

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 29 de gener de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel retard en l'assignació del servei d'atenció domiciliària (SAD), després del reconeixement del Grau III de dependència.

Hi exposava el següent:

Des del 14 de juny de 2024, els serveis socials municipals tenien pendent autoritzar les hores de SAD que li corresponien a la ciutadana que representa, ja que disposava del reconeixement del Grau III de dependència.

Aquesta situació generava que una persona de més de 96 anys estigués esperant durant més de set mesos per poder rebre un servei que li corresponia per llei i que, si passava més temps, podia ser que no pogués gaudir-ne per raons òbvies.

Quan s'havien dirigit als serveis socials per reclamar-ho, no els havien donat justificació sobre aquesta qüestió ni previsió de dates.

Hi ha una queixa interposada a través del 010 del dia 17 de gener.

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 dutes a terme en relació amb la queixa presentada.

El dia 4 de febrer de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 25 de març de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. El PIA, marc conceptual i actuació prèvia de la Sindicatura

El PIA (Programa individual d'atenció) és l'instrument a través del qual els serveis socials, d'acord amb les persones interessades o les seves famílies, poden concretar la modalitat d'intervenció que s'adapta millor a les necessitats de cada situació, entre els serveis i les prestacions corresponents a cada grau de dependència, d'acord amb el que preveu la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) i el desplegament normatiu posterior.

Tal com es recull en l'article 17.d de la Llei 12/2007 de serveis socials, correspon als serveis socials bàsics (en el cas de la ciutat de Barcelona, els centres de serveis socials, CSS) proposar i establir el PIA (excepte quan la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública).

Així doncs, el PIA és un document elaborat pels serveis socials municipals, i l'endarreriment a l'hora de tramitar-lo és el que motiva la queixa del ciutadà.

El retard en l'elaboració dels PIA per part dels serveis socials municipals ha generat altres queixes a la Sindicatura en els darrers anys. Per aquest motiu, aquesta institució fa seguiment d'aquesta qüestió i l'ha tractada en diverses reunions mantingudes amb l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), així com amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona i la Conselleria de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Fruit d'aquest seguiment, s'havia constatat que: D'una banda, en l'elaboració del PIA, els serveis socials municipals han de poder disposar prèviament de les dades econòmiques que provenen de la Generalitat de Catalunya, les quals, juntament amb altres elements a considerar, permeten un acord per aprovar el PIA i iniciar el servei que correspongui.

En aquest traspàs d'informació entre administracions es poden produir incidències que generen la dilatació dels processos.

De l'altra, el gran nombre de PIA per dur a terme feien qüestionar l'adequació dels recursos humans disponibles.

Per això, el consistori havia estat treballant amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya per millorar el traspàs de dades i també havia augmentat la dedicació de professionals per a l'elaboració dels PIA.

2. Antecedents del cas

Els fills de la ciutadana van ser atesos per primera vegada al CSS el novembre de 2018 i se'ls va facilitar informació sobre l'accés als recursos de suport i atenció a persones grans, amb orientació cap a la tramitació de la dependència.

El 12 de març de 2019 la família va informar el CSS Sarrià que la ciutadana havia obtingut el Grau I de dependència i que havien interposat recurs d'alçada per disconformitat. Se'ls va dir que quan es disposés de les dades econòmiques facilitades per la Generalitat a l'Ajuntament, se'ls citaria. També se'ls va informar sobre el projecte Radars¹.

L'octubre de 2019 es va fer el PIA de Grau I i es van acordar 15 hores mensuals de treballadora familiar.

El novembre de 2022 la filla de la ciutadana va informar que a la mare li havien atorgat el Grau II de dependència, fet que va generar una modificació del PIA i dels serveis assignats. La família va optar per ampliar el SAD que ja tenia, i va quedar establert en 33 hores mensuals. Es va avançar l'activació del servei a l'espera del retorn dels documents de modificació del PIA amb la signatura de la ciutadana, però aquesta documentació mai es va aportar, per tant, tot i estar gaudint del SAD per Grau II, no es va formalitzar aquest tràmit.

3. Els motius del retard i la gestió municipal

Actualment, la ciutadana té 96 anys, és vídua i resideix sola en un pis de propietat. Té dos fills amb els quals es manté interlocució des del CSS de Sarrià.

En data 28 de novembre de 2024, des del CSS es va fer una visita domiciliària a petició de la filla, en la qual la família va informar que des del 14 de juny de 2014 la seva mare havia estat revalorada en la seva dependència i disposava del Grau III. Demanaven activar una nova modificació del PIA ampliant el SAD que tenien, amb la mateixa treballadora familiar.

En aquesta entrevista es va constatar que no s'havia formalitzat el PIA de Grau II, encara que la ciutadana gaudia de les hores corresponents a aquest grau, així com que calia demanar a la Generalitat les dades econòmiques actualitzades.

¹ Projecte comunitari que impulsa l'Ajuntament de Barcelona per pal·liar els efectes de la soledat no volguda i prevenir situacions de risc de les persones grans

El dia 29 de novembre de 2024, el CSS en coordinació amb el SADEP (Servei d'Atenció a la Dependència, municipal) es planteja la possibilitat d'elaborar únicament un PIA de Grau III per evitar altres modificacions que haurien generat endarreriments.

En data 13 de desembre de 2024 se sol·liciten a la Generalitat, a través del SADEP, les dades econòmiques actualitzades.

El 22 de gener de 2025, les dades econòmiques que havia d'enviar la Generalitat encara no havien arribat, però la professional referent decideix tramitar la sol·licitud d'ampliació del SAD amb les hores corresponents al Grau III. La data d'inici de l'ampliació es preveu per al 13 de febrer de 2025, atès que s'aplica el marge estipulat per l'Ajuntament per iniciar un servei no urgent. La direcció del CSS valida la sol·licitud el dia 23 de gener de 2025.

El 24 de gener de 2025 es reben les dades econòmiques actualitzades.

En data 4 de febrer de 2025 s'envia un correu electrònic a les coordinadores de l'empresa que presta el SAD (SUARA), sol·licitant que es mantingui la mateixa treballadora familiar i que, en cas que no sigui possible, es contacti amb la filla de la ciutadana.

El dia 13 de febrer de 2025 se signa el PIA de Grau III. Atenent les queixes de la filla de la ciutadana sobre la gestió del SAD, s'envia un nou correu electrònic a l'empresa sol·licitant que es mantinguin els horaris pactats i la mateixa treballadora familiar.

És a dir, **des de la resolució del grau III el juny de 2024 fins al novembre del mateix any, havien transcorregut cinc mesos en els quals, efectivament, la família estava a l'espera d'una actuació municipal per la nova resolució de grau, sense que aquesta es produís.** Com s'explica més endavant, però, la informació sobre la nova valoració de grau no havia arribat al CSS. Per tant, malgrat que aquesta incidència no és imputable al CSS, impacta en la persona dependent i el seu entorn cuidador.

A aquest endarreriment inicial cal sumar-hi el temps de petició de les dades econòmiques a la Generalitat i l'enviament d'aquestes. Tot i això, en aquesta ocasió constatem que els circuits, pel que fa a les dades econòmiques, han estat més curts que en altres casos analitzats.

En total, des del 14 de juny en què s'assigna el Grau III i fins al 13 de febrer de 2025, que és quan se signa el nou PIA, transcorren vuit mesos, un període massa dilatat perquè la persona pugui optar a un servei pel qual té un dret reconegut.

Així doncs, **recordem al consistori que cal continuar promovent amb la resta de les administracions implicades la revisió de circuits per tal que es pugui garantir una transmissió eficaç i àgil de les informacions i dades necessàries per tramitar els PIA.**

Des de la Sindicatura **es vol valorar** una pràctica que no hem detectat en l'anàlisi de casos anteriors: que **la treballadora social activés el SAD malgrat no disposar encara de les dades econòmiques**, reconeixent la necessitat en aquest cas, de la sol·licitud validada per la direcció del centre. Això va permetre l'inici del servei ampliat el 13 de febrer, tot avançant-se a la data en què s'hauria iniciat en cas de restar a l'espera de les dades econòmiques.

4. Sobre la informació facilitada

L'escrit que el consistori ha fet arribar a la Sindicatura exposa que s'havia facilitat a la família la informació següent:

El 28 de novembre de 2024:

- Que la Generalitat no havia comunicat als serveis socials el canvi de Grau i que, per tant, no constava a la base de dades municipal.
- No s'havia signat la modificació del PIA de Grau II, tot i gaudir del servei.
- Els serveis socials havien de demanar l'actualització de dades econòmiques, imprescindible per a qualsevol canvi de PIA.
- Serveis als quals es podia optar amb Grau III.

El 22 de gener de 2025:

- Que s'havia demanat l'actualització de dades econòmiques a la Generalitat, però no havien arribat.
- Es tramitaria directament la modificació del PIA de Grau III.
- Atenent la demanda d'ampliació d'hores, es faria aquesta proposta, però existia la possibilitat que amb les noves dades econòmiques s'hagués de copagar el servei.
- Que podien interposar una queixa a l'Ajuntament.

El 13 de febrer de 2025:

- Se signa la modificació del PIA de Grau III que s'inicia el mateix dia.
- Es comunica que s'han traslladat a l'empresa les peticions de mantenir l'horari i la mateixa treballadora familiar.

L'article 10.a de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el dret de les persones a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles,

els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, i sobre els drets i els deures de les persones destinatàries i usuàries.

Atenint-nos a les dades aportades, **considerem que l'Ajuntament ha facilitat, a través del CSS, les informacions de l'estat de la tramitació, de les gestions dutes a terme i sobre els drets com a persones usuàries dels serveis.**

Malgrat això, entenem que el retard en poder gaudir del servei, així com la manca de comunicació del nou grau de dependència al CSS, ha pogut impedir a la família la planificació i organització necessàries per a la cura.

Reiterem, per tant, la necessitat de revisar circuits entre administracions, per tal que el resultat d'una tramitació que passa per diferents administracions no afecti les persones que requereixen un servei.

5. En relació amb la queixa tramitada per la família

El ciutadà exposava que havien formulat una queixa a l'Ajuntament de Barcelona, a través del 010, en data 17 de gener de 2025, per l'endarreriment en el gaudi del servei per a la seva mare.

Malgrat que la Sindicatura havia sol·licitat informació concreta sobre la resposta que el consistori hagués donat a la queixa tramitada per la família, l'informe municipal ha obviat aquesta part i, per tant, desconeixem si es va donar la resposta oportuna al ciutadà, en els terminis previstos i amb prou qualitat.

Així, es recorda al consistori que ha de respondre a totes les queixes de la ciutadania, d'acord amb els estàndards previstos a la regulació específica.

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 ha de millorar en eficàcia per fer efectiu l'accés àgil als ajuts, les prestacions o els recursos que la ciutadania té reconeguts per resolució de la dependència.**

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

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que cal continuar treballant amb les administracions implicades la revisió dels circuits per poder garantir una transmissió eficaç i àgil de les dades necessàries per tramitar els PIA amb promptitud i fer possible el gaudi dels serveis corresponents.

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que s'ha de donar resposta a totes les queixes plantejades per la ciutadania a través dels canals habilitats, en els terminis adients.

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.