



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 9 de novembre de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la retirada del servei d'àpats a domicili a la seva mare i amb la denegació del canvi de treballadora social per part dels serveis socials municipals. Exposava el següent:

- En data 2 de juliol de 2025 va presentar una instància per sol·licitar que es restablís el servei d'àpats a domicili a la seva mare, així com un canvi de treballadora social.
- En data 15 d'octubre de 2025, dos mesos després, va rebre una resposta de l'Ajuntament en què se li comunicava la retirada del servei d'àpats per manca d'aportació de documentació econòmica, quan aquesta documentació havia estat requerida després que se li retirés el servei. A més, ja havia aportat la informació econòmica el 31 de maig de 2024, si bé potser no incloïa tots els documents que calien, una qüestió que en cap moment li van aclarir ni confirmar.
- Destaca que la decisió de retirar els àpats es va produir just quan va sol·licitar l'ampliació d'hores de treballadora familiar, d'acord amb el Reial decret 675/2023, vigent des de feia un any. Aquesta va ser una petició que va fer ell i que en cap moment es va oferir d'ofici per part de la treballadora social, tot i que la situació de dependència de la mare (diagnosticada d'Alzheimer en fase GDS 5) ho justificava plenament.
- Davant aquesta situació de manca de transparència i de gestió per part de la treballadora social, va sol·licitar-ne el canvi, una petició que també havia estat denegada.



Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 14 de novembre de 2025 la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 23 de desembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Context

En la informació facilitada pels serveis socials municipals hi consta que aquests atenen la ciutadana de manera continuada des de l'any 2017, quan es va tramitar el Programa individual d'atenció (PIA) per la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD).

La ciutadana viu sola des que va morir el seu marit l'any 2022. Té dos fills i, per resolució judicial, el promotor de la queixa és l'assistent de la seva mare des del 14 d'octubre de 2024.

2. Ampliació d'hores de SAD

L'informe municipal exposa que la mare del ciutadà disposa de les hores de Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) que li corresponen segons la Instrucció 1/2024 de l'Ajuntament de Barcelona en relació amb el Reial decret 675/2023.¹

La valoració de l'ampliació d'hores es porta a terme quan se'n detecta la necessitat durant el seguiment professional del cas, la família en manifesta la necessitat o se n'informa des dels serveis de salut. Així, en aquest cas, va ser el fill que va sol·licitar

¹ El Reial decret 675/2023, pel qual es modifica el Reial decret 1051/2013, que regula les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència establertes en la LAPAD, modifica i amplia la intensitat del SAD segons els graus de dependència.



una ampliació d'hores de SAD per la davallada de salut de la seva mare, i se li va fer una ampliació excepcional, d'acord amb la instrucció 1/2024.

Cal dir que ni el Reial decret 675/2023 ni la instrucció 1/2024 especifiquen com s'ha de procedir per determinar l'ampliació de les hores de SAD assignades a les persones usuàries que ja estan dins el tram corresponent. De fet, l'article 44.3 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació de recursos públics i, per tant, la determinació final de la necessitat del recurs, dins del marc normatiu, correspon a la professional referent, independentment del canal d'entrada de la sol·licitud o comunicació.

No obstant això, com que una de les opcions que es planteja és que siguin les famílies mateixes les que manifestin la necessitat d'ampliació, seria convenient que aquestes poguessin disposar prèviament de la informació de la modificació normativa pel que fa al tram d'hores per grau.

En aquest sentit, **se suggereix que l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMMS), en coordinació amb el Consorci de Serveis Socials, valori, si no s'ha fet ja, la conveniència de fer arribar la informació esmentada a les persones i famílies amb recursos de dependència assignats.**

En el moment en què el ciutadà va fer la sol·licitud, des del CSS se li va comunicar, a través d'un correu electrònic de data 21 de maig de 2024, que havia d'actualitzar la situació econòmica i de salut de la mare, atès que les dades que constaven eren anteriors a la defunció del seu marit. El fill de la usuària del SAD va aportar un informe mèdic actualitzat, però, quant a la situació econòmica, va enviar un correu electrònic on constaven els imports de les dues pensions de la mare, sense adjuntar-hi la documentació justificativa.

Per aquest motiu es van confirmar les dades econòmiques a través d'una sol·licitud al Consorci de Serveis Socials, el qual pot trigar uns mesos a facilitar-les. Donada la previsió d'un termini dilatat en l'entrega de les dades, així com pel fet que es coneixia la situació de la ciutadana, es va donar credibilitat a les dades aportades i es va procedir a ampliar les hores del SAD (les dades del Consorci de Serveis Socials van arribar posteriorment).

En relació amb aquest aspecte, el promotor de la queixa manifesta que mai no se li havia demanat la justificació econòmica. En el correu electrònic que se li va enviar el dia 21 de maig de 2024 des del CSS, se li diu que ha d'aportar: "informe mèdic on constin les



dificultats i necessitat de suport i situació econòmica actualitzada”. És cert que no s’especifica literalment que ha d’aportar la documentació acreditativa de la situació econòmica, però aquest fet es desprèn de la lògica en la relació amb l’Administració i en l’assignació de recursos públics. Tot i així, **és un aspecte que els serveis socials han de poder millorar concretant-ho en les seves relacions escrites i verbals amb la ciutadania i especificant, de manera precisa, la documentació que cal aportar.**

El fill també havia sol·licitat que part de les hores es fessin en cap de setmana, però, atès que hi havia família que podia fer l’atenció en caps de setmana, es va fer l’ampliació de dilluns a divendres.

Aquest és un dels criteris que els serveis socials de Barcelona apliquen de forma general en l’assignació d’hores de SAD els caps de setmana. L’horari de SAD en cap de setmana es considera un horari especial i s’assigna en situacions molt concretes de vulnerabilitat, definides en instruccions internes i que han de valorar els professionals referents.

3. Causes de la supressió del servei d’àpats a domicili i procediment

El servei d’àpats és un recurs temporal subjecte a un pla de treball revisable per part del professional de referència. Un altre requisit és viure sol o conviure amb persones de condicions anàlogues i no tenir cap suport social o familiar que supervisi la cobertura de la necessitat bàsica d’una alimentació equilibrada.

En el cas de la ciutadana, el servei es va posar durant la pandèmia per tal de garantir la cobertura de l’alimentació a causa de les dificultats derivades de les restriccions aplicades en la pandèmia, tal com es va fer en altres situacions similars.

En aquest cas, però, tot i la temporalitat del recurs, aquest s’havia prorrogat durant més de quatre anys.

Cal tenir en compte que, mensualment, les direccions dels CSS reben la llista de les persones usuàries amb serveis prestats des de fa més de tres mesos per tal de fer una valoració dels que s’han de prorrogar, i els han de comunicar, justificadament, a l’IMMS. A partir dels sis mesos de prestació del servei, es considera una prorroga excepcional que ha d’anar acompanyada d’una reavaluació de la situació i de l’autorització de la direcció territorial de districte.

En acabar la situació derivada de la pandèmia, es va valorar que era oportuna la continuïtat del servei a causa d’un conflicte entre els dos fills de la ciutadana que van



canalitzar judicialment, amb la previsió de donar-la de baixa quan es resolgués la situació judicialment.

Una vegada acabat el procés judicial, en el decurs d'una visita domiciliària feta l'11 de febrer de 2025 es va informar el ciutadà, verbalment, de la previsió de la baixa (l'any anterior s'havia anat recordant als fills el caràcter temporal del recurs), se li van oferir alternatives (com el suport del SAD per a la preparació d'àpats) i se li va donar un temps per tal que valorés les opcions. El fill es va mostrar en desacord amb la baixa del servei d'àpats a domicili.

La ciutadana disposa de suport familiar i social, atès que els fills estan presents i se li va augmentar el nombre d'hores del SAD (des de llavors, la treballadora familiar té disponibilitat per encarregar-se de la preparació i la supervisió del àpats, però no porta a terme aquesta tasca perquè el fill no hi ha donat el consentiment). Finalment, la baixa del servei d'àpats es va formalitzar l'1 de març de 2025.

Aquesta Sindicatura considera necessari destacar el fet que un servei temporal que s'assigna inicialment per tres mesos i que és considerat excepcional quan excedeix els sis mesos hagi estat vigent durant quatre anys, en aquest cas.

És necessari exposar que el servei d'àpats a domicili no és un servei definit en la Cartera de serveis socials i, per tant, no es tracta d'una prestació garantida. El servei que sí que s'hi troba definit és el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), sobre el qual es diu que es pot complementar amb altres modalitats d'atenció. En el cas analitzat, s'ha ofert la possibilitat que la preparació i la supervisió dels àpats es faci en el marc del SAD, de forma que s'ofereix la cobertura de la necessitat dins el marc previst per la normativa i d'acord amb la regulació municipal dels serveis, d'una manera objectiva i imparcial.

En aquesta línia, es dona una resposta oportuna a la queixa del ciutadà en data 15 d'octubre de 2025, quan se li explica fonamentalment que el servei d'àpats a domicili va ser-li assignat durant la pandèmia i que se li ha estat proporcionant, de forma excepcional, durant quatre anys, malgrat que és un servei que es presta de forma temporal o puntual.

4. Canvi de treballadora social

No es fa el canvi de treballadora social perquè des del CSS s'ha valorat que la intervenció professional ha estat correcta. A més, la seva professional de referència és la professional especialitzada en tràmit i seguiment de les persones en situació de dependència d'aquell centre.



L'article 9 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el dret a tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui la persona interlocutora principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i a canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica dels serveis socials.

En aquest sentit, aquesta Sindicatura sempre ha defensat la possibilitat que, d'acord amb el contingut de l'article i atenent al fet que els equips dels CSS de la ciutat tenen professionals diferents de cada rol tècnic, sempre es faciliti el canvi, malgrat que la intervenció tècnica hagi estat correcta, amb la finalitat que es pugui establir un marc d'atenció des del consens i la confiança necessaris.

Ara bé, en aquest cas, la valoració de la correcció tècnica de la intervenció no és l'únic factor que s'ha tingut en compte, ja que, si bé tots els equips tenen diferents professionals del treball social que permeten el canvi en altres casos, en aquest cas la professional de referència, a més de ser treballadora social, com ja s'ha dit, està especialitzada en dependència.

És important destacar que la gestió de la dependència és força complexa per la diversitat de recursos que cal assignar, la casuística múltiple, la tramitació que cal fer en cada fase, les administracions implicades i també l'entramat normatiu, que rep actualitzacions freqüents. En aquest context, un canvi de professional referent resultaria poc oportú.

Amb tot, i tenint en compte la necessitat d'un marc d'atenció adient, **considerem que caldria abordar d'una manera específica i presencial el malestar generat, si no s'ha fet ja, per tal de reconduir la situació i possibilitar el clima de col·laboració necessari.**



DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, no es detecta cap irregularitat en l'actuació municipal, malgrat que hi ha aspectes per millorar.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Suggerir a la comissionada d'Acció Social** que l'IMMS, en coordinació amb el Consorci de Serveis Socials, pugui valorar, si no s'ha fet ja, la conveniència i la sistematització per fer arribar, a les persones i famílies amb recursos de dependència assignats, informació sobre els canvis normatius que els puguin afectar.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que cal indicar, verbalment i per escrit, la documentació concreta que ha d'aportar la ciutadania.
- **Suggerir a la comissionada d'Acció Social** que es pugui abordar, d'una manera específica i presencial, el malestar generat en relació amb el ciutadà per tal de reconduir la situació i possibilitar el clima de col·laboració necessari.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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"**.