



RESOLUCIÓ

Serveis socials especialitzats



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 24 d'octubre de 2025, la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

Fa aproximadament 14 anys que viu als habitatges amb serveis per a gent gran del carrer Lleialtat (Reina Amàlia I –amb 64 habitatges– i Reina Amàlia II –amb 32–). Des de l'inici, els habitatges els gestionava ABD i es prestava un bon servei. Progressivament, però, la qualitat del servei ha anat disminuint, fins el punt que ella i altres residents se senten desatesos.

En aquesta línia, explica que anteriorment hi havia dues auxiliars d'infermeria al matí i una a la tarda. Actualment, n'hi ha una al matí i una a la tarda. També hi ha algun dia que no n'hi ha cap.

El cap de setmana hi ha una sola persona treballadora per als dos edificis, la qual té encarregades múltiples funcions, com les tasques de consergeria, el recompte dels residents, facilitar la medicació, etc.

L'horari de consergeria és molt limitat, i va de 9.30 a 13.30, i de 17.00 a 19.30. Aquest horari té especial incidència en la mesura que el servei queda desatès a la franja del migdia, horari d'entrades i sortides dels habitatges, en una zona amb elevada percepció d'inseguretat, amb intents d'entrar als edificis per part de persones no residents.

Subratlla la professionalitat de totes les persones que treballen als edificis, les quals estan sobrecarregades, motiu pel qual també hi ha més baixes laborals. Quan alguna



de les persones treballadores està de baixa, no se supleix, cosa que genera manca d'atenció en alguns moments, en els quals no hi ha cap persona treballadora.

També preocupa la poca adequació del recurs en els casos d'algunes persones que hi viuen, que són poc autònomes o pateixen processos de deteriorament cognitiu, i no poden rebre l'atenció social o sanitària que precisen. A més, involuntàriament, això pot generar problemes de convivència.

Destaca el fet que un dels residents es mostra agressiu, i durant el mes d'octubre ha protagonitzat un incident amb una persona treballadora, la qual va precisar atenció a causa d'una lesió. Els residents de l'edifici on viu aquesta persona estan atemorits i no perceben que s'estigui fent cap gestió amb aquesta situació.

Una altra qüestió que afecta la seva quotidianitat és la impossibilitat de poder utilitzar els serveis de la sala polivalent, els quals ara estan reservats només per a les persones treballadores. La sala polivalent d'un dels edificis és el punt de reunió, socialització, jocs i activitats per als residents d'ambdós edificis, als qui, per les seves edats (bona part tenen entre 80 i 90 anys), els resulta molt difícil (per mobilitat i temps) desplaçar-se fins al seu apartament per fer les seves necessitats.

Han abordat totes les qüestions amb la direcció dels apartaments, sense que s'hagi produït cap canvi.

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 realitzades en relació amb la queixa presentada. El dia 5 de novembre 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 28 de novembre de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.



CONSIDERACIONS

1. Sobre els habitatges amb serveis per a gent gran i la seva gestió

L'article 23.2 de la Carta de Ciutadania – Carta de drets i deures de Barcelona estableix que les persones grans tenen dret a decidir viure i envellir a casa seva, amb les adaptacions que siguin necessàries, així com a rebre atenció domiciliària quan escaigui. En aquest marc, l'Ajuntament de Barcelona impulsa polítiques adreçades a aquest col·lectiu, mitjançant la promoció d'habitatges amb serveis, optimitzant recursos, racionalitzant-ne la gestió i establint mecanismes de control.

Els habitatges amb serveis per a persones grans constitueixen una eina clau, en la mesura que permeten garantir el dret a l'habitatge i a envellir dignament en un entorn segur, adaptat i integrat a la comunitat.

Es tracta d'habitatges de protecció oficial en règim de lloguer, dotats de serveis complementaris d'atenció personal domiciliària i d'espais d'ús comú, adreçats a persones de més de 65 anys que poden desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària de manera autònoma o amb necessitat de supervisió, i que, per circumstàncies familiars o socials, no poden continuar residint en el seu habitatge habitual.

L'objectiu general d'aquest recurs és mantenir i potenciar l'autonomia personal el màxim temps possible, per prevenir situacions de soledat no desitjada i d'aïllament social, alhora que es garanteix un suport adequat a les necessitats canviants de les persones usuàries. En aquest sentit, quan una persona inicia un procés de dependència, se l'acompanya en la sol·licitud del reconeixement del grau de dependència i, si aquest se li concedeix, pot accedir a les prestacions corresponents previstes en el pla d'atenció individual.

El servei es presta en coordinació amb els serveis de salut, responsables de l'atenció sanitària, i amb els serveis socials municipals, quan cal una intervenció social específica.

El suport a les persones usuàries es garanteix mitjançant un servei d'atenció domiciliària especialitzada, amb presència de professionals durant l'horari diürn i amb el suport del servei de teleassistència municipal en les franges horàries sense presència física de personal.

La implementació d'aquest model requereix la intervenció coordinada de diversos organismes municipals. El Consorci de l'Habitatge s'encarrega del procés d'inscripció,



baremació i adjudicació dels habitatges; l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) n'és el promotor, formalitza els contractes i assumeix el manteniment i l'administració dels habitatges i edificis; i l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) gestiona els serveis que s'hi presten i subvenciona parcialment alguns costos del lloguer.

La gestió dels serveis a càrrec de l'IMSS s'emmarca en un contracte de gestió de serveis, que en el cas de la promoció de Reina Amàlia II se li va adjudicar a l'entitat Associació Benestar i Desenvolupament (ABD) amb efectes de l'1 de gener de 2023.

Tanmateix, cal destacar la importància de preservar l'adequació entre el model conceptual del servei i el perfil de persones usuàries que hi viuen. Els habitatges amb serveis no tenen naturalesa residencial assistencial, sinó que, com s'exposava anteriorment, estan concebuts com un recurs d'habitatge amb suport. Per aquest motiu, l'aspecte en què incideix la queixa, la presència de persones amb deteriorament cognitiu o manca significativa d'autonomia, pot indicar que es pot superar el llindar d'atenció per al qual el recurs està dissenyat, amb el risc d'oferir una resposta insuficient a les persones amb més necessitats i alhora afectant la convivència, la seguretat i la qualitat de vida de la resta de residents. En aquest context, la derivació al procediment de reconeixement de la dependència i a l'aplicació del pla d'atenció individual pot constituir una resposta individualment adequada, però, en algunes situacions, pot ser incompleta pel que fa al conjunt de persones residents.

2. Serveis de què disposen

Segons el plec de condicions tècniques, entre els serveis d'atenció directa que es presten als habitatges amb serveis s'inclouen la direcció de l'equipament, el servei de consergeria, el servei d'auxiliar de geriatria, el servei d'auxiliar de neteja i les activitats de dinamització. Aquests serveis es dimensionen d'acord amb la distribució setmanal d'hores següent:

Serveis de direcció	Serveis de consergeria	Serveis d'auxiliar de geriatria	Serveis d'auxiliar de neteja	
			Dels habitatges	Dels espais comuns
30 hores setmanals	37 hores setmanals	67 hores setmanals	64 hores setmanals	28 hores setmanals



Les tasques assignades a cada perfil professional estan prèviament planificades i les supervisa la direcció del servei. El plec preveu, així mateix, la substitució immediata de tot el personal en qualsevol situació d'absència (vacances, permisos, baixes mèdiques o altres). A més, l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) fa un control mensual del personal habitual i del personal substituït, amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.

Així, observem que, des d'una perspectiva formal i contractual, el servei està dimensionat d'una manera objectiva, i que, en termes teòrics, es compleixen les obligacions assumides per l'empresa adjudicatària.

No obstant això, la queixa presentada posa de manifest una possible divergència entre la planificació contractual i la prestació efectiva del servei. El relat d'una reducció progressiva del personal, l'absència d'auxiliars en determinades franges horàries i la concentració de diverses funcions en una sola persona treballadora (especialment durant els caps de setmana) pot posar en dubte la suficiència real del servei prestat i també la seva adequació a les exigències del plec.

El fet que es tingui en compte la substitució immediata de tot el personal genera una lògica de continuïtat i estabilitat del servei que no és coincident amb l'expressada per la promotora de la queixa. L'absència, a l'informe municipal, d'informació més concreta sobre les substitucions realitzades, les incidències que s'hagin pogut produir o la detecció, si és el cas, d'incompliments, dificulta l'anàlisi que ha de dur a terme aquesta Sindicatura.

El plec de condicions tècniques és clar pel que fa a la dotació mínima de personal i a la presència física dels professionals. Tot i això, quan regula els horaris de prestació dels serveis, introdueix l'expressió "*com a norma general*". Aquesta formulació introdueix discretament la possibilitat d'excepcions a aquesta norma general, però no incorpora els criteris ni el procediment mitjançant els quals es poden establir excepcions o règims horaris particulars.

Aquesta manca de concreció pot portar a interpretacions del plec i genera un marge d'ambigüïtat que pot incidir directament en l'execució del servei. En aquest context, es planteja el dubte de si les persones usuàries estan degudament informades de l'existència d'aquesta possible doble lectura del règim horari (un règim general i possibles adaptacions particulars), així com de l'abast real de la presència física del personal en franges determinades, especialment en caps de setmana i dies festius.



A més, cal recordar que el plec estableix que:

- La distribució horària, incloent-hi caps de setmana i dies festius, ha de tenir el vistiplau previ de l'IMSS.
- La suplència del personal ha de ser immediata durant tot l'any, sense excepcions.

En aquest marc, les manifestacions de la ciutadana, relatives a dies sense presència de cap professional, a la reducció efectiva del nombre d'auxiliars i a l'acumulació de funcions en una sola persona, si es confirmen, poden constituir indicis d'un possible incompliment contractual.

3. Mesures de control

La Carta Social Europea estableix, a l'article 23, que per garantir l'exercici efectiu del dret de les persones d'edat avançada a la protecció social, els estats han d'adoptar les mesures apropiades que els permetin triar lliurement el seu estil de vida i portar una existència independent en el seu entorn habitual mentre ho desitgin i els sigui possible. Aquesta protecció s'ha de concretar, entre d'altres mesures, mitjançant:

- a) la disponibilitat d'habitatges adaptats a les seves necessitats i al seu estat de salut, o bé ajuts adequats per a l'adaptació del seu habitatge;
- b) l'assistència sanitària i els serveis que el seu estat requereixi.

Aquest marc reforça la importància de l'existència d'habitatges amb serveis com a instrument per garantir l'autonomia personal i la permanència en l'entorn habitual, sempre que vagin acompanyats d'un sistema de suport adequat i d'un control efectiu de la qualitat del servei prestat.

En aquest sentit, els plecs tècnics del contracte descriuen un conjunt ampli de mecanismes de control i seguiment. D'acord amb la informació facilitada, durant els anys 2024 i 2025 s'han dut a terme, entre d'altres, les actuacions següents:

- Anàlisis dels indicadors mensuals d'activitat, enviats mensualment per cada direcció abans del 5è dia hàbil de cada mes i proposta d'accions correctores, si escau.
- Anàlisi mensual del registre de tasques d'atenció i suport a la persona.
- Revisió mensual de les activitats de dinamització i de les accions de col·laboració amb la comunitat.
- Exploració mensual de les incidències amb les persones usuàries.
- Registre de reparacions i manteniment de l'IMSS i l'IMHAB.



- Control mensual de la plantilla (vacances, baixes, permisos) i suplències.
- Memòria anual del servei que envia l'adjudicatari del servei i revisió d'aquesta.
- Reunions de seguiment i coordinació per valorar el clima laboral i la formació dels professionals, l'enquesta de satisfacció de les persones usuàries, despeses, programa de dinamització, etc. Les reunions van tenir lloc el 14 de febrer de 2024 i el 6 de març de 2025.
- Comprovació material de la promoció de Reina Amàlia II, el 16 de juliol de 2025.
- Visites de seguiment a la promoció i reunions amb la direcció, els dies 13 de febrer de 2024, 12 de novembre de 2024, 24 d'abril de 2025, 16 de juliol de 2025 i 27 de novembre de 2025.
- Assistència a la reunió per al canvi anual de la Junta de veïns.

Es descriu, doncs, un sistema de control detallat, basat en instruments de seguiment mensuals, anuals i periòdics, que és coherent amb les obligacions de supervisió de l'òrgan de contractació i amb els principis d'eficiència, eficàcia i responsabilitat en la gestió dels recursos públics.

Però l'existència d'un sistema de control s'ha de poder valorar a partir dels seus resultats i la seva capacitat correctora. En aquest sentit, la persistència de queixes relacionades amb la manca de personal, la sobrecàrrega laboral i la percepció de desatenció posa el focus en l'efectivitat real dels mecanismes de control descrits i pot plantejar interrogants.

Cal recordar que el deure de control comporta l'obligació d'analitzar les eines i la informació disponible de manera crítica per poder adoptar mesures correctores, si escau. L'absència de referències explícites a accions correctores concretes davant les incidències reiterades es podria interpretar com una insuficiència en l'exercici de la funció de supervisió i control municipal.

4. De la interlocució amb el veïnat

A l'informe municipal s'exposa que la promoció de Reina Amàlia II disposa de diversos espais de comunicació i òrgans de participació adreçats a garantir la implicació de les persones residents en el funcionament de l'equipament:

- **Junta de veïns:** Està formada per la presidència i dos vocals, i es renova anualment. Les seves funcions són les de recollir queixes i suggeriments de la comunitat de veïns, participar en reunions amb l'IMHAB i l'IMSS, participar en reunions periòdiques amb la direcció de l'equipament, participar en la preparació d'activitats i transmetre a tot el veïnat la informació que es consideri des de la direcció de l'equipament.



- **Comissió de participació:** treballa el programa de dinamització de l'equipament.
- **Bústia de suggeriments:** Està ubicada al vestíbul de l'edifici, per facilitar l'accés a tothom que hi vulgui fer aportacions, que també poden ser anònimes.
- **Full de reclamacions:** Està a disposició de les persones a consergeria i a direcció.
- **Enquesta de satisfacció:** Es fa anualment entre les persones usuàries de la promoció per poder avaluar els serveis desenvolupats per l'empresa adjudicatària i conèixer el grau de satisfacció. En l'enquesta feta el desembre de 2024, hi va participar el 93,22% de les persones que viuen a Reina Amàlia II. La mitjana del grau de satisfacció amb el servei va ser de 8,63 i la mitjana de la valoració dels elements individuals va ser de 8,9.

Així, es constata que hi ha diversos mecanismes de comunicació i participació, habituals en serveis col·lectius gestionats de manera indirecta, i sembla formalment garantida la possibilitat de traslladar-hi queixes, propostes i suggeriments.

Tot i això, el fet que les persones residents manifestin haver traslladat reiteradament les seves preocupacions sense que s'hagin produït canvis efectius pot suggerir una manca d'efectivitat dels instruments de participació o, si més no, una capacitat resolutiva del sistema insuficient.

Per tant, tot i la relació dels diferents canals, entenem que cal parlar una atenció més singular a les queixes que es puguin expressar també de manera més informal i que poden fer referència a qüestions bàsiques, com la salut, l'atenció adequada, la convivència o la seguretat.

5. Gestió del malestar veïnal

A l'informe municipal s'exposa que l'administració coneix el malestar existent arran d'un episodi protagonitzat per un veí, que va derivar en un incident agressiu envers una treballadora i que va motivar l'activació dels protocols establerts per a aquesta mena de situacions. D'acord amb la informació facilitada, la direcció de l'equipament ha dut a terme una coordinació intensa amb els equips dels àmbits social i sanitari, amb la finalitat d'adaptar i millorar les intervencions necessàries.

Aquesta actuació s'ajusta, en termes generals, al principi de diligència i a la responsabilitat en la protecció del personal i de les persones usuàries tant de l'empresa adjudicatària com de l'IMSS.



Tanmateix, la queixa posa de manifest que el malestar veïnal no deriva només d'un incident puntual, sinó d'una sensació persistent d'inseguretat i de manca de protecció, fet que pot impactar directament en la convivència i el benestar de les persones residents.

Així, entenem que, en la protecció dels drets de les persones residents, s'hauria d'anar més enllà de l'atenció de la persona amb necessitats especials i hauria d'incloure altres mesures que vetlessin pel retorn de la confiança i la tranquil·litat a tota la comunitat. De fet, el mateix plec emfasitza la detecció precoç i l'abordatge de situacions conflictives, tant a través de la supervisió externa com mitjançant la formació obligatòria del personal en matèria de prevenció de riscos i gestió de la convivència.

Finalment, cal recordar que l'article 23.6 de la Carta de Ciutadania –Carta de drets i deures de Barcelona– reconeix el dret de les persones grans a ser escoltades i a participar en les decisions que les afecten. Així mateix, l'eix 5 del pla "Barcelona, ciutat amigable amb les persones grans 2022–2030" subratlla la necessitat que tots els equipaments públics esdevinguin espais segurs, inclusivament i amigables per a tothom.

Aquests principis reforcen l'exigència que les mesures adoptades incorporin una visió preventiva i participada que garanteixi la convivència i la qualitat de vida de totes les persones residents.

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](#) pot millorar en eficàcia per vetllar més adequadament per la protecció dels drets de les persones grans.

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 revisi els mecanismes de control existents i l'adequació del recurs als perfils de les persones residents, així com la interlocució amb el veïnat, en cas de persistir el malestar.



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 **10.4 "Per al 2030, compromís municipal amb les polítiques per la igualtat i la inclusió social"**.