

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 9 de juliol de 2024 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'atenció del SAD que estaven rebent.

Hi exposava el següent:

És usuària del SAD municipal, que se'ls presta a través de l'empresa DomusVi, que considera que ofereix un mal servei.

Les coordinadores tracten les persones usuàries amb menyspreu, ratllant la manca de respecte.

Diu que reestructuren les treballadores del servei per evitar llargs desplaçaments, quan, en realitat, es fan canvis entre domicilis propers. I considera que el motiu real és evitar la creació de vincles entre les treballadores i les usuàries, fet que és un error perquè les persones grans necessiten un vincle de confiança amb les persones que les cuiden.

Fins fa poc, les treballadores duraven alguns anys amb les persones usuàries, amb resultats satisfactoris per a totes les parts.

A més, no se la informa dels canvis de dies, hores i cuidadores, i es creen situacions incòmodes, atès que les persones grans també tenen compromisos i no poden estar subjectes a la incertesa de quan i com es prestarà el servei.

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 31 de juliol 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 10 de setembre 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 la reorganització del servei i la comunicació

L'informe municipal exposa que el SAD està condicionat a factors i situacions organitzatives que impliquen canvis, tant de professionals com d'horari, que sempre s'han de comunicar prèviament a la persona usuària o la seva família. També es poden donar situacions particulars de les persones usuàries que requereixen una replanificació.

A més, s'hi diu que l'equip de coordinació de l'empresa prestadora del servei, juntament amb el Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), treballen per trobar l'equilibri entre la qualitat del servei i la prestació del SAD centrant-se en la persona i les seves necessitats, així com en la garantia d'unes condicions laborals adequades per a les professionals d'atenció directa.

Així, per optimitzar el servei i reduir els temps de desplaçament entre serveis, l'empresa va presentar a l'IMSS una proposta de reorganització del servei que incloïa el barri del Camp d'en Grassot. L'empresa va obtenir el vistiplau municipal i va activar el pla de comunicació a les persones usuàries, amb el calendari següent:

- Febrer del 2024: l'equip de coordinació, en les visites de seguiment a les persones usuàries, informa de la reorganització i de la previsió d'aplicar-la aquell any.
- Primera quinzena de maig del 2024: es truca per telèfon a les persones usuàries que no havien estat informades presencialment.
- Del 3 al 9 de juny de 2024: l'equip de suport informa telefònicament totes les persones usuàries del barri del Camp d'en Grassot de la reorganització, amb canvis de professionals i d'horaris.
- 10 de juny de 2023: es fa efectiva la reorganització de serveis.

La ciutadana, en tant que veïna del barri, ha estat afectada pel canvi.

2. Justificació dels canvis, qualitat del servei i responsabilitat pública

L'informe municipal diu que:

- De l'1 de maig al 9 de juny de 2024 es va prestar el servei segons la planificació, sense que es produïssin canvis imputables a l'empresa.
- El dia 10 de juny de 2024 es va procedir al canvi de treballadora familiar i d'auxiliar de neteja, en el marc de la reorganització dels serveis al territori.
- Del 17 al 26 de juny, la treballadora familiar titular gaudeix de les seves vacances. Fa la suplència una suplent de forma estable.
- Del 27 de juny al 31 de juliol es va prestar el servei segons la planificació, sense que es produïssin canvis imputables a l'empresa.

L'equip de coordinació de l'empresa explica que la ciutadana es va mostrar en desacord amb el canvi d'auxiliar de neteja i que coneixia altres situacions en les quals no s'havia canviat aquella professional. Se li va explicar que, en la reorganització, no es podia mantenir la mateixa professional.

S'afirma que l'equip de coordinació sempre havia mantingut un to de respecte vers la usuària.

S'observa que, segons les dades aportades en l'informe municipal, **tots els canvis que s'han produït obeeixen a causes objectives, relacionades amb la gestió del servei o als drets de les persones treballadores.** Així, s'aprecia que **el servei s'havia prestat d'acord amb les previsions, sense imprevistos, i que la suplència de vacances la va fer una única professional. Per tant, no hi ha hagut incidències, sinó canvis programables que han estat comunicats prèviament.**

Malgrat això, l'existència d'aquests canvis generaven una percepció negativa sobre el SAD per part de la ciutadana. Cal tenir en compte que el SAD es presta en l'àmbit domèstic, l'espai íntim i personal on té lloc la vida de les persones, i això ha d'anar vinculat, necessàriament, a la confiança i al coneixement com a factors de qualitat.

En aquesta línia, el fet que hi hagi canvis (malgrat que puguin estar justificats) pot impactar en la quotidianitat d'aquesta persona i en el seu entorn de cura, que és on el SAD té un paper essencial i on la confiança és fonamental.

Cal recordar que la qualitat dels serveis, junt amb l'atenció personalitzada i integral, és un principi rector dels serveis socials, d'acord amb el contingut de l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

Des de la Sindicatura es té coneixement de la gran complexitat que implica la gestió d'un servei com el SAD (pel gran nombre de persones usuàries i de persones treballadores, i també per l'elevat nombre d'incidències, tant de les persones usuàries com de les persones treballadores), així com dels esforços municipals per prestar un servei ajustat a les necessitats i amb el control adequat (des de l'IMSS es va contractar una empresa específicament amb la finalitat que vetllés pel control i la qualitat del SAD).

L'Ajuntament de Barcelona, malgrat que hagi contractat una empresa amb aquesta finalitat, és responsable de la prestació del SAD. 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, han **d'assegurar la planificació, la coordinació, el control i la continuïtat del servei, si se'n determina la necessitat, així com l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.**

El mateix article també estableix el respecte pels drets de la persona i determina el principi de qualitat, pel qual el sistema de serveis socials ha d'aplicar criteris d'avaluació prenent com a referència el concepte de *qualitat de vida*.

Per tant, **recordem a l'Ajuntament de Barcelona la necessitat que es continuï treballant per tal que el SAD es pugui prestar amb la qualitat adient i amb l'estabilitat que necessiten les persones usuàries del servei.**

3. Comunicació dels canvis, dret a la informació i gestió d'incidències

Pel que fa a les comunicacions dels canvis i les incidències a les persones usuàries, l'informe municipal diu que el plec vigent requereix a les empreses:

- Una centraleta que registri l'activitat i permeti les gravacions de les comunicacions fetes entre l'empresa i les persones usuàries.
- Un registre de les trucades entrants i sortints dels telèfons d'atenció respectius fetes als equips del SAD.

A més, amb la incorporació del teletreball, també es fan trucades tècniques des de dispositius mòbils.

Per tant, es pot disposar del registre de totes les trucades, però no de tots els continguts. D'acord amb aquesta informació i la facilitada també pel centre de serveis socials (CSS) de referència, i també a partir del creuament amb les dades dels canvis s'obté el següent:

- 6 de juny de 2024: hi ha una trucada des de centraleta per informar de la nova planificació del territori a partir del 10 de juny de 2024.
- 7 de juny de 2024: hi ha una trucada des d'un dispositiu mòbil.
- 14 de juny de 2024: es fan tres trucades des d'un dispositiu mòbil. S'interpreta com la trucada en què es notifica el canvi per l'inici de vacances.
- 19 de juny de 2024: es fan dues trucades des d'un dispositiu mòbil que coincideixen amb la trucada de la usuària demanant la confirmació del servei del dia.
- 8 de juliol de 2024: entrevista presencial al CSS en la qual es planteja el malestar sobre la nova organització i s'informa dels canals de queixa.
- 15 de juliol de 2024: es fan tres trucades des d'un dispositiu mòbil que coincideixen amb la trucada de la ciutadana per informar que tornava de vacances.

D'aquesta informació se'n pot deduir que **els canvis han estat comunicats de forma prèvia en totes les ocasions, d'acord amb el contingut de l'article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials, que estableix que les persones usuàries dels serveis socials tenen dret a rebre informació sobre els serveis i les prestacions disponibles.**

Però s'observa que en el document "Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària" (que la persona usuària signa a l'inici del servei o quan canvien les condicions) no s'especifica com ni quan es produirà la comunicació a la persona o al seu entorn cuidador, en cas de canvis.

El document "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària" fa referència a la necessitat d'avís previ davant els canvis que es puguin produir, però tampoc no n'especifica la forma ni el termini.

Des de la Sindicatura entenem que **per garantir plenament el dret a la informació caldria incorporar, en aquests dos documents, una explicació més àmplia de com s'han de comunicar els canvis quan aquests siguin previsibles.**

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 la **Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat ha de millorar en eficàcia, ja que, tot i que el servei es garanteix i es treballa per prestar una atenció centrada en les persones, cal poder oferir un servei que no interfereixi 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 ha de vetllar per la prestació el SAD amb la qualitat necessària.
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que per garantir plenament el dret a la informació incorpori, en els documents que s'entreguen quan es formalitza el SAD, una explicació més àmplia de com s'han de comunicar els canvis quan aquests siguin previsibles.
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que supervisi la prestació del servei a la promotora de la queixa.

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.