

RESOLUCIÓ



DRET A LES CURES
CIUTAT DIVERSA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 de juliol de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les deficiències en el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) rebut.

Hi exposava el següent:

Té 88 anys i disposa del Grau II de dependència, pel qual se li havia assignat un SAD de dues hores i quinze minuts setmanals.

Va acordar amb el Centre de Serveis Socials (CSS) que cada dilluns a les onze del matí hi aniria una persona per acompanyar-la a comprar o passejar.

Les primeres setmanes el servei es va desenvolupar segons el que s'havia acordat, però des de feia un mes s'havien donat canvis. Un dilluns va aparèixer una persona diferent, en horari diferent i es va quedar menys temps del que corresponia, sols una hora i trenta minuts, i tota l'estona en què van fer la compra li posava presses.

El 14 de juliol de 2025 va aparèixer una altra persona, en un horari diferent, a les 10.30 hores.

Necessitava tenir una sola persona fent el servei, ja que, si cada dilluns hi va una persona diferent, té por d'obrir la porta perquè no sap qui són. A més, cal que es compleixi l'horari que es va acordar des d'un inici (que seria cap a les onze del matí), ja que s'organitza tot el dia partint d'aquest horari.

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 18 de juliol 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 3 de setembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Marc de la prestació del servei

L'informe municipal exposa que la ciutadana disposa del SAD LAPAD (per grau de dependència reconegut) des del 24 de març de 2025, prescrit pel mateix CSS i prestat per l'empresa Servisar, en la modalitat de **SAD de proximitat**¹.

El **seguiment és indirecte**² (recau en l'empresa prestadora).

¹ El model SAD de proximitat s'aplica en determinats territoris de la ciutat des de 2017 (com el que ha estat motiu de queixa). A diferència del model convencional, s'organitza a partir de superilles urbanes que esdevenen superilles de serveis o cura. En aquestes, un equip de SAD treballa des de la proximitat, amb altres serveis i la comunitat per facilitar un servei més integrat i accessible. Es pretén passar del model amb un sol referent per persona usuària vers un equip de professionals, per millorar la qualitat del servei i evitar temps de desplaçaments, entre d'altres.

² El Plec de clàusules tècniques particulars (PCTP) preveu dos tipus de seguiments dels casos. En ambdós tipus, els professionals dels CSS són els responsables de definir els objectius de

El servei consisteix en dues hores i quinze minuts setmanals que es presten els dilluns d'11.15 a 13.30 hores, amb tasques que inclouen acompanyament i suport en petites compres.

Arran de la queixa, l'Ajuntament ha dut a terme un procediment d'auditoria del cas i ha demanat documentació diversa a l'empresa.

2. Sobre els canvis de professional i horaris

Coincidint amb el relat de la promotora de la queixa, l'informe municipal exposa que des de l'inici del servei i fins al 16 de juny de 2025 una mateixa professional va dur a terme el servei. A partir d'aquella data, però, per la confluència de diferents circumstàncies, el servei va a passar a planificar-se amb diferents professionals. Així, la planificació tant realitzada com prevista fins al 29 de setembre de 2025, era la següent:

- Del 24/3/2025 al 16/6/2025 (onze serveis): professional titular.
- Del 23/6/2025 al 7/7/2025 (tres serveis): professional suplent 1.
- Del 14/7/2025 al 28/7/2025 (tres serveis): tres professionals suplents puntuals.
- Del 4/8/2025 a l'11/8/2025 (dos serveis): professional suplent 1.
- Del 18/8/2025 a l'1/9/2025 (tres serveis): un professional suplent puntual.
- Del 8/9/2025 al 29/9/2025 (quatre serveis): professional suplent 1.

A partir del 6 d'octubre de 2025, el servei estava planificat amb una nova professional titular que mantindria el dia i l'horari habituals. S'havia prioritzat mantenir el dia (dilluns) i la franja horària (inici entre les 10.00 i les 11.30 hores).

L'informe municipal diu que s'ha constatat que 23 dels 25 serveis planificats havien estat prestats per professionals de l'illa on resideix la ciutadana, cosa que s'adiu amb el SAD de proximitat. També contextualitza que el període d'incidència coincideix amb el període de vacances, la qual cosa pot comportar un augment en la rotació de professionals suplents.

cada cas. En els casos de seguiment directe, els mateixos CSS són els responsables de dur-lo a terme, mentre que, en els casos de seguiment indirecte, aquesta funció la duu a terme l'empresa adjudicatària del servei.

L'informe municipal també planteja que es considera que s'ha complert amb els requisits dels plecs, atès que s'ha prioritzat la cobertura de l'absència de la professional titular amb una professional suplent en nou dels quinze serveis planificats, tot i que ha estat necessari assignar altres professionals per cobrir absències derivades de vacances. Dels sis serveis restants, quatre han estat prestats per una mateixa professional suplent. Per acabar, el servei municipal valora positivament que l'horari de prestació del servei sigui entre les 10.00 i les 11.30 hores, ja que els plecs no estableixen una franja horària de compliment obligat per a tasques relacionades amb petites compres i acompanyaments.

Tot i aquestes reflexions aportades pel mateix informe municipal i relacionades amb els plecs, aquesta Sindicatura considera necessari destacar alguns aspectes.

En relació amb els canvis de professional, observem que, segons les dades aportades, en el període de sis mesos han passat pel domicili de la ciutadana fins a un total de sis professionals diferents. El PCTP estableix, al punt 10.3.2 sobre els indicadors de qualitat percebuda, que la rotació del personal d'atenció directa es defineix a partir del percentatge de persones usuàries ateses que han tingut un nombre igual o inferior a tres TF (treballadora familiar) al llarg de l'any. Òbviament, en aquest cas, i en el marc d'aquest indicador, entenem que **el nombre de professionals que han intervingut en el cas és excessiu**.

Pel que fa a la coherència amb els objectius perseguits amb el model de SAD de proximitat, també cal assenyalar que, si aquest model implica que un equip de superilla pugui atendre una mateixa persona, **cal que la persona estigui degudament informada d'aquest fet i que conegui les diferents persones professionals que podran fer l'atenció d'antuvi** (amb els mitjans que es considerin oportuns). Les millores que ha de comportar la prestació del SAD en el model de superilles no han de suposar únicament més facilitat en la gestió i l'abordatge de les incidències que s'hi produeixen cada dia, sinó que haurien de revertir especialment en la millora de la prestació del servei vers les persones ateses.

Així doncs, malgrat que el **Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària** (que la persona usuària signa a l'inici del servei o quan canvien les condicions) ja introdueix l'especificitat del SAD de proximitat, s'hauria d'ampliar la informació escrita sobre el que això suposa, bé en el mateix pacte o en el document **Condicions del servei d'atenció**

personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària, que s'entrega amb la signatura del pacte esmentat.

No es pot obviar la qüestió de **la confiança en el servei i els professionals que el presten**. Hem de recordar que en aquest cas es tracta d'una persona de 88 anys i amb un Grau II de dependència que ha de poder dipositar plenament la confiança en les persones treballadores que accedeixen al seu domicili i l'acompanyen setmanalment, en el marc d'un servei públic que pretén potenciar la qualitat de vida de les persones i mantenir el seu entorn relacional. És difícil que es pugui generar aquesta confiança quan es donen canvis sovintejats de professionals, malgrat que les causes en puguin estar justificades.

Cal recordar que la qualitat dels serveis, juntament 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.

Aquesta Sindicatura, com ha manifestat en ocasions anteriors, és conscient de les dificultats que comporta la gestió diària del SAD municipal, tant per la gran quantitat de persones ateses i totes les alteracions que es donen en la seves quotidianitats (visites mèdiques, estades temporals en altres domicilis o serveis, etc.), com també pel volum de persones treballadores amb els seus corresponents drets laborals, que produeixen un elevat nombre d'incidències que requereixen molta immediatesa i comporten una gran complexitat. Tot i així, cal vetllar adequadament per tal que la qualitat del servei que reben les persones no es vegi afectada.

Quant a l'horari de la prestació del servei, considerem que el redactat actual del Pacte pot generar certa confusió. Per una part, s'hi concreten els dies i hores en què s'ha de prestar el servei. Mentre que, per l'altra, una de les clàusules del mateix document diu:

“En cas de servei de proximitat, els dies i horaris estaran sotmesos a la gestió de l'equip SAD proximitat”.

Aquesta ambigüitat pel que fa a l'horari és un aspecte que cal clarificar en el redactat del Pacte o les Condicions. També caldria fer una reflexió més genèrica sobre com un model de proximitat que ha d'aportar més qualitat i proximitat al servei pot, finalment,



ser més confús per a les persones que reben el servei. Finalment, **recomanem que, en aquest cas concret, es clarifiqui i s'acordin els termes de l'horari del servei.**

3. De la comunicació a la persona usuària

El model de SAD de proximitat promou l'autoorganització dels equips i la participació de tots els seus membres en les tasques assignades, amb l'objectiu de millorar la comunicació amb la persona usuària i el seu entorn. En aquesta línia, el protocol intern de Servisar estableix que les treballadores familiars tenen l'encàrrec d'informar la persona usuària sobre els canvis (de professionals o d'horari), sempre que sigui possible, amb un mínim de 48 hores d'antelació. La comunicació es fa mitjançant una trucada directa, en què la professional es presenta i confirma l'horari i la seva assignació.

No obstant això, l'empresa no havia pogut aportar un registre de trucades per acreditar documentalment el compliment d'aquesta obligació, malgrat que les professionals d'atenció directa han confirmat que havien fet els preavisos corresponents. Per aquest motiu, **s'ha programat una revisió dels procediments i de l'aplicació del model en relació amb l'obligació i la responsabilitat de comunicar prèviament els canvis planificats.**

Sí que consta un trucada del 14 d'agost en què s'informa de la cobertura del servei per a les tres setmanes següents i una visita domiciliària el 28 d'agost en què es comunica la previsió en la cobertura del servei.

Més enllà del contingut del protocol intern de Servisar, el PCTP estableix clarament que l'adjudicatària ha d'informar les persones usuàries de qualsevol canvi que es produeix en horaris, persones d'atenció o tasques a desenvolupar. Per tant, aquesta és una condició de la prestació del servei exigible per part del consistori.

Aquesta Sindicatura valora positivament que s'hagi programat una revisió dels procediments i esperem que això doni lloc a les plenes garanties de comunicació vers les persones usuàries, així com a l'eficàcia en el control i el seguiment que el consistori ha de fer del contracte vigent.

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) va contractar una empresa específicament per al control de la qualitat del SAD, com a responsable de la prestació del servei.

Recordem 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 recursos humans, tècnics i financers i dels equips necessaris per garantir els drets reconeguts.

4. Del dret a la informació i a la seguretat de les persones usuàries del SAD

Finalment, cal subratllar que, en l'àmbit dels serveis socials —i per tant, del SAD—, les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles i sobre els drets i deures de les persones destinatàries, com estableix l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Per tant, és fonamental que, en el cas estudiat —i en l'àmbit del SAD en general—, les persones usuàries disposin sempre i en tot moment de la informació bàsica (horari, persones treballadores i tasques) sobre el servei que els han assignat d'acord amb la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD).

Però més enllà del dret a la informació i a rebre un servei de qualitat, la promotora de la queixa introdueix un element que hi està molt vinculat: la por a obrir la porta a persones desconegudes. Hem de tenir present que, en l'àmbit de la seguretat, entre els consells de seguretat al domicili que els Mossos d'Esquadra faciliten a la població, hi ha el de no obrir la porta a persones desconegudes, així com demanar la identificació a les persones treballadores de serveis que vagin als domicilis.

Hem d'entendre també que l'envelliment i la minva en les condicions de salut generen una fragilitat que pot comportar una sensació d'inseguretat que es pot veure encara més incrementada si la persona està sola al domicili. En aquesta línia, **és important que el SAD esdevingui un servei que contribueixi a aportar seguretat a les persones amb dependència, a través de la facilitació prèvia de la informació essencial sobre el 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 de la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia Contra la Soledat ha de millorar en eficàcia pel que fa al seguiment i el control de la qualitat del SAD i vetllar per garantir la qualitat en la prestació del servei.**

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** la responsabilitat municipal en la prestació del SAD i que, per tant, ha de vetllar per la seva qualitat amb mecanismes adequats de supervisió i control.
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia Contra la Soledat** que es revisin i clarifiquin les condicions de la prestació del servei de la promotora de la queixa, tenint en compte el seu dret a la informació.
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia Contra la Soledat** que es revisi la informació continguda al Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària i al document Condicions del servei d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària, en relació amb les especificitats del model SAD de proximitat, i es valori si cal introduir-hi millores.

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".