



RESOLUCIÓ

1.1.A Serveis socials bàsics



DRETS A LES CURES
CIUTAT DIVERSA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 d'abril de 2025, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura per la manca de qualitat del SAD que rep el seu pare.

Hi exposava el següent:

La ciutadana ha cursat diversos escrits de queixa a l'Ajuntament de Barcelona pel pèssim servei que ofereix l'empresa Suara. A les respostes s'exposa que es tracta d'incidències puntuals, però després tot continua igual.

El seu pare té un grau III de discapacitat, amb malaltia degenerativa, i necessita atenció constant. Conviu amb la seva parella, de 80 anys.

La filla i la seva parella, amb ajuda externa, s'organitzen per tal que els pares estiguin acompanyats durant gairebé tot l'horari diürn, però ambdós treballen per compte d'altri, amb uns horaris que han de complir.

Amb Suara es van acordar horaris de migdia, de dilluns a diumenge, variables segons els dies. Es va demanar que fossin homes, preferentment corpulents, per si el pare

caigués, se l'hagués d'alçar del llit o acompanyar-lo al bany. També es va acordar que, en la mesura del possible, no fos una persona diferent cada dia, ja que si calia ensenyar què s'ha de fer a una persona diferent cada dia, el servei deixa de tenir sentit. Durant uns mesos, han disposat d'un home corpulent, quatre dies a la setmana, i d'una dona, dos dies.

Però els canvis i incidències són constants i repetitius (per a incidències diàries truquen a la seva mare, però per a canvis a llarg o mitjà termini, han de parlar amb la filla):

- Els poden avisar el mateix dia comunicant un canvi de persona, el que pot passar dues o tres hores tant abans com després de l'horari pactat.
- En diverses ocasions no s'ha presentat la persona cuidadora i no els han avisat.
- Des de feia un parell de setmanes, el cuidador habitual havia deixat d'anar-hi, però Suara no n'havia informat en cap moment.

El mateix dia en què van cursar la queixa a la Sindicatura s'havien produït les circumstàncies següents (que són representatives de com Suara procedeix habitualment):

El cuidador havia d'anar-hi a les 13.55 hores, però no es va presentar. A les 14.10 hores, la ciutadana va trucar a Suara preguntant què havia passat i li van respondre que estava previst un servei a les 11.15 hores, el qual no s'havia fet. La ciutadana refereix que no havia autoritzat cap canvi d'hora i que volia parlar amb la coordinadora perquè encara estava esperant que la informessin del canvi de cuidador habitual.

La persona que la va atendre al telèfon li va dir que no estava al corrent del que havia succeït, i que passava nota a la coordinadora per tal que aquesta li truqués quan pogués. També es va comprometre a tornar-li la trucada per dir-li si la cuidadora d'aquell dia (que no sabien qui era) hi aniria o no. La ciutadana va especificar que s'asseguessin de trucar-li al seu telèfon.

A les 14.45 hores encara no havia anat ningú al domicili i va tornar a trucar a Suara. La va atendre una persona diferent i se sentia molt xivarri de fons (com una festa o un bar molt concorregut). Va demanar per què no li havien trucat i que seguien esperant el servei des de feia cinquanta minuts. Li van dir que la persona que l'havia de trucar estava



atenent una altra trucada i que li trucaria. Va insistir que li fessin la trucada a ella (tenien totes les dades).

A les 15.05 hores van trucar a la seva mare dient que no hi aniria la cuidadora per una incidència, sense més explicacions.

A les 15.08 hores, la ciutadana va trucar a Suara. El sistema la va posar en espera durant deu minuts i es va penjar. Va aparèixer el missatge “de seguida l’atendrem”.

Exposa que, tenint en compte el preu que paga l’Ajuntament pel servei, cal plantejar-se si és malversació.

Afegeix que cap de les persones que atén el telèfon es dirigeix al públic en català, ni el parla en cap moment.

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 16 d’abril 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 13 de juny de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L’escrit exposa les actuacions dutes a terme per l’Ajuntament de Barcelona.

CONSIDERACIONS

1. Sobre les incidències

L'informe municipal exposa que el ciutadà és usuari del SAD des del març del 2014. El servei es va prescriure des del CSS Guinardó, que és el referent del cas. És un cas de seguiment indirecte (el fa la mateixa empresa prestadora, segons es preveu al plec de clàusules tècniques municipals).

Es tracta d'un SAD LAPAD (dependència) amb tasques de suport en higiene, hidratació de la pell, acompanyament i estimulació cognitiva. El servei el presta Suara i consisteix en catorze hores setmanals de personal treballador familiar distribuïdes en un servei diari de dilluns a diumenge d'una durada d'entre 1 hora 30 minuts i 2 hores 30 minuts, que ha d'iniciar-se entre les 13.20 i les 14.40 hores.

Quan es va rebre la petició d'informació de la Sindicatura, **el servei estava planificat amb cinc professionals titulars, distribuïts al llarg de la setmana.**

A més, es produïen canvis molt freqüents, de professionals o d'horaris, que no sempre eren degudament informats (per omissió o per comunicació a una persona diferent de l'establerta). També hi va haver l'anul·lació d'un servei, sense possibilitat de fer-lo en una altra hora.

Entenem que les absències de les persones treballadores del SAD les poden causar motius previstos o imprevistos de forma justificada (d'acord amb els drets de les persones treballadores). També les incidències en altres serveis poden tenir repercussions horàries en les persones usuàries a qui atenen posteriorment.

En qualsevol cas, tot i la diversitat de situacions existents (i reconeixent la dificultat de gestionar amb tants condicionants), **la persona usuària (i el seu entorn cuidador que planifica el seu dia a dia al voltant de les cures) té dret, en tots els casos, a ser informada (en aquest cas, a través de la interlocutora proposada, la seva filla) prèviament dels canvis, tal com es recull al document *Condicions del servei d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària*, per evitar o minimitzar interferències en la seva quotidianitat.**

Però cal diferenciar entre la resposta immediata que requereix l'inici de l'absència imprevista del personal treballador i una altra situació, com era el cas analitzat, en què a més el servei estava directament planificat amb cinc persones treballadores diferents. **Aquesta planificació no es correspon amb les fórmules previstes per determinar els estàndards de qualitat del servei que s'estipulen al plec de clàusules tècniques particulars.**

Cal tenir en compte, a més, que el SAD es presta en l'àmbit domèstic, l'espai íntim i personal, cosa que ha de comportar necessàriament la confiança en el servei i el coneixement dels serveis que cal prestar com a factors de qualitat, tenint en compte que l'article 26.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les actuacions de serveis socials han de garantir per a cada persona **la globalitat i la integritat de les intervencions i han d'aplicar els recursos de la manera més adequada.**

Les incidències manifestades per la ciutadana apareixen recollides a l'informe municipal, on també s'exposen les accions de millora planificades. Tot plegat, posa de manifest que el servei no es va prestar amb les garanties de qualitat adients, ni posant a la persona que rep el servei al centre de la intervenció.

2. L'abordatge de les queixes: gestió i resposta

La promotora de la queixa havia aportat a la Sindicatura còpia de diferents queixes IRIS i les respostes que havia rebut. Entre el maig i juny del 2024, la ciutadana havia cursat fins a tres IRIS en què exposava els canvis freqüents en els serveis, que trasbalsaven molt la cura i la quotidianitat de la família. Ho havia tractat amb la coordinadora en diverses ocasions i havia acabat acceptant un canvi d'horaris (no era el més convenient per a la família), però aquest tampoc s'havia complert en la mateixa setmana del seu inici.

En les respostes municipals, s'explicaven els condicionaments múltiples del SAD i les possibilitats de modificacions d'aquest. També que s'havia constatat que l'empresa no havia comunicat els canvis del servei. Es demanaven disculpes i s'exposava que s'havia acordat amb l'empresa millorar la comunicació i assegurar la prestació del servei.

Però constatem que, malgrat que la ciutadana havia ampliat la queixa i comunicat noves incidències, es va repetir una resposta idèntica, en totes tres ocasions.

Considerem que la manifestació de les queixes i la constatació que no s'havien produït les gestions oportunes, davant la qual cosa s'havia obtingut una resposta idèntica, lluny de mostrar un interès en la situació per millorar el servei i resoldre el malestar, evidencien una atenció automatitzada i poc personalitzada.

En aquest sentit, **recomanem que les respostes a les queixes del SAD es realitzin sempre des del servei efectiu a la ciutadania i amb la proximitat necessària, principis d'actuació de les administracions públiques d'acord amb la Llei 40/2025, del règim jurídic del sector públic.**

L'informe municipal exposa que s'havien identificat sis queixes (entenem que inclouen les citades anteriorment), en el període de quasi un any, comprès entre el 17 de maig de 2024 i l'11 d'abril de 2025). Es fa referència a les següents.

- En dues queixes IRIS: la ciutadana hi exposa incidències en la planificació del servei.

S'analitzen les incidències i s'identifica alt nivell d'absentisme no programat d'un professional del servei que implica la cobertura amb nous professionals suplents, amb canvis d'horaris i manca de comunicació d'alguns d'aquests canvis.

Davant l'elevada freqüència de la necessitat de suplència dels serveis planificats, en els sis mesos anteriors a la queixa, es considera necessari prendre decisions que redueixin l'impacte en aquest servei. Així, es requereix a Suara l'elaboració d'una proposta de planificació que millori la prestació del servei. Suara informa que a mitjan d'octubre de 2024 havia contactat amb la filla de l'usuari per proposar una replanificació del servei amb reducció dels professionals titulars.

En aquesta ocasió, observem que s'han tingut en compte les circumstàncies exposades, s'han activat les accions que es van considerar i s'han facilitat una resposta a les queixes en concordança.

- En relació amb el servei de mitjan abril de 2025, la vigília l'empresa deixa un missatge al contestador d'un dels mòbils del domicili dels usuaris del SAD informant que el servei es prestarà a les 14.20 hores perquè el professional titular està de baixa. El mateix dia truca la filla per informar d'incidència horària.

Manifesta també que els canvis es comuniquen a la seva mare, quan l'acord és que li comuniquin a ella. També diu que està a l'espera de trucada de la coordinadora tècnica per abordar els canvis no comunicats. S'acorda que la informaran de la incidència i es farà retorn a la filla de l'usuari.

La trucada s'atén en castellà, tot i que la ciutadana fa ús del català al llarg de tota la conversa.

Mitja hora més tard, la ciutadana truca a Suara perquè no ha rebut retorn de la trucada anterior. Li diuen que la coordinadora està atenent una altra trucada i que l'atendrà quan la finalitzi. Encara no havia arribat cap professional al domicili.

Com en l'anterior cas, la trucada s'atén en castellà, tot i que la ciutadana s'expressa en català. S'identifiquen sorolls de fons compatibles amb altres trucades analitzades pel personal de Suara, atès que és un servei amb un alt volum de trucades.

Si fa no fa quinze minuts més tard, des de Suara es truca a la dona del senyor Serrano informant que la professional assignada ha hagut de marxar per causes sobrevingudes i que el servei no es cobrirà.

La trucada es desenvolupa en castellà per les dues parts.

- Sis dies més tard de 2025, la coordinadora tècnica de Suara truca a la filla del senyor Serrano en relació amb la darrera queixa IRIS. Des de Suara s'argumenten canvis en l'equip de coordinació que poden haver afectat la gestió de les incidències i les queixes. També s'exposa que els volum d'incidències és per l'increment d'hores del ciutadà i, per tant, de necessitats organitzatives de l'empresa.

La filla expressa que les incidències ja es produïen quan el pare tenia assignades menys hores de servei. La filla també exposa que, tot i ser ella la interlocutora de les incidències, des dels fets de la primera data d'abril no la contacten fins sis dies més tard.

La trucada es fa en català per les dues parts. De fons, s'identifica soroll compatible amb altres trucades realitzades pel personal de Saura.

S'acorda la recuperació del servei no prestat de la primera data d'abril i també visita de la coordinadora a mitjan maig, dia en què se signa el Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària, actualitzat.

De la cronologia recollida, s'observa que, d'una banda, els IRIS es responen dintre del termini i amb contingut argumentat, malgrat que com s'ha exposat anteriorment puguin esdevenir excessivament generals i repetitius.

De l'altra, que la interlocució amb l'empresa (recordem que en aquest cas és aquesta mateixa qui en fa el seguiment) prèviament a la presentació de la queixa de la ciutadana a la Sindicatura resulta poc efectiva, atès que comunica les incidències sense que es tradueixin en solucions observables.

El seguit d'accions que la ciutadana va haver de fer per obtenir resultats fa palès que el **sistema de gestió de les queixes és poc eficient**. Recordem que la ciutadana ja estava formulant els primers IRIS el maig del 2024. És a dir, **el sistema ha trigat més d'un any en analitzar el cas i establir les accions de millora corresponents, tot i que disposava de la informació de manera inicial**.

A més, la persona que rep el servei té unes necessitats demostrades i un servei reconegut legalment i garantit que cal prestar en tots els casos i en la forma establerta. 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.

Cal, per tant, que **el consistori vetlli, de forma eficaç, per tal que les comunicacions i queixes per insatisfacció i incidències del SAD es gestionin amb agilitat i eficiència, per evitar que les millores en l'atenció hagin de passar per recorreguts tan dilatats en circuits i temps**.



3. Qualitat del servei, control i responsabilitat pública

Arran de la queixa promoguda per la ciutadana a la SGB, que ha fet possible la petició d'informació des d'aquesta institució supervisora a l'Ajuntament, des de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), s'ha analitzat la gestió d'aquest i s'ha requerit informació diversa a l'empresa.

Així mateix, s'han consultat les planificacions i els registres a l'aplicació d'ús de Suara i s'han consultat les queixes rebudes pel canal IRIS i les respostes emeses.

L'IMSS planteja que el SAD es veu afectat per diferents elements que aporten complexitat, especialment, l'alt nivell d'absentisme laboral. També perquè se cerca un equilibri entre l'atenció centrada en la persona i les condicions laborals adequades del personal del SAD. Però les empreses han de disposar de procediments interns per donar compliment als requeriments que estableix el plec de prescripcions tècniques particulars del servei.

En aquest cas, tot i que hi ha causes sobrevingudes que afegien més dificultat en la prestació del servei, l'IMSS considera que la gestió de Suara no havia estat correcta en assignar un volum de professionals excessiu (cinc persones en set dies). També s'observa com no s'avisava prèviament de les incidències i com no s'efectuen les comunicacions a la persona establerta com a interlocutora, la filla del senyor Serrano. A més, s'identifica que en diverses trucades no s'havien respectat els drets lingüístics de la persona atesa.

L'informe municipal conclou que, després de l'anàlisi interna de l'actuació de Suara en aquest cas, pel que fa als processos de planificació dels serveis i la comunicació dels canvis no s'havien efectuat segons els requisits i estàndards de qualitat necessaris. Així, s'havien requerit a Suara les actuacions següents:

- Replanificació del servei per reduir el nombre de professionals titulars assignats, que s'havia fet efectiva amb la distribució del servei, de dilluns a divendres amb dos professionals i els caps de setmana amb un únic professional.
- Revisió regular del cas amb l'objectiu d'establir una planificació definitiva amb un únic professional de dilluns a divendres i un únic professional els caps de setmana, amb el vistiplau de l'entorn familiar del ciutadà.

- Recuperació del servei no prestat en la primera data d'abril de 2025, amb el vistiplau de l'entorn familiar del ciutadà.
- Realització de totes les comunicacions relacionades amb incidències o canvis del servei a través del telèfon de contacte de la filla del ciutadà.
- Compliment dels drets lingüístics de les persones ateses i el seu entorn familiar, en les comunicacions que s'efectuïn per qualsevol mitjà.
- Visita a domicili per part del tècnic responsable de la prevenció de riscos laborals, per tal d'avaluar els riscos que es puguin derivar de la prestació del servei.

Així doncs, **el consistori reconeix les deficiències en la prestació del servei**. En la mateixa línia, aquesta Sindicatura considera que la prestació del servei ha estat deficient en diversos aspectes fonamentals, amb afectacions en el benestar d'un ciutadà en situació de dependència i el seu entorn cuidador.

És necessari posar atenció a la responsabilitat en la prestació del SAD. L'empresa Suara és la que presta el SAD i, d'acord amb el que estableix el plec de clàusules tècniques del contracte, l'empresa n'ha de donar un compliment adient. Però malgrat que el servei s'hagi contractat amb una empresa, l'IMSS és el 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 assegurar els drets reconeguts. Així mateix, n'han d'assegurar **la planificació, la coordinació, el control**, la continuïtat del servei si se'n determina la necessitat, 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, així que les actuacions han de respectar sempre la dignitat de la persona i els seus drets. I determina el principi de qualitat, pel qual el sistema de serveis socials ha d'aplicar **criteris d'avaluació de la qualitat**, prenent com a referència el concepte de *qualitat de vida*.

Per tant, es recorda a la **Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** la responsabilitat municipal en la prestació del SAD, pel qual ha de vetllar per la seva qualitat, amb els mecanismes adequats de control.



4. Els drets lingüístics

Del relat dels fets s'observa que els drets lingüístics no sempre es van respectar degudament, com també es manifesta a l'informe municipal. D'aquest fet es desprèn una de les línies requerides per part del consistori a Suara.

Considerem apropiat recordar aquí quina és la regulació que ha establert el mateix consistori en aquest àmbit. Així, la Carta municipal de Barcelona estableix a l'article 4 que el català, com a llengua pròpia de Catalunya, l'és també de l'Ajuntament de Barcelona, que ha de normalitzar l'ús del català en l'àmbit de les seves competències.

La Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona estableix a l'article 28 que el català és la llengua pròpia de l'Ajuntament de Barcelona, que en promourà l'ensenyament, la difusió i l'ús social. També diu que els drets lingüístics de la ciutadania en la seva relació amb l'Ajuntament es regulen en el Reglament d'ús de la llengua catalana de la ciutat de Barcelona.

Al seu torn, el Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona estableix a l'article 4.2. que es farà constar en el plec de condicions dels contractes administratius que aprovi que els seus adjudicataris de contractes presentin normalment la documentació en català i que facin ús del català en els béns i en els serveis que són objecte del contracte. També estableix a l'article 5.3. que les comunicacions i les notificacions dirigides a persones físiques i jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català s'han de fer normalment en llengua catalana, sense perjudici del dret de les ciutadanes i els ciutadans a rebre-les també en castellà, si ho demanen.

No s'ha pogut localitzar, al vigent plec de condicions del SAD, cap clàusula que faci referència de forma explícita als drets lingüístics, i per tant, al fet que les persones usuàries del SAD i els seus entorns cuidadors puguin ser atesos en català. En aquest sentit, **recomanem que en futurs plecs es contempli explícitament l'ús de la llengua catalana en el SAD.**



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 la seva eficiència en la prestació del SAD, malgrat que posteriorment tant l'empresa com el departament municipal corresponent 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 les respostes a les queixes del SAD es realitzin sempre des del servei efectiu a la ciutadania i amb la proximitat necessària.
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que vetlli, de forma eficaç, per tal que les comunicacions i queixes per insatisfacció i incidències del SAD es gestionin amb agilitat i eficiència, a fi d'evitar que les millores en l'atenció hagin de passar per recorreguts dilatats en circuits i temps.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** la responsabilitat municipal en la prestació del SAD i que, per tant, ha de vetllar per la seva qualitat, amb els mecanismes adequats de control.
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que en futurs plecs es contempli explícitament l'ús de la llengua catalana en el SAD.
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que dugui a terme un seguiment acurat d'aquest servei per vetllar per la prestació efectiva amb la qualitat adient.



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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.