

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXES RELATIVES AL DRET A LES CURES (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En dates 4 i 5 de desembre de 2023, respectivament, el ciutadà i la ciutadana van presentar llurs queixes en aquesta Sindicatura en què exposaven el següent:

Ell havia adreçat una petició al Consorci de Serveis Socials de Barcelona a través del registre de la Generalitat de Catalunya en data 7 de setembre de 2023.

En aquesta sol·licitud demanava que se li atorguessin 37 hores de SAD, tenint en compte les modificacions incorporades al Reial decret 675/2023.

Així mateix, exposava que la seva parella té reconegut un grau III de dependència i que ell és l'únic familiar que l'ajuda al domicili.

En aquell moment tenia reconegut un grau I i rebia 20 hores mensuals de SAD, mentre que la seva parella, amb un grau III, assistia a un centre de dia i disposava d'un SAD de 25 hores mensuals.

Al seu torn, la ciutadana manifestava la seva disconformitat perquè no se li havia aplicat l'augment d'hores de SAD que considerava que se li havien d'aplicar d'acord amb les modificacions incorporades al Reial decret 675/2023.

Des de la Sindicatura la vam orientar a adreçar-se a l'administració corresponent en primera instància. Per aquest motiu, havia presentat sol·licitud al Consorci de Serveis Socials de Barcelona, en data 13 de desembre de 2023, de la qual no havia obtingut 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 **comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions efectuades en relació amb la queixa presentada.

Els dies 11 de desembre de 2023 i 5 de març de 2024, respectivament, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 12 d'abril 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 incompleta**

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que a **l'informe facilitat hi manca informació sobre la resposta a les sol·licituds presentades per les dues persones**. 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 (Institut Municipal de Serveis Socials)** 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. Antecedents**

Anteriorment, el ciutadà i la ciutadana ja s'havien dirigit a la Sindicatura de Greuges de Barcelona per exposar el seu malestar amb la prestació del SAD.

Així, a l'expedient, feien referència a incidències que s'havien produït en la prestació del SAD, fet que els generava afectacions en la seva vida, i que consideraven que no s'havien gestionat de manera satisfactòria per part de l'empresa prestadora del servei. En aquell moment, es va recordar a l'IMSS que calia vetllar per la prestació dels serveis reconeguts legalment amb la qualitat necessària i es recomanava l'elaboració d'un reglament del SAD que concretés i abastés els aspectes que poguessin tenir incidència en els serveis, informant-ne les persones usuàries de manera adequada.

El 2020 ja constava que ella feia ús d'un centre de dia i disposava de 25 hores mensuals de SAD, mentre que la seva parella tenia assignades 20 hores mensuals de SAD.

Posteriorment, en un altre expedient, exposaven noves incidències en la prestació del SAD, així com una gestió poc eficient per part de l'empresa. En aquesta ocasió, des de la Sindicatura es reiteraven les recomanacions fetes anteriorment, recordant la responsabilitat pública sobre el SAD. També es recomanava a l'IMSS que vetllés per tal que la ciutadana rebés un SAD ajustat a les previsions.

Així doncs, constatem que ens trobem davant d'una situació de persones amb dependència des de fa anys i que ja fa temps que utilitzen el SAD. És un servei que necessiten, donada la situació de dependència d'ambdós, i en la qual una persona, a més, exerceix de cuidadora de l'altra. **La confluència de factors com la**

**discapacitat, la malaltia crònica i les dificultats amb què es poden trobar les fan mereixedores d'una atenció especial, tal com determina l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials.**

**En aquesta situació, és important no només que puguin gaudir del SAD, sinó que aquest es presti amb la qualitat i el rigor necessaris, i que, a més, estigui dimensionat a les circumstàncies.**

### **3. Millores en l'atenció a la dependència a partir del Reial decret 675/2013**

La situació que es planteja en el moment en què la queixa arriba a la Sindicatura és la següent: el ciutadà tenia reconegut un grau de dependència I i assignat un SAD de 20 hores mensuals, mentre que la ciutadana tenia reconegut un grau III de dependència, assistia a un centre de dia i disposava de 25 hores mensual de SAD.

L'any 2013 es van introduir una sèrie de modificacions normatives en matèria de dependència mitjançant el Reial decret 675/2013, que va modificar el Reial decret 1051/2013, que regulava les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència. Aquestes prestacions, al seu torn, estaven establertes a la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. Arran de les modificacions normatives esmentades, ambdós promotors de la queixa havien presentat escrits en què sol·licitaven l'ampliació d'hores de SAD.

L'informe municipal exposava el següent:

- D'una banda, s'havia explorat la situació actual del cas, des del CSS La Verneda, en coordinació amb l'empresa adjudicatària del SAD i a partir d'una trucada telefònica amb el ciutadà.

De l'exploració es desprenia que la ciutadana, amb els serveis que tenia prescrits i amb el suport del seu marit, com a cuidador principal, tenia les necessitats cobertes i no s'hi havia identificat cap situació de risc.

Pel que fa al ciutadà, conservava autonomia per a les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD) i rebia suport de SAD per dur a terme les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD), motiu pel qual es valorava que tenia les necessitats cobertes.

Malgrat que s'havien identificat indicadors de sobrecàrrega del cuidador, aquest disposava d'uns ingressos econòmics mensuals equivalents a 3,5 IRSC (indicador de renda de suficiència), sense que hi hagués una despesa econòmica associada a l'habitatge (com ara lloguer o hipoteca).

- De l'altra, s'exposa que el Reial decret 675/2013 estableix modificacions que impliquen un pressupost que no es preveia en el contracte de serveis de l'IMSS, actualment en vigor.

Per aquest motiu, amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa, l'IMSS va establir el criteri d'assignar 20 hores mensuals de SAD quan es presta com a servei complementari amb persones que tenen reconegut el grau III, i un increment de 20 a 22 hores mensuals de SAD quan aquest es presta com a servei únic per a persones amb grau I. També es va establir la possibilitat d'aplicar excepcionalitats

en la prescripció d'hores de SAD, únicament en situacions en què calgui la cobertura de necessitats bàsiques de les persones ateses que no puguin ser assumides per cap altre familiar o persona de l'entorn, i en què l'única manera de cobrir la necessitat sigui a través del SAD municipal.

Per tot això, es va proposar l'increment fins a 22 hores mensuals per al ciutadà a fi de reduir en la mesura del possible la sobrecàrrega detectada. El consistori no va valorar necessari aplicar una excepcionalitat en la prescripció d'hores de SAD de la ciutadana, atès que la seva parella té cobertes les seves necessitats bàsiques i també disposa d'ingressos econòmics per poder accedir a un servei privat d'atenció domiciliària en cas de necessitat.

En aquest mateix sentit, la **Instrucció 1/2023 del servei d'atenció domiciliària (SAD)** que es va adreçar als equips de serveis socials (signada el 16 de febrer de 2024) explicava que els canvis introduïts pel Reial decret 675/2023 implicaven uns increments pressupostaris que obligaven l'Ajuntament de Barcelona a fer un esforç econòmic important.

El finançament del SAD prové de dues fonts: la Generalitat de Catalunya finança el SAD Dependència, que cobreix les hores reconegudes al PIA, que es paguen a any vençut, i el contracte programa (instrument cofinançat per la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona), mitjançant el qual es cobreix el SAD Social. Tot i l'existència d'aquestes dues fonts d'ingressos, l'augment progressiu de les hores de servei prescrites i el desajust entre el preu/hora finançat per la Generalitat i el preu/hora real facturat per les empreses han comportat un increment de la despesa assumida per l'Ajuntament.

Tenint en compte aquests factors, així com la demanda de "prescriptors" (entenem que professionals dels serveis socials) i persones usuàries, s'establia un mínim i màxim d'hores per a persones amb **grau I de dependència de 22 hores mensuals de SAD**. **I quan el SAD es compatibilitza amb altres serveis, en grau III, s'estableix al màxim amb 20 hores mensuals.**

La instrucció planteja que no es podran aplicar excepcionalitats, si bé, en situacions molt extremes, es preveu prescriure el servei fora dels límits establerts.

En aquest punt, és imprescindible adreçar-se al contingut del **Reial decret 675/2023**. Aquest estableix, a l'annex II, que la intensitat del servei d'ajuda a domicili segons el grau de dependència ha de ser el següent:

**Grau I: De 20 a 37 hores mensuals**  
**Grau II: De 38 a 64 hores mensuals**  
**Grau III: De 65 a 94 hores mensuals**

Al seu torn, l'article 3.4 estableix que la intensitat del servei d'ajuda a domicili és en funció del programa individual d'atenció (PIA) i que el nombre d'hores mensuals es determina segons el grau de dependència, d'acord amb l'annex II, esmentat anteriorment.

Així doncs, hi ha diferents aspectes sobre els quals cal reflexionar:

Les hores actuals que s'han assignat al ciutadà, 22 mensuals, suposen un increment de 2 hores respecte de les 20 que tenia prescrites anteriorment. Tant les 20 hores com les 22 hores es troben dins del que preveu el Reial decret 675/2023 per a persones amb un grau I reconegut. L'increment ha estat valorat pels professionals corresponents, tenint en compte tant la situació de sobrecàrrega del cuidador, com els ingressos mensuals de què disposen.

En aquest sentit, cal recordar que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles, tal com determina l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Pel que fa a la ciutadana, la qual disposa d'un grau III, entenem que, tal com estableixen les instruccions internes de l'Ajuntament de Barcelona, en ser usuària de dos serveis (un centre de dia i el SAD), s'arriba no només a les 20 hores que determina la instrucció, sinó que, en aquest cas, a les 25 hores mensuals.

**Per tant, no s'observa cap irregularitat en la prescripció del SAD municipal per a aquestes dues persones.**

Tanmateix, és constatable que, si bé les instruccions municipals estableixen unes franges horàries dins dels marges que defineix el Reial decret 675/2023, aquestes se situen sempre en els llindars mínims i, a grans trets, no preveuen excepcions.

La finalitat del Reial decret, tal com es recull en el seu inici, persegueix millores en l'atenció a les persones en situació de dependència i s'alinea amb el contingut de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat. El propòsit de la Convenció és promoure, protegir i assegurar el ple gaudi i en condicions d'igualtat de tots els drets humans i llibertats fonamentals per a totes les persones amb discapacitat.

Així doncs, l'IMSS té un llarg recorregut de millora per oferir a la ciutadania amb dependència reconeguda, un SAD que pugui facilitar les intensitats més altes que preveu el Reial decret.

Entenem les limitacions que plantegen l'informe municipal i les instruccions al personal dels serveis socials pel que fa a l'aprovació del Reial decret. No obstant això, també volem presumir que les dificultats pressupostàries i de finançament, així com les que resulten condicionants pel que fa al contracte vigent de SAD, són aspectes sobre els quals s'està treballant de manera intensa amb les administracions implicades, per tal que amb la nova contractació es pugui prestar el SAD amb les intensitats que preveu el Reial decret 675/2023. Així doncs, **recordem a l'IMSS la necessitat de treballar en aquest sentit, per tal de possibilitar el compliment de la llei, sense establir llindars a la baixa.**

**En aquest sentit, entenem també que, així que sigui possible, caldrà elaborar noves instruccions per assolir totes les franges d'intensitat previstes normativament, cosa que ha de comportar la revisió de tots els casos, inclòs el dels promotors de la queixa.**

#### **4. Resposta als escrits presentats**

L'informe municipal no aporta cap informació sobre les respostes als escrits del ciutadà i la ciutadana, malgrat que la Sindicatura va sol·licitar explícitament els motius de la demora de la resposta, així com la còpia de les respostes emeses als escrits de les dues persones.

Els promotors de les queixes s'havien dirigit al Consorci de Serveis Socials, i la resposta a la petició d'informació feta per la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha estat emesa per l'IMSS i no pel Consorci. Així doncs, aquesta institució supervisora no disposa de prou elements per poder determinar si aquells escrits van rebre la resposta escrita oportuna, i en aquest cas, si els terminis i el contingut eren apropiats al que preveu el marc legal.

Per tant, **es recorda a l'IMSS i a la representació municipal al Consorci de Serveis Socials de Barcelona la necessitat de respondre a la ciutadana, amb contingut i termes adients, d'acord amb els principis que disposa l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, de servei efectiu i proximitat 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 el seu ajustament a dret i la seva eficàcia.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de treballar en el sentit de millorar en la intensitat dels serveis de SAD que persegueix el Reial decret 675/2023.
- **Recordar a l'IMSS** que, quan sigui possible, elabori noves instruccions internes, que haurien de comportar la revisió de tots els casos, inclòs el dels promotors de la queixa.
- **Recordar a l'IMSS** que s'ha de respondre tots els escrits presentats per la ciutadania.

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.