
- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli perquè les persones que considerin inadequada la seva valoració puguin demanar-ne una revisió i que aquesta sigui considerada en termes objectius i amb la transparència deguda.
- **Suggerir a l'IMSS**, com a síntesi de les recomanacions anteriors i per a l'aplicació en el cas concret, **que exposi proactivament al ciutadà com s'ha valorat la situació del seu fill i que es tinguin en compte les aportacions que aquest vulgui fer, a fi de poder valorar el cas de nou, amb plenes garanties.**

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.