

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 març de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva preocupació per la manca d'assignació de cap professional per al Servei d'Atenció Domiciliària que el seu fill té reconegut.

Hi exposava el següent:

És mare d'un nen de 6 anys amb diagnòstic de TEA i gran necessitat de suport.

Té reconeguda la dependència, amb grau III, i se li ha assignat el servei d'atenció domiciliària, que a la seva zona la gestiona l'empresa DomusVi.

L'empresa fa més de quatre mesos que no li proporciona cap professional, al·legant que no hi ha personal.

El seu fill i ella formen una unitat familiar monoparental i nombrosa i necessiten el servei que els correspon. Entén que la manca de personal no és una justificació.

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 realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 de març 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 juny de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de tres mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals.

Així mateix, la informació continguda en l'informe és força genèrica pel que fa a la interrupció del servei i a les dificultats en la seva represa.

Per tant, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a la Comissionada d'Acció Social l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Sobre els motius de la no disposició del SAD

La ciutadana exposava en la seva queixa que feia més de quatre mesos que l'empresa no li proporcionava cap professional del SAD, al·legant que no hi havia personal. Donat que la data de la queixa és el 8 de març, aquests quatre mesos ens remunten a principis de novembre del 2023.

L'informe municipal, però, aporta unes dates diferents i afirma que la interrupció del servei es va dur a terme en data 8 de desembre de 2023; per tant, tres mesos abans de la queixa.

Els motius que es plantegen a l'informe municipal sobre la suspensió del servei són poc clars.

D'una banda, s'exposa que es va interrompre el servei temporalment per diferents incidents en la prestació del servei i dificultats en la continuïtat del pla de treball. Però **no s'explicita quins van ser els incidents i les dificultats existents.**

De l'altra, es diu que la interrupció es va produir per la necessitat d'un tercer canvi de treballadora familiar i perquè amb la nova no es produïa l'encaix desitjat. La mare de l'infant no acceptava la nova treballadora familiar, i calia tornar a establir i acordar les tasques que havia de realitzar el SAD, ja que també feia demanda d'un canvi els caps de setmana. En aquesta explicació tampoc **no es fa referència a quins eren els motius que generaven els problemes en l'encaix i l'acceptació.**

Així doncs, hi ha un marge per a l'anàlisi que no es pot produir per la manca d'informació aportada a la Sindicatura. No obstant això, aquesta institució entén que els problemes d'encaix no han de ser infreqüents en un servei d'aquestes característiques i que, per tant, tant l'empresa prestadora com els serveis socials

municipals s'han de dotar d'eines i recursos per poder abordar amb la família afectada els punts necessaris i arribar a un acord que permeti la continuïtat del servei, sense que aquest sigui interromput.

Considerem que les interrupcions en un servei d'aquestes característiques no haurien de tenir lloc, a excepció de situacions sobrevingudes excepcionalment greus o complexes. Tot i així, en cas d'haver de recórrer a la suspensió del SAD, el període d'afectació hauria de ser el mínim indispensable per poder gestionar i resoldre les dificultats existents. En la situació estudiada, i segons les dates aportades per l'informe municipal, **el servei es va reprendre el 2 de maig de 2024, quasi cinc mesos després de la suspensió.**

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, entenem que la suspensió d'un servei d'aquestes característiques (un infant de 6 anys amb TEA, amb gran necessitat de suport i amb reconeixement de dependència de grau III, gran dependència) durant un període de més de quatre mesos sense motius clars que ho justifiquin no s'adiu al contingut de la Convenció sobre els drets de l'infant. Aquesta, en l'article 23, estableix **el dret de l'infant amb discapacitats a rebre atencions especials i que es vetlli perquè, d'acord amb els recursos disponibles, es presti a l'infant beneficiari i a les persones que tinguin la responsabilitat de la seva cura l'ajuda sol·licitada, i que aquesta sigui l'adequada a la situació de l'infant i dels pares o d'altres persones que en tinguin cura.**

3. Legitimats per a la interrupció del SAD

L'informe municipal diu que el Plec de clàusules tècniques particulars (PCTP) del SAD recull la suspensió temporal d'un servei.

Efectivament, el punt 5.3.2.1.c) diu:

“Per decisió dels serveis socials municipals: els serveis socials poden determinar la suspensió temporal d'un servei per motius específics i justificats que es fonamenten en la impossibilitat de dur a terme el pla de treball o la conveniència de modificar-lo. Per exemple: per raons de manca de condicions per a la prestació del servei, per canvis temporals en l'aplicació del pla de treball, com a mesura socioeducativa o altres. Després dels 4 mesos de suspensió, el servei s'haurà de reprendre o donar de baixa.”

Sobre aquest punt hi ha diverses consideracions a fer:

- Es fa referència a motius justificats, els quals no són apreciables en l'informe municipal i, per tant, **no es pot dirimir si, per la seva importància, efectivament justifiquen la suspensió del servei.**
- El PCTP s'estableix per a tres modalitats de SAD: el SAD LAPAD, el SAD socioeducatiu i el SAD per atendre necessitats temporals. Així doncs, **entenem que el punt 5.3.2.1.c) pot tenir aplicacions diferents en funció del tipus de SAD en què s'apliqui.** El mateix PCTP diu sobre el **SAD LAPAD que és la modalitat que s'adreça a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006 i que les característiques d'aquesta modalitat s'han d'ajustar al que determina aquest marc legal i al que s'estableix en el PIA.**

- El servei finalment es va reprendre quasi cinc mesos després de la suspensió, temps que supera el termini previst en el punt 5.3.2.1.c), que estableix un màxim de quatre mesos. **En aquest aspecte, s'incompleix clarament el que preveu el mateix Ajuntament.**

Cal referir-nos de nou a la LAPAD (Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència), en la mesura que la norma estableix el marc de referència per al SAD LAPAD estudiat.

La LAPAD té per objecte, com es defineix en l'article 1, regular les condicions bàsiques que garanteixin la igualtat en l'exercici del dret subjectiu de la ciutadania a la promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Per fer efectives aquestes garanties, el sistema de dependència estableix un procediment per al reconeixement de la dependència i el dret a les prestacions previstes, desenvolupat a l'article 28, on es diu que **el reconeixement de la situació de dependència s'ha d'efectuar mitjançant una resolució expedida per l'Administració autonòmica i que aquesta resolució determina els serveis o prestacions que corresponguin segons el grau de dependència.**

Per poder optar als serveis o prestacions, l'article 29 diu que cal que els serveis socials estableixin un PIA (programa individual d'atenció) que determini les modalitats d'intervenció més adequades a les seves necessitats d'entre els serveis i prestacions que preveu la resolució per al seu grau, amb la participació, prèvia consulta i, si s'escau, l'elecció entre les alternatives previstes.

Hem de recordar que en el moment en què es va suspendre el servei, i segons les dades aportades per l'informe municipal, estava vigent el PIA signat en data 7 de setembre de 2022, que determinava la percepció de la prestació de cuidador o professional i un SAD de 20 hores al mes de treballadora familiar.

Així doncs, partint de l'objecte de la LAPAD (igualtat en l'exercici de drets, promoció de l'autonomia i atenció a persones amb dependència), i del fet que és el marc de referència en l'atenció a persones amb dependència i vinculant per a les administracions implicades, **entenem que els drets que genera disposar d'un reconeixement de dependència, així com d'un PIA signat, no es poden deixar de garantir en cap cas.**

4. Les circumstàncies familiars i el dret a les cures

L'informe municipal exposa que els serveis socials són coneixedors de la gran discapacitat de l'infant i de la situació personal de la ciutadana, així com de l'existència d'un suport privat i també de les habilitats parentals i l'entorn relacional. L'SGB celebra que la ciutadana compti amb aquestes habilitats i suports addicionals als de la LAPAD, perquè totes aquestes li han de permetre accedir, a ella i al seu fill, a l'exercici dels seus drets. Aquestes circumstàncies, però, no han de suposar, en cap cas, elements que tinguin incidència en la prestació o no del SAD LAPAD.

Cal tenir en compte l'impacte de les tasques de cures en la salut de les persones que les exerceixen. La **sobrecàrrega diària i constant de les persones que porten a terme les cures** és un aspecte sobre el qual hi ha nombrosos estudis i evidències. Entre aquests, volem destacar l'informe "Salut i qualitat de vida de les dones cuidadores de familiars. Resultats i valoració dels serveis municipals de suport a les cures", elaborat per Spora Sinergies SCCL per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest estudi posa en relleu el perfil eminentment femení de les cures, i com aquesta persona ha d'organitzar la seva vida al voltant de les cures, amb greus dificultats per conciliar-ho amb la vida laboral, i sovint amb renúncies importants pel que fa a la vida social i a la cura d'ella mateixa.

Aquesta situació té un impacte important en la percepció de l'estat de salut de les persones cuidadores (el 82,2% de les persones enquestades per l'estudi), que expressen un empitjorament de la salut i de la qualitat de vida. Això es tradueix en **una presència més alta de malalties físiques o mentals, que tenen més incidència en funció dels anys dedicats a les cures**.

L'estudi també fa referència al fet que **la qualitat de vida empitjora d'una manera més pronunciada quan es tracta de la cura d'un fill o filla**. En aquests casos, s'havia pogut observar un empitjorament de la situació econòmica (69,7%), la solitud o incomprensió (78,8%), l'empitjorament de les relacions socials (75,8%) o la compatibilitat d'obligacions laborals i de cura (63,6%). També s'observava una prevalença de consum de tranquil·litzants o sedants elevada (33,3%).

El consistori té un compromís amb les cures, adoptat a través del PAM 2023-2027, punt 7.3.6 de l'eix 4, quan anuncia el pacte Barcelona Cuidadora. Aquest preveu crear un **nou marc estratègic 2024-2030 per a l'impuls de la política de cures a la ciutat de Barcelona** amb el conjunt d'entitats i institucions vinculades i per a la territorialització de les accions a través dels equipaments de proximitat.

Així doncs, **els serveis socials han de vetllar, des del compromís municipal, per incorporar en les decisions que afecten casos concrets la mirada de la càrrega que suposen les cures (més especialment quan qui les realitza són les mares)**.

5. El dret a la informació

L'informe municipal exposa que la voluntat del centre de serveis socials ha estat sempre la represa del servei, i que s'havia seguit treballant en el pla individual d'atenció a l'infant. Igual que passa amb altres aspectes, no s'aporta més informació sobre com s'havia treballat amb la família, en aquest cas, la mare.

De fet, la promotora de la queixa dirigida a la Sindicatura exposava a aquesta institució que la informació que rebia és que no hi havia personal.

La Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials. Concretament, l'article 10 diu que totes les persones 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 els drets i deures dels destinataris i els usuaris. En aquest sentit, doncs, recordem que cal vetllar per la prestació efectiva

de la informació necessària, especialment en situacions que puguin implicar la suspensió d'un servei.

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 ajustament a dret i eficàcia, pel que fa als serveis reconeguts per la LAPAD.**

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

- **Recordar a la Comissionada d'Acció Social** que els drets generats amb un reconeixement de dependència, així com d'un PIA signat, no es poden deixar de garantir.
- **Recomanar a la Comissionada d'Acció Social** que en el pròxim Plec de clàusules tècniques particulars (PCTP), quan es faci referència a la possibilitat de suspensió del SAD, s'especifiquin motius que ho justifiquin, amb especificitats per a les modalitats de SAD afectades.
- **Recomanar a la Comissionada d'Acció Social** que es vetlli pel compromís municipal amb les cures en les decisions que afectin casos particulars, especialment en casos de mares cuidadores.
- **Recordar a la Comissionada d'Acció Social** que s'ha de garantir sempre que les famílies ateses tinguin informació suficient sobre els serveis i les seves condicions, especialment en situacions en què es pugui suspendre un 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.