

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 5 de desembre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel tracte rebut i la qualitat del servei del Centre d'Acolliment Residencial Can Planas.

Hi exposava el següent:

Té 53 anys i està allotjat al Centre d'Acolliment Residencial Can Planas (junt amb altres 50 persones aproximadament). Té una discapacitat del 35% (en procés de revisió, amb visita programada per al 23 de desembre de 2024). Per diferents problemes de salut, necessita una cadira de rodes per desplaçar-se.

El tracte que rep a Can Planas (i que també afecta altres persones que resideixen en aquest servei) no és adequat pels motius següents:

- Li fan seguir els torns de neteja ordinaris de menjador i habitació, quan per la seva situació de salut i mobilitat no pot fer-ho amb normalitat.
- Un dia en què es trobava malament i volia anar a visitar-se a Urgències, no el van deixar sortir, atribuint el seu dolor a causes menors. Quan per fi va poder visitar-se va ser intervingut quirúrgicament i d'urgència d'apendicitis.
- En ocasions es troba que la medicació (que li administra el personal de Can Planas) no està disponible.
- Té uns ingressos de 480 euros mensuals procedents d'un subsidi (es troben en tràmit les sol·licituds de la renda garantida de ciutadania i de l'ingrés mínim vital). Li han dit que atès que té ingressos propis haurà de deixar Can Planas.
- En ocasions, sobra menjar dels àpats, que es llença, i als residents no se'ls permet repetir.
- El personal tracta totes les persones de la mateixa manera, sense tenir en compte les diferents circumstàncies i personalitat de cada usuari o usuària, a la qual cosa se suma una manca d'interès pel que aquestes persones els poden plantejar. En

ocasions es parla malament a les persones residents, elevant el to de veu de forma irrespectuosa.

- Hi ha problemes d'higiene amb la roba, com canvis de pijama sols una vegada a la setmana, o tovalloles que s'utilitzen també per netejar.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 12 de desembre 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 13 de gener de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'atenció social al ciutadà

L'informe municipal exposa que el ciutadà va entrar a l'allotjament temporal col·lectiu Can Planas el dia 19 de febrer de 2024, on segueix. La referent del ciutadà és una treballadora social del servei i es va acordar un Pla de treball durant la seva estada, el qual passa per:

- Salut: Realització del seguiment i tractament mèdic.
- Econòmic: Tramitació de la renovació del subsidi per a majors de 52 anys, revisió de la dependència, tramitació de prestacions complementàries (IMV, RGC) i pla d'estalvis.
- Legal: Tramitació de documentació (NIE, certificat de penals, passaport).
- Habitatge: Inscripció al registre de sol·licitants als HPO (habitatges de protecció oficial) i recerca d'habitatge autònom.

L'existència d'un Pla de treball individualitzat està recollida a l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials, com a dret de les persones ateses per Serveis Socials. A més, en el cas del ciutadà, inclou diversos aspectes, com ara la salut, econòmics, de documentació i habitatge, considerant la seva situació de forma global.

No obstant, creiem que el Pla de treball hauria de ser més dinàmic i adaptar-se millor a la seva situació individual. El Pla de treball que s'adjunta a l'informe municipal no inclou data, ni periodicitat de revisió, el que seria convenient que s'hi pogués incorporar per tal de millorar en eficàcia. Sí que hi ha un apartat d'incidències. Tot i les queixes que ha manifestat el ciutadà, no es troben recollides en aquest espai.

Per tant, recomanem que el Pla de treball incorpori revisió periòdica i ajustament a mesura que evolucionen les necessitats o apareixen nous elements a tenir en compte.

2. Les circumstàncies de salut

En la licitació del contracte es preveu proveir atenció sanitària pal·liativa, preventiva i de relació amb la xarxa de salut (l'àrea bàsica de salut de referència de l'equipament és el CAP de Sant Martí.). El contracte estableix un mínim de 1.049,75 hores de personal d'infermeria per any i un mínim de 789 hores d'atenció mèdica per any. Les funcions d'aquest equip són la detecció de malalties, el control de medicació i tractaments prescrits, el control de constants biològiques i les cures petites.

La infermera del centre fa la compra de la medicació de la totalitat de residents, que s'han de fer càrrec de les despeses de la seva medicació. En aquest aspecte el ciutadà ha verbalitzat al centre que la infermera o el farmacèutic es queden part dels seus diners. Per això se li han mostrat els tiquets de compra, els quals queden en custòdia del director i el resident els pot veure.

Les persones residents que tenen dificultats de comprensió o de mobilitat reben acompanyament a les seves visites mèdiques. El ciutadà ha estat acompanyat quan s'ha considerat, tot i que és una persona autònoma pel que fa a la mobilitat i a la comprensió.

Quant a l'episodi pel qual finalment se'l va intervenir d'apendicitis, l'informe municipal exposa que el ciutadà va referir dolors abdominals el dia 15 d'octubre de 2024 a les 06.30 hores del matí. Es va trucar al 061, des d'on van orientar l'usuari a anar al CUAP de Sant Martí per fer una radiografia i valoració. En cap cas se li va prohibir la sortida del centre, i el mateix matí un treballador va acompanyar-lo al CUAP on li van diagnosticar apendicitis.

L'informe municipal, però, no aporta informació més precisa sobre el temps transcorregut entre la trucada al 061 i el desplaçament fins al CUAP, ni de la gestió d'aquest període.

Així doncs, malgrat que la Sindicatura no disposa d'elements suficients per pronunciar-se en aquest aspecte, entenem que el que es planteja en aquest punt és molt important. Recordem que al ciutadà finalment se'l va diagnosticar d'apendicitis amb una cirurgia immediata i que, per tant, estem tractant del dret a l'atenció sanitària urgent i la gestió adequada de la salut.

En aquest sentit doncs, **entenem que és necessari revisar els protocols existents per accedir a serveis mèdics en situacions d'urgència, així com que es puguin revisar amb el ciutadà els fets d'aquell dia i clarificar-ne els aspectes necessaris.**

Pel que fa al control i la disposició de la medicació de les persones usuàries, en la mesura que els tiquets de compra (amb data) estan a disposició (a través de Direcció) de les persones usuàries, i que poden revisar-los disposant també de la prescripció mèdica corresponent on s'indica la posologia, no detectem en aquest aspecte cap irregularitat.

3. Les circumstàncies de discapacitat

L'informe municipal exposa que les persones ateses a Can Planas tenen el deure de participar en les activitats i el manteniment dels espais, com es fa constar a la normativa del centre que se signa voluntàriament a l'entrada al servei. Can Planas disposa de servei professionalitzat de neteja que realitza la neteja del servei en profunditat.

Es tenen en compte les situacions de discapacitat o malaltia que puguin tenir les persones i s'adapten les tasques de cura dels espais.

En el cas del ciutadà, va portar un informe mèdic, després d'un ingrés hospitalari per una intervenció quirúrgica, en el qual es reflectia la indicació mèdica *"evitar esfuerzos y cargar pesos durante un mes"*. Durant aquell període el ciutadà no va dur a terme cap tasca, però passat aquest termini es va demanar a la persona que retornés a les seves tasques. Davant la negativa del mateix, es va demanar que aportés nou informe mèdic on s'indiqués que per motius mèdics no podia escombrar o fregar. En el moment en què l'Ajuntament va realitzar l'informe per a la Sindicatura, no s'havia aportat.

Òbviament, el fet de residir en un equipament col·lectiu de les característiques i les finalitats de Can Planas ha d'anar acompanyat del compromís de les persones usuàries a col·laborar activament en les tasques de neteja i manteniment de l'ordre i de les condicions de vida per a tothom que comparteix l'espai.

En aquest sentit, i en la mesura que els deures de les persones usuàries queden ben establerts en el Contracte educatiu que se signa en entrar al servei, considerem que l'exempció de tasques per motius mèdics ha de venir acreditada pels serveis mèdics corresponents, a partir dels diagnòstics que s'hagin determinat.

Una altra qüestió, però, és que les tasques es puguin adaptar a les circumstàncies particulars de cada persona. En el cas del promotor de la queixa, té una discapacitat reconeguda del 35% (en procés de revisió) i es desplaça en cadira de rodes o crossets. Així doncs entenem que, com a mínim hauria de poder revisar-se amb el ciutadà quines són les tasques que pot realitzar o no i acordar-les, a fi que quedin així recollides en algun document.

Hem de recordar que l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix com a principi rector del sistema l'atenció personalitzada i integral, assegurant una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació particular.

Així doncs, considerem necessari que **es diferenciï entre exempció de les tasques i la possibilitat de valoració d'adaptació de les mateixes, sempre tenint en compte circumstàncies objectivables, com en aquest cas, per discapacitat i mobilitat.**

En aquesta línia, l'equip de salut de l'equipament pot exercir un rol proactiu de coordinació amb la xarxa de salut per tal de determinar les limitacions o dificultats en l'exercici de certes tasques.

4. Temporalitat a Can Planas

L'estada a Can Plans es preveu per un període de sis mesos revisables i ampliables fins a sis mesos més. Les estades estan vinculades a un Pla de treball on s'acompanya la persona a la cerca de màxima autosuficiència tenint en compte les seves habilitats i capacitats.

Si en sis mesos no hi ha temps per assolir el Pla de treball, s'amplia l'estada a sis mesos més.

Aquesta informació es trasllada a totes les persones ateses quan entren al servei, junt amb la normativa del centre.

No obstant, aquesta informació precisa sobre els sis mesos, prorrogables a sis mesos més, no s'ha localitzat en cap punt del Contracte educatiu. De fet, en aquest document, al punt 4, titulat "Sortida del centre", es fa referència a l'assoliment dels objectius del Pla de treball, a la implicació o millora de la persona, a la voluntat de la pròpia persona, o a l'incompliment del reglament, però en cap moment es parla de cap temporalitat; així mateix, el Pla de treball tampoc recull aquesta temporalitat.

Malgrat que aquesta informació es pugui facilitar de forma verbal a l'entrada al CRI Can Planas, el fet que no es faciliti de forma escrita, atesa la seva importància, pot afectar el dret a la informació.

L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que en l'àmbit dels serveis socials 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, així com els drets i deures de les persones usuàries.

Per tant, **recomanem que aquest punt s'inclogui de forma clara i explícita al Contracte educatiu i al Pla de treball.**

També cal assenyalar que la limitació de l'estada a un màxim de dotze mesos (sis mesos inicials més sis mesos ampliables) pot estar inicialment ben enfocada d'acord amb un objectiu clar d'autonomia personal.

Resulta evident, però, que determinar un període rígid pot entrar en conflicte amb persones que necessiten més temps per assolir aquesta autonomia, especialment quan estan immerses en un Pla de treball i quan la ciutat es troba en una crisi habitacional molt severa que restringeix les possibilitats reals de les persones amb limitacions d'ingressos a accedir a un habitatge i també a altres alternatives habitacionals.

Per així, **recomanem que es reconsideri el límit de dotze mesos, a efectes de poder garantir transicions adequades a alternatives habitacionals dignes.**

5. Sobre la gestió de serveis a Can Planas (àpats i roba)

A l'equipament de Can Planas, diàriament s'efectua un recompte dels àpats que es faran, tenint en compte les persones que per diverses circumstàncies no utilitzaran el menjador. Aquesta informació es transmet cada dia a la cuina per tal que es serveixi el nombre d'àpats més ajustat possible. En alguna ocasió hi ha absències no previstes i es genera excedent. Per tal d'evitar el malbaratament es dona opció a repetir a les persones que aquell dia es trobin al menjador.

Els menús que s'ofereixen estan supervisats per dietista que aprova la seva composició i els gramatges.

Pel que fa a la roba, Can Planas disposa de servei de bugaderia industrial que gestiona la neteja de roba blanca (llençols i tovalloles) i el rober (en poden fer ús les persones usuàries que no tinguin roba pròpia).

Per fomentar l'autonomia de les persones ateses, es disposa de rentadora i assecadora semiindustrials a què tenen accés setmanalment per rentar la seva roba de manera planificada. El ciutadà hi accedeix els dimecres de manera gratuïta.

Totes les persones que pernocten a Can Planas es dutxen un cop al dia i fan canvi de roba. Els llençols i les tovalloles es canvien un cop a la setmana i sempre que es necessiti per motius sanitaris.

La gestió de l'excedent d'aliments, doncs, està organitzada per evitar-ne el malbaratament. Així mateix, la composició i les quantitats d'aliments les disposen professionals, de forma que entenem que es garanteix el dret a una alimentació adequada de les persones residents.

Pel que fa a la higiene de la roba, tant la personal, com la roba de llit i de bany està estructurada, amb un doble sistema de bugaderia i distribució. Com tot, però sempre hi ha marge de millora. En aquest sentit, es podria revisar si es pot flexibilitzar un canvi més freqüent de la roba, així com vetllar per tal de garantir que les tovalloles siguin d'ús exclusiu per a la higiene personal i no s'utilitzin per altres tasques de neteja.

6. Del tracte del personal envers les persones residents

El servei presta atenció centrada en la persona i un dels objectius es permetre, a través de metodologia participativa, el canvi en actituds i aptituds per contribuir a l'autonomia i integració de les persones en situació de sensellarisme en la comunitat.

L'equipament disposa de bústia de queixes i suggeriments a disposició de les persones ateses.

L'equip del servei es troba en disposició de col·laborar i treballar per les persones que atenen i s'adequa el Pla de treball de manera individualitzada. Així mateix, rep formació anualment (requerida per contracte) per oferir un servei qualitatiu i eficient en l'acompanyament socioeducatiu.

El Plec de prescripcions tècniques particulars estableix que s'han de plantejar estratègies i activitats per generar vincles, seguretat i participació en el bon funcionament del centre. L'objectiu s'ha de treballar en espais tipus assemblea, tallers i activitats de manteniment, recollida de queixes i suggeriments, i espais de gestió i resolució de conflictes i convivència.

Can Planas compleix amb els requeriments del Plec, i es realitzen enquestes de satisfacció. En la darrera, el servei ha obtingut un 8,5/10 en confort, 9,1/10 en el tracte rebut i 8,2 en valoració general del servei.

Els objectius del servei passen doncs per centrar l'atenció en cadascuna de les persones residents i els mecanismes per aconseguir-ho, com la formació i les diferents activitats i canals de participació, mostren la disposició d'una metodologia ben definida, amb diferents vies per intentar garantir aquests resultats.

Tot i així, el promotor de la queixa refereix un tracte desconsiderat per part del personal del servei, incloent la manca d'atenció a les circumstàncies personals de cada resident.

Aquesta discrepància entre les visions del servei que planteja l'informe municipal i el que exposa el ciutadà preocupa la Sindicatura. En aquest sentit, els indicadors proporcionats sobre el grau de satisfacció de les persones usuàries faciliten uns resultats positius de forma general, però entenem que uns bons resultats no haurien d'invisibilitzar queixes individuals que poden ser rellevants.

En aquest sentit, **considerem important introduir, si no existeixen ja, mecanismes d'atenció immediata a queixes manifestades, a efectes que l'abordatge en el moment adient, amb una escolta propera i flexible, pugui prevenir la cronificació de malestars.**

7. Del seguiment del contracte

L'informe municipal exposa que l'empresa Progress, a la qual es va adjudicar el servei, està donant un servei de qualitat i es fa una valoració molt favorable del seguiment del contracte, el qual està vigent fins el 28 de febrer de 2025.

Com estableix el Plec de prescripcions tècniques particulars, s'apliquen els següents mecanismes de control:

- Elaboració d'informes mensuals d'activitat del servei (indicadors d'activitat i incidències).
- Elaboració d'una memòria anual del servei.
- Elaboració d'altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'Ajuntament sobre el servei.
- El responsable municipal i l'empresa adjudicatària es reuneixen per repassar i avaluar el funcionament del servei, dels equips, l'assistència tècnica, el grau de satisfacció de les persones ateses, els resultats obtinguts, les coordinacions, etc.
- Es registren a l'aplicació informàtica SIAS les dades de les persones ateses, indicadors d'activitat i d'incidències.

Durant el temps de vida del contracte, s'han pogut desenvolupar els mecanismes de control previstos que permeten avaluar els serveis prestats i identificar àrees de millora.

A més, la referent municipal del contracte manté una relació continuada amb la Direcció del servei i el referent contractual de l'empresa, tant a través del telèfon com del correu electrònic, així com visites quinzenals i reunions bimensuals.

Observem, per tant, que es realitza un seguiment regular mitjançant informes, reunions i indicadors, que vetllen per una qualitat del servei, a través del control que determina la Llei 9/2017, de contractes del sector públic.

Es podria, però, millorar la transparència i la comunicació del seguiment del contracte, a efectes que els resultats del mateix estiguin a disposició de la ciutadania i en especial de les persones que fan ús del 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 municipal pot millorar en eficàcia.**

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

- **Recomanar a la Comissionada d'Acció Social** que el Pla de treball incorpori la revisió periòdica i el seu ajustament a mesura que evolucionen les necessitats o apareixen nous elements a tenir en compte.
- **Recomanar a la Comissionada d'Acció Social** que es revisin els protocols existents per accedir a serveis mèdics en situacions d'urgència, així com que es pugui revisar amb el ciutadà els fets d'aquell dia.
- **Recomanar a la Comissionada d'Acció Social** que es diferenciï entre exempció de les tasques i la possibilitat de valoració d'adaptació de les mateixes, sempre tenint en compte circumstàncies objectivables, com en aquest cas, per discapacitat i mobilitat.
- **Recomanar a la Comissionada d'Acció Social** que el punt de la temporalitat al recurs s'inclouï de forma clara i explícita al Contracte educatiu.
- **Recomanar a la Comissionada d'Acció Social** que es reconsideri el límit de dotze mesos d'estada màxima, a efectes de poder garantir transicions adequades a alternatives habitacionals dignes.
- **Recomanar a la Comissionada d'Acció Social** que s'introdueixin (si no existeixen ja) mecanismes d'atenció immediata a queixes manifestades, a

efectes que l'abordatge en el moment adient, amb una escolta propera i flexible, pugui prevenir la cronificació de malestars.

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.