

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 6 de febrer de 2025 la ciutadana, en representació del seu oncle, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb la manca de qualitat del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) que rebia el seu oncle.

Hi exposava el següent:

El ciutadà és una persona amb un grau III de dependència reconeguda i fa anys que és usuari del SAD.

En les darreres setmanes, degut a l'absència de la seva treballadora familiar habitual, el servei ha estat nefast:

- El dijous 30 de gener de 2025 no va tenir servei (sense previ avís), fet que va comportar que no es pogués aixecar del llit aquell dia ni fer la higiene diària.
- La resta dels dies anaven al domicili en hores diferents: tres dies hi havia anat a les 7.00 h (també sense previ avís), quan el servei habitual el té programat a les 9.15 h.
- La setmana en què van formalitzar la queixa a la Sindicatura tampoc se li havia prestat el servei de neteja.

A banda d'això, van facilitar dues còpies de claus del domicili a l'empresa corresponent, atès que el seu oncle no pot obrir la porta, però cap dia el/la treballadora familiar ha dut les claus.

Tota la situació li està representat una angoixa important, a més de canvis en l'horari de la medicació del matí.

Entenen que cal que es revisi el servei que s'ofereix tenint en compte la situació del ciutadà i el seu grau de dependència i que se li assigni sempre una mateixa suplent, se li mantingui l'horari (com a molt, moure una hora el servei, però en cap cas venir a les 7.00 h del matí o més tard de les 10.15 h), i se li comuniqui qualsevol canvi per

telèfon. També és necessari fer arribar les claus del domicili a la treballadora familiar que vagi al domicili.

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 26 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 21 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. Les condicions del servei i les incidències

El ciutadà és usuari del SAD des del maig del 2009, amb servei prescrit pel SADEP (Servei d'Atenció a la Dependència) de Nou Barris, referent del cas. El servei es presta per dependència reconeguda i amb seguiment indirecte¹ per part de SUARA.

Actualment el servei consisteix en sis hores setmanals de treballadora de família (servei diari de dilluns a divendres a les 9.00) i una hora i mitja setmanal de neteja (els dimecres a les 10.00 hores). Les tasques assignades són: suport en higiene i vestir-se, aplicació de crema hidratant, transferència a la cadira de rodes, preparació de l'esmorzar i acompanyament al passeig.

¹ El Plec de clàusules tècniques particulars preveu que el seguiment del cas, en funció de la complexitat, el control de l'evolució i el rol dels professionals, pugui ser directe (quan els professionals dels centres de serveis socials, o CSS, defineixen objectius generals i específics i fan el seguiment individual) o indirecte (quan els professionals dels CSS estableixen els objectius generals, mentre que els objectius específics, així com el seguiment del cas, els duu a terme l'empresa adjudicatària).

El ciutadà rebia el servei amb una treballadora familiar (TF) titular estable des del setembre del 2024.

Durant el període del 7 al 17 de gener de 2025 la TF titular s'absenta de forma programada prèviament i se supleix amb tres professionals diferents. Entre el 20 de gener i el 3 de febrer de 2025, la TF titular s'absenta per causes sobrevingudes i es cobreix amb cinc professionals suplents diferents (un dels quals ja havia fet suplències en el període d'absència anterior).

A partir del 4 de febrer de 2025 es reincorpora la TF titular.

El plec vigent no estableix un nombre màxim de professionals suplents per un mateix fet que provoqui l'absència de la TF titular, però el mateix consistori, en l'informe que ha fet arribar a la Sindicatura, exposa que es pot considerar excessiu el nombre de professionals en proporció als dies d'absència i a la vulnerabilitat de la persona atesa. El Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans s'orienta a treballar per garantir l'estabilitat de les suplències i reduir el nombre de professionals que facin el servei en períodes d'absència superiors a una setmana.

Pel que fa als horaris i tenint en compte els fitxatges dels professionals suplents, s'ha observat que no s'han fet serveis a les 7.00 hores, encara que sí un a les 7.30 i dos a les 7.45. El plec vigent estableix com a franja horària per a les tasques de llevar o d'higiene l'horari comprès entre les 7.00 i les 10.00 hores. També s'han identificat tres suplències amb hora d'inici a les 11.00 i, per tant, fora de la franja establerta. En aquests tres casos es va donar cobertura del servei el mateix dia per absència sobrevinguda de la professional assignada, motiu pel qual no es va poder garantir la prestació del servei en la franja corresponent.

Pel que fa al dia 30 de gener de 2025, en què no es va prestar el servei, l'empresa adjudicatària ha informat el Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans que van tenir lloc diverses incidències amb el professional assignat, que no es va presentar al lloc de feina els dies 13, 21, 29 i 30 de gener. Les tres primeres absències es van detectar i es va cobrir el servei amb suplents.

El dia 30 de gener de 2025 el ciutadà va trucar a l'empresa en tres ocasions i, un cop rebut l'avís per part de l'equip de coordinació, es va intentar contactar amb el ciutadà sense èxit. El temps del servei no prestat es va recuperar ampliant el servei els dies 4 i 6 de febrer de 2025.

Quant al servei de neteja que no es va fer el dia 29 de gener, obeïa a una anul·lació per part del ciutadà, atès que el mateix dia tenia programada una visita mèdica en l'horari de prestació del servei. Es va prestar el servei la setmana següent, el dia 7 de febrer.

Així doncs, de la suma de les informacions aportades en la queixa, així com en l'informe municipal, observem que el ciutadà, amb grau III de dependència reconeguda i usuari des de fa anys del SAD, es troba, de forma sobrevinguda, amb unes alteracions en la prestació habitual del servei que han impactat de forma important en la seva qualitat de vida, atès que li han alterat la quotidianitat pel que fa a aspectes bàsics com la higiene del matí, vestir-se o esmorzar, serveis prestats en horaris diferents i, fins i tot, no prestats en una ocasió sense cap avís i sense que pogués contactar amb l'empresa.

Hem de recordar que els articles 34 i 35 de la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència es refereixen explícitament a la qualitat dels serveis en aquest marc.

També la Llei 12/2007 de serveis socials, en l'article 9, reconeix el dret a uns serveis de qualitat i a la continuïtat dels serveis socials mentre es mantingui la situació de necessitat.

Així doncs, entenem que **en la situació descrita no s'ha atès el principi de qualitat en els serveis ni la continuïtat quan la persona té un grau III (el màxim) de dependència.**

2. Sobre la comunicació dels canvis i el dret a la informació

El plec vigent requereix a les empreses adjudicatàries gravar totes les trucades rebudes i emeses des d'una centraleta, però, a partir de la introducció del teletreball arran de la pandèmia, moltes trucades es fan des de telèfons mòbils. Aquest fet limita al Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans l'accés a les gravacions de totes les trucades i, per tant, dificulta la tasca d'auditoria.

Tot i això, el Departament va requerir a l'empresa la confirmació de la comunicació prèvia dels canvis en el període analitzat i es va informar que s'havien fet comunicacions prèvies en tots els casos. Però en les absències sobrevingudes és possible que en algunes ocasions la comunicació fos posterior a l'horari programat d'inici del servei.

Amb gravacions telefòniques s'han pogut confirmar les comunicacions dels dies 13 de gener, 23 de gener i 24 de gener de 2025.

És obvi, a partir de la informació continguda en el punt anterior, que el dia 30, quan no es va prestar el servei, aquest fet no es va comunicar a la persona interessada, la qual tampoc va poder establir contacte amb l'empresa prestadora del servei.

D'altra banda, el fet que es produïssin comunicacions amb posterioritat a l'horari programat fa que perdin la seva utilitat, que és la d'alertar la persona que espera i necessita ajuda per cobrir unes necessitats bàsiques.

L'article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el dret a la informació sobre els serveis que es reben, i en aquest cas no s'ha pogut verificar que això es complís. El mateix consistori admet dificultats en l'auditoria de les comunicacions telefòniques a causa de l'ús de telèfons mòbils per part de l'empresa adjudicatària, fet que afecta la traçabilitat de les notificacions als usuaris.

Per això, és necessari implantar sistemes que garanteixin el registre de les comunicacions i que en permetin el seguiment i la verificació.

Així mateix, cal vetllar perquè les persones usuàries del servei es puguin comunicar de forma àgil amb l'empresa prestadora del SAD.

3. Sobre les claus del domicili

La normativa del servei regula el procediment de cessió de claus de les persones ateses a les empreses adjudicatàries quan no disposen de capacitat per obrir la porta ni d'algú que pugui facilitar l'accés a les professionals.

L'octubre del 2024 el ciutadà va cedir tres còpies de claus del seu domicili a l'empresa. Una de les còpies la té la TF titular del servei. L'auxiliar de neteja no necessita claus perquè coincideix amb la TF, que li facilita l'accés.

Les dues còpies restants es troben en custòdia a les dependències de SUARA per a professionals suplents. En les absències programades s'havien facilitat les claus a les professionals suplents, però en les sobrevingudes s'ha informat el ciutadà que farien el servei suplents que no disposaven de claus per tal d'evitar més retard en l'hora de prestació del servei.

Els plecs, quan regulen la cessió de claus, estableixen que aquest fet ha d'estar regulat en el pacte de prestació del servei i que l'autorització ha de formalitzar-se per escrit i estar signada.

Desconeixem si, en aquest cas, l'octubre del 2024 es va procedir d'acord amb el que està establert i quina informació incorpora aquest document sobre situacions com la que s'ha donat en aquest cas. Per tant, **recomanem que es revisi aquest aspecte, per a aquest cas i altres amb cessió de claus.**

Volem destacar el fet que, si s'havia fet la cessió de claus, és per la impossibilitat de la persona de poder obrir la porta, de forma que, si es procedeix a fer el servei sense les claus, els resultats poden ser força imprevisibles i, novament, poden agreujar la

situació d'una persona que està esperant serveis bàsics i que no pot acudir a obrir la porta.

Entenem que l'empresa adjudicatària, atès que disposa de jocs de claus, ha de poder fer-les arribar pels canals adients a la llar on s'ha de prestar el servei i, a més, ha de poder-ho fer de forma urgent.

Aquest és un aspecte molt important que caldrà regular en la propera licitació del SAD.

També se suggereix explorar la possibilitat d'implementar nous sistemes tècnics d'obertura remota de portes que ja s'estan aplicant en pilots del SAT.

4. La gestió de la situació

Atès que el professional suplent a qui es va assignar la cobertura de l'absència de la TF titular no es va presentar al lloc de treball en quatre ocasions, s'ha acabat la relació laboral d'aquest professional amb l'empresa.

La coordinadora tècnica referent del cas va contactar telefònicament amb el ciutadà en data 10 de març de 2025 per disculpar-se per les incidències en la prestació del servei. També està prevista una visita domiciliària per fer el seguiment de la situació i reiterar les disculpes pels fets ocorreguts.

Pel que fa a les claus, es proposa al ciutadà que, si disposa d'alguna persona de l'entorn pròxim que pugui guardar unes claus accessibles en cas d'absències sobrevingudes dels professionals assignats al servei, els les doni per tal de poder fer el servei dins la franja establerta i reduir el retard que implica el desplaçament fins a les dependències de SUARA per recollir les claus.

La direcció del servei i l'equip de coordinació han establert els acords següents:

- En cas d'absències planificades, es garantirà la cobertura del servei amb previsió, s'hi assignarà un professional suplent estable i es mantindrà la franja horària establerta.
- En cas d'absències imprevistes, es contactarà amb la persona atesa amb la màxima celeritat per informar-la de la situació i oferir-li una proposta de cobertura immediata.

Observem, doncs, que l'empresa, a instàncies del Departament municipal referent del SAD, ha iniciat accions encaminades a evitar que es produeixin situacions com les descrites, així com per comunicar-se amb el ciutadà i vetllar per les garanties en la prestació del SAD.

No obstant, volem manifestar alguns dubtes pel que fa a com s'aconseguiran els acords establerts. Aquesta Sindicatura considera que cal reforçar la supervisió de la planificació de suplències per evitar absències sense cobertura, així com establir un protocol d'actuació immediata per garantir que les incidències no es tradueixin en la manca del servei essencial.

5. La responsabilitat municipal

L'informe municipal exposa que, per tenir coneixement dels fets, es va requerir a SUARA:

- Informació sobre la gestió del cas, prenent com a referència el període comprès entre el 7 de gener i el 3 de febrer de 2025.
- Gravacions de les trucades telefòniques rebudes i emeses des de la centralita en aquell període.

Després de l'auditoria del Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans, es conclou que la cobertura del servei es va veure afectada per la coincidència d'una absència programada i d'una absència sobrevinguda de la professional titular del servei, consecutives, fet que es va agreujar per l'absentisme injustificat en diverses ocasions del professional suplent assignat.

La relació d'incidències alienes a la voluntat de l'empresa dificulta el procés de cobertura del servei i donar compliment als requeriments establerts per la normativa. En aquest sentit, valoren que està justificat haver-lo cobert amb professionals diferents. Afegeixen que, no obstant això, **s'han detectat mancances en el sistema de comunicació entre l'empresa i la persona atesa**, ja que en algunes situacions no s'ha garantit la disponibilitat del servei d'atenció telefònica i també pot ser que no s'hagin comunicat prèviament alguns canvis en la prestació del servei o bé que s'hagin comunicat amb retard.

Pel que fa a les claus, tot i que els fets sobrevinguts poden dificultar els processos, **l'empresa ha de disposar de mecanismes que garanteixin l'accés de les claus als professionals suplents i la cobertura del servei segons les franges horàries establertes.**

Així, davant els fets ocorreguts, el consistori valora positivament les mesures adoptades per l'empresa en relació amb el tractament de les incidències amb el professional suplent, les accions dutes a terme per la coordinadora tècnica, així com el compromís de garantir una cobertura adequada del servei, de la qual es farà seguiment des del Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans.

Aquest departament exposava que, des dels fets explicats, s'ha pogut comprovar que el servei s'ha prestat de forma estable amb la mateixa TF.

Així doncs, el consistori reconeix les deficiències en la prestació del servei, especialment en la rotació excessiva de professionals, la manca de comunicació efectiva i la gestió de les claus. En aquesta línia, aquesta Sindicatura considera que la prestació del servei ha estat deficitària en diversos aspectes fonamentals i que han afectat el benestar d'un ciutadà en situació de gran dependència. **La garantia d'un servei d'atenció domiciliària adequat ha de ser una prioritat, especialment per a persones amb una alta dependència.**

En aquest punt, és necessari recordar que l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el principi de responsabilitat pública, pel qual **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. També han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control i la continuïtat del servei si se'n determina la necessitat, i l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.**

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 no ha estat eficaç en la prestació del SAD a través de l'empresa adjudicatària, malgrat que posteriorment tant l'empresa com el departament municipal responsable hi han aplicat mesures correctores.**

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

- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que s'implantin sistemes de garantia del registre de comunicacions que en permetin el seguiment i la verificació.
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que es vetlli perquè les persones usuàries del servei es puguin comunicar de forma àgil amb l'empresa prestadora del SAD.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que, en els casos amb cessió de claus, s'ha de revisar

l'existència d'una cessió per escrit que contingui informació suficient per a les persones que les cedeixen.

- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que cal garantir la disposició de claus per dur a terme els serveis en què se n'hagi fet cessió. Aquest és un aspecte que cal revisar en la propera licitació i en el qual es poden plantejar noves solucions tècniques.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que la garantia d'un servei d'atenció domiciliària adequat ha de ser una prioritat, especialment per a persones amb una alta dependència.

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.