

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 17 d'octubre de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per incompliments en la prestació del SAD que té assignat la seva mare.

Hi exposava el següent:

La seva mare, de 87 anys, rep el SAD per part de l'empresa SUARA, ja que és una persona amb una dependència reconeguda. El servei es distribueix en dues hores setmanals per atenció personal i dues hores cada quinze dies per neteja.

Amb el servei de neteja no havien tingut cap problema, però en el servei d'atenció personal cada setmana els trucaven per canviar l'horari o la persona que hi assistiria. El més greu era que també feien canvis de dies sense avisar, quan la família ja disposava d'altres persones que s'ocupaven de la mare aquells dies. Així, el mateix dia en què es tramitava la queixa (el 17 d'octubre), els havien trucat per dir que la mare no obria la porta. Va resultar que la mare no era al domicili en aquells moments. D'aquesta forma s'havien assabentat que s'havia fet un canvi en l'atenció personal i que, en lloc de ser dilluns i divendres, el servei es prestava dimarts i dijous.

Aquesta situació era contraproductiva per a una persona amb discapacitat i situació de dependència, amb problemes importants de memòria i desorientació, i era molt nociu per a la seva salut.

Feia un temps havia trucat al 010 i també havia parlat amb el departament municipal que gestiona el SAD, on li havien dit que era un servei externalitzat i que no hi podien fer res. No entén com en un servei públic i municipal no es prenen mesures per assegurar que les empreses compleixen el contracte.

Deixar de prestar les hores corresponents o modificar dies i hores sense l'acord de la persona usuària comporta una desatenció a persones vulnerables i deixa totalment indefenses la persona necessitada i la família.

Va preguntar a l'Ajuntament si podien rebre la quantitat econòmica corresponent per poder gestionar ells mateixos la contractació d'un servei, però se'ls va respondre que no.

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 24 d'octubre 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 14 de novembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre els canvis en el servei prestat

L'informe municipal exposa, en relació amb la mare de la promotora de la queixa, que és usuària del SAD des del 26 de gener de 2023 i que el referent del seu cas és el Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP) de Nou Barris.

El servei és prestat per l'empresa SUARA i consisteix en 2 hores setmanals de treballadora familiar (TF) que es presten en dos serveis d'1 hora (dimarts i dijous de 17.30 a 18.30) i 3 hores quinzenals de neteja que fan els dimarts alterns (de 10.00 a 13.00 hores).

En data 26 de gener de 2023 es va signar el "Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària". En data 13 de maig de 2024 es va modificar la distribució de les hores del servei. Van passar d'un dia a dos dies, sense afectació en el nombre d'hores totals. **No es va signar una modificació del pacte de prestació i des de l'Ajuntament s'ha**

requerit a SUARA que es formalitzi un nou pacte en la propera visita a domicili que se li faci a la usuària.

Des de la Sindicatura també s'ha observat que **el contracte inicial no conté els horaris o les franges horàries en què s'ha de prestar el servei. Això també caldrà incloure-ho en el nou "Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària". Per tant, caldrà elaborar un nou pacte que inclogui els canvis de dies i també els horaris o franges horàries.**

Pel que fa als canvis de treballadora familiar en el període comprès entre l'1 de maig de 2024 i el 29 d'octubre de 2024, s'han produït els següents:

- Del 3 al 17 de maig de 2024: període vacacional de la professional titular, a qui substitueixen dues professionals diferents. La comunicació dels canvis es va fer directament a la persona atesa.
- 31 de maig de 2024: formació de la professional titular. Es fa una suplència i es comunica directament a la persona atesa.
- 17 de juny de 2024: malaltia de la professional titular, a qui substitueixen i es comunica directament a la persona atesa.
- 28 de juny de 2024: permís de la professional titular, amb suplència puntual que es comunica directament a la persona atesa.
- Del 12 al 26 de juliol de 2024: baixa laboral de la professional, a qui substitueixen quatre professionals diferents. Es comunica directament a la persona atesa.
- 16 d'agost de 2024: absència de la professional, es fa suplència i es comunica directament a la persona atesa.
- Del 2 de setembre al 14 d'octubre de 2024: baixa laboral amb suplència que es duu a terme per part de quatre professionals diferents. Es comunica a la persona atesa.

De la relació de les diferents suplències, s'observa que:

- D'acord amb el que s'estableix al PTEC (Plec de clàusules tècniques particulars del Contracte de serveis del Servei Públic d'Atenció Personal i Neteja de la Llar), **s'han comunicat tots els canvis de professional**, en aquest cas, directament a la persona atesa.
- En el període de maig a octubre, és a dir, **sis mesos**, van passar pel domicili de la persona atesa aproximadament **catorze persones diferents per realitzar el servei.**

El PTEC estableix al punt 10.3.2, en relació amb els indicadors de qualitat, que la rotació del personal d'atenció directa es defineix a patir del percentatge de persones usuàries ateses que han tingut un nombre igual o inferior a tres TF al llarg de l'any. Òbviament, en aquest cas, i malgrat les perceptives

comunicacions, entenem que **el nombre de professionals en aquest cas és excessiu.**

De fet, el mateix informe municipal exposa que les absències van ser justificades, però es conclou que l'empresa havia donat compliment als requeriments establerts en la mesura que s'havia dut a terme el servei amb altres professionals.

L'informe planteja que, malgrat que el plec no estableix un nombre màxim de professionals suplents, pot considerar excessiu el nombre de professionals. En aquesta línia, diu que la intenció municipal és aconseguir l'estabilitat en les suplències i reduir el nombre de professionals que puguin fer el servei. La Sindicatura de Greuges de Barcelona estarà amatent a aquest aspecte del funcionament ordinari del SAD. Tanmateix, també considerem que, com que en aquest cas ja s'ha produït (a criteri del mateix Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans i de la mateixa Sindicatura) un nombre excessiu de professionals, **es tingui especial cura en les futures substitucions per tal d'evitar l'empitjorament de la qualitat del servei.**

Des de l'Ajuntament, s'havia demanat (a partir de la petició d'informació realitzada per la Sindicatura) a SUARA les gravacions de les trucades telefòniques rebudes i emeses des de la centraleta del 14 al 18 d'octubre de 2024 per tal **fer l'anàlisi sobre la incidència del dia 17 d'octubre.** Se'n desprèn la cronologia següent:

- 10 d'octubre de 2024 (13.59): es fa una trucada a la filla de la usuària, però no s'hi pot contactar.
- 10 d'octubre de 2024 (14.00): la coordinadora tècnica truca a la usuària i informa del retorn de la professional titular, així com del canvi de dies. En lloc de prestar-se dilluns i divendres, el servei passa a dur-se a terme dimarts i dijous.
- 17 d'octubre de 2024 (17.49): es truca a la filla de la usuària per informar que la professional és a la porta del domicili de la usuària i que no obre la porta. La filla manifesta no estar informada del canvi i expressa disconformitat pels canvis de dies, ja que és incompatible amb altres suports de la usuària.
- 17 d'octubre de 2023 (17.53): es truca a la usuària per informar que la professional és a la porta del domicili i que no pot accedir-hi. La usuària informa que es trobava fora del domicili, però que ja ha arribat. S'acorda que la professional farà el servei inicialment programat de 17.30 a 18.30. S'entén el servei com a realitzat.
- 18 d'octubre de 2024 (12.13): La filla de la usuària truca a SUARA per fer una consulta sobre el servei de divendres 18 d'octubre de 2024. Se la informa que el servei no està planificat, degut al canvi fet a dimarts/dijous. Manifesta desacord i s'acorda que li trucarà la coordinadora tècnica.
- 18 d'octubre de 2024 (12.44): la coordinadora tècnica truca a la filla de la usuària i la informa del preavis realitzat per ella mateixa a la usuària, en data 10 d'octubre, sobre els canvis de dies de programació del servei. La filla es queixa que les comunicacions es facin amb la usuària, ja que té problemes de

memòria, així com pel canvi de dies, que coincideix amb altres suports que rep. S'acorda que es deixarà constància a l'aplicació de gestió del servei de la necessitat de fer totes les comunicacions directament amb la filla de la usuària. La filla queda conforme amb la planificació actual del servei.

2. Sobre la gestió de la situació

La ciutadana exposava que, abans de dirigir-se a la Sindicatura, havia exposat el seu malestar tant amb l'empresa prestadora del servei, com a través del 010 (malgrat que l'informe municipal diu que no se n'ha pogut trobar constància) i a través dels serveis municipals a la dependència, sense que trobés una resposta d'acord amb els seus interessos legítims.

De fet, s'evidencia en el relat dels fets (tant dels canvis, com de l'incident del dia 17 d'octubre de 2024) que l'empresa reiterava les comunicacions únicament amb la ciutadana atesa, quan hem d'esperar que, en situacions com la descrita, el resultat de les visites de seguiment i les coordinacions amb els serveis prescriptors, puguin alertar d'una situació de problemes de memòria en la persona atesa.

L'informe municipal també recull que es considera millorable la gestió en relació amb les comunicacions realitzades únicament amb la usuària del servei.

La gestió de les queixes i les comunicacions fetes únicament a la persona usuària són aspectes fonamentals en la satisfacció del servei per part de les persones usuàries i les seves famílies, que posen de manifest una gestió poc eficaç.

El seguit d'accions que la ciutadana va haver de fer per obtenir resultats fan palès que el sistema de gestió de les queixes no s'adiu plenament amb el que estableix l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, quan diu que les persones ateses als serveis socials tenen 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.

A més, la persona que rep el servei té unes necessitats demostrades i un servei reconegut legalment (amb un grau I) i garantit que cal prestar amb la qualitat necessària. En la vida quotidiana d'aquesta persona i de la família que en té cura, el SAD esdevé un element important, atès que la logística de la cura d'una persona gran i dependent comporta una gran organització al seu voltant, en persones que, al seu torn, tenen altres responsabilitats laborals o familiars.

Cal recordar que l'article 3.1 de la Llei 12/2007 de serveis socials 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.

3. La qualitat del servei i la responsabilitat municipal

L'informe municipal exposa que el control de qualitat de la gestió del SAD per part de les empreses es duu a terme a partir de diversos mecanismes executats pel Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS). També per part de CIAS COM 2001 (CIAS), empresa adjudicatària del control de qualitat, que depèn del Departament de Provisió, Qualitat i Inspecció de Serveis, de l'IMSS.

Els elements més rellevants d'aquest control, en relació amb la qualitat en la prestació de serveis són:

- Inspeccions dutes a terme per CIAS en l'escola de gravacions de trucades emeses i rebudes per les empreses prestadores del servei.
- Seguiment de les queixes rebudes a través de l'IRIS.
- Seguiment de les queixes rebudes dels centres de serveis socials i Serveis d'Atenció a la Dependència.
- Seguiment del nivell de control dels fitxatges dels professionals d'atenció directa.
- Seguiment del compliment dels estàndards de qualitat.

Per tant, és evident l'esforç municipal per poder fer un control sobre la tasca de les empreses adjudicatàries, una tasca que entenem molt complexa degut a la seva dimensió, tant en nombre de persones ateses, com de persones treballadores, gestió econòmica i gestió diària d'un gran nombre d'incidències sobre les quals cal intervenir de forma immediata per poder garantir el servei en tots els casos.

Tot i així, la responsabilitat en la prestació del servei, malgrat que el SAD estigui contractat amb una empresa, correspon en darrera instància a l'àmbit municipal.

D'acord amb l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials, que estableix el principi de responsabilitat pública, els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials, mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts. Així mateix, n'han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control i la continuïtat, si se'n determina la necessitat, amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.

4. L'accés a la prestació econòmica per dependència

La promotora de la queixa també s'havia dirigit a l'ajuntament per preguntar si elles podien rebre la quantitat econòmica corresponent per poder gestionar directament la contractació d'un servei, però **se'ls havia respost negativament**.

En relació amb aquesta qüestió, des de l'Ajuntament s'exposa que des del SADEP (Servei d'Atenció a la Dependència) de Nou Barris, es va trucar a la filla de la usuària en data 28 de juny de 2024, en resposta a una trucada del dia anterior. La filla havia

fet una demanda d'accés a la prestació econòmica per a una persona cuidadora no professional. Segons la normativa vigent, poden accedir a aquesta prestació les persones que conviuen amb un familiar cuidador i que tenen reconegut un grau II o III, però per al grau I no es requereix la convivència.

En el cas de la usuària, que té reconegut un grau I, sí que podria accedir a la prestació econòmica. Però donat que s'havia previst fer una revisió de grau de dependència i un reconeixement de grau superior, es va informar que, en cas d'accés a la prestació econòmica, si s'incrementava el nivell reconegut de dependència, hi perdria el dret. Aquesta és la informació que es va facilitar a la família, la qual va comunicar que s'ho pensaria. En cas que volguessin fer un canvi cap a la prestació de cuidador/a, ho poden fer contactant amb el SADEP (900 922 357, telèfon gratuït).

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'Ajuntament de Barcelona ha de millorar en eficàcia, ja que**, tot i que el servei es garanteix i es treballa per resoldre les incidències, cal poder gestionar-les de forma que no interfereixin en l'estabilitat i la confiança de les persones que el reben i del seu entorn de cura.

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

- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que s'ha de signar un "Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària" que contingui els dies i les franges horàries o horaris de prestació del servei i vetllar per tal que es mantingui actualitzat.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que cal prestar una especial atenció en les futures substitucions en aquest cas, per tal d'evitar els efectes que pugui generar aquest aspecte.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que ha de vetllar per la prestació efectiva dels serveis reconeguts legalment a la ciutadania, amb la qualitat necessària.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** la responsabilitat pública sobre el SAD, a fi que vetlli per un control i una supervisió efectius de la tasca que duen a terme les empreses.

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