



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 9 de gener de 2026, el ciutadà va presentar una queixa davant d'aquesta Sindicatura, en representació de la seva mare, en què exposava la seva disconformitat amb el funcionament del servei d'atenció domiciliària (SAD), que no respecta els horaris establerts ni garanteix la continuïtat del personal assignat. Aquesta situació genera inseguretat i angoixa a la ciutadana, especialment tenint en compte la vulnerabilitat derivada de la seva discapacitat motriu i neurològica, i sol·licita una gestió més estable i adequada del servei per garantir-ne el benestar.

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 20 de gener de 2026, la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona](#) (IMSS) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 5 de març de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit de l'IMSS exposa les incidències i actuacions en referència amb el servei prestat al ciutadà.



CONSIDERACIONS

1. Prestació del SAD

La ciutadana és usuària del servei d'atenció domiciliària (SAD) des del 25 de juny de 2025. L'empresa prestadora és qui presta el servei, prescrit pel centre de serveis socials de referència, i consisteix en 9 hores setmanals d'atenció personal, distribuïdes en tres serveis de 3 hores els dimarts (18.25 – 21.25 h), dimecres i dijous (17.55 – 20.55 h). Les tasques assignades inclouen acompanyaments a l'exterior i estimulació cognitiva. El seguiment és indirecte i recau en l'entitat prestadora.

L'IMSS informa que va sol·licitar a l'empresa documentació diversa relativa al període entre el 25 de juny de 2025 i el 9 de gener de 2026, incloent-hi la relació i justificació dels canvis de professional o horari, registres de preavisos, historial de trucades, correus electrònics, queixes i actuacions que se'n derivaven, així com la informació disponible a l'aplicació de gestió del servei.

De l'escolta de les trucades se'n desprèn que els fills han manifestat reiteradament el seu malestar per la gestió del servei, els nombrosos canvis de professionals i el seu impacte en el benestar de la seva mare. L'equip de coordinació del servei ha mostrat comprensió i voluntat de millora i ha argumentat les dificultats derivades de l'alt absentisme de les professionals assignades. No obstant això, l'IMSS ha identificat dos correus del 27 d'octubre de 2025 en què l'empresa prestadora recomanava als fills adreçar-se al centre de serveis socials per valorar recursos alternatius, un fet que no es considera adequat atesa la naturalesa del malestar expressat.

Pel que fa a la rotació de professionals, entre el 25 de juny de 2025 i el 9 de gener de 2026 s'han prestat 75 serveis per part de 16 professionals diferents. La professional titular inicial va tenir 15 absències de curta durada, amb un total de 36 dies d'absència, fet que va requerir la intervenció de 9 professionals suplents.

Posteriorment, es van assignar diferents professionals que també van tenir absències o reubicacions, i la cobertura es va fer amb un nombre elevat de suplents. En alguns moments, la durada del servei prestat va ser inferior a la planificada o no es va poder garantir la prestació.



En paral·lel, els fills van registrar en data 9 d'octubre de 2025 una queixa en el sistema d'incidències, **queixes, suggeriments, consultes i agraïments gestionats per l'Ajuntament de Barcelona** (IRIS) que feia referència als canvis sense preavís i a dos serveis que no s'havien prestat. La resposta municipal en data 29 d'octubre de 2025 reconeixia que, arran de les absències reiterades, no s'havia garantit una correcta comunicació dels canvis, i exigia mesures correctores a l'entitat per assegurar la regularitat del servei i la millora de la comunicació.

L'IMSS admet que, tot i que l'elevat absentisme de les professionals ha dificultat la gestió del servei, l'entitat prestadora no ha actuat d'acord amb els estàndards exigits en diversos aspectes: manca de preavís en alguns canvis d'horari i de professional, impossibilitat de garantir suplències en dues ocasions, reduccions reiterades del temps de servei, recuperació insuficient dels temps no prestats i un nombre excessiu de professionals en una suplència de llarga durada.

Així mateix, l'IMSS també reconeix que, tot i el tracte correcte i comprensiu observat en les comunicacions per part de l'empresa, no es considera adient l'orientació feta a la família d'un canvi de recurs quan el motiu del malestar és una gestió interna deficient. Per aquest motiu, l'IMSS ha requerit a l'entitat la revisió de les pràctiques detectades, el reforç del seguiment intern i l'aplicació de mesures correctives per garantir que el servei es presti d'acord amb els estàndards de qualitat establerts.

Actualment, el servei es presta de manera estable per la professional i l'entitat ha programat una visita de coordinació a domicili.

2. Valoració de l'actuació municipal

El mateix IMSS reconeix les greus deficiències en el servei prestat a la ciutadana i admet que la resposta donada per part de l'empresa prestadora ha estat insuficient. L'IMSS és conscient que l'elevat absentisme entre el personal de l'empresa dificulta una gestió del servei amb els nivells de qualitat desitjats. Per aquest motiu ha instat l'empresa a revisar i corregir les pràctiques detectades que no s'ajusten a les obligacions contractuals.

Aquesta Sindicatura entén **que els incompliments detectats en la prestació del servei a aquesta ciutadana superen àmpliament el que es pot considerar una incidència puntual o un imprevist raonable en un servei complex com el SAD**. La reiteració d'absències no comunicades, la impossibilitat de garantir suplències en diverses ocasions i les reduccions repetides de la durada dels serveis planificats evidencien un mal funcionament estructural i no pas episodis aïllats. En aquest cas, s'han prestat 75 serveis per part de 16 professionals diferents, una rotació extraordinàriament elevada que afecta directament la



continuïtat assistencial, especialment quan es tracta de serveis d'atenció personal de tres hores que requereixen estabilitat i coneixement de la persona atesa.

La gravetat dels incompliments és encara més notable si tenim en compte que el servei assignat a aquesta ciutadana s'emmarca en el model de SAD de proximitat, que té com a principis fonamentals la continuïtat, l'estabilitat de l'equip i una comunicació fluida entre professionals i persones usuàries. Aquest model, concebut per reduir la rotació i garantir una major cohesió territorial, no ha operat segons els seus estàndards en aquest cas. El volum de canvis de professional, les absències no comunicades i la manca de cobertura estable contradiuen els objectius del model i constitueixen un incompliment especialment greu, ja que vulneren l'esperit del SAD de proximitat i impedeixen oferir els nivells de seguretat, confiança i continuïtat que el model pretén garantir.

A aquests fets s'hi afegixen dos serveis no prestats i sis serveis prestats amb una durada inferior a l'establerta, que sumen un total de 210 minuts no prestats. Tot i que part del temps es va recuperar en setmanes posteriors, aquesta pràctica no s'ajusta a la normativa, que exigeix la prestació en el dia programat i dins la franja acordada. La manca de comunicació prèvia en diversos canvis de professional o d'horari constitueix igualment un incompliment contractual i té un impacte directe en el benestar de la persona usuària i del seu entorn cuidador.

Tot i que l'origen principal de la inestabilitat és l'elevat absentisme de curta durada de la professional titular (quinze absències en quatre mesos), l'empresa prestadora hauria d'haver garantit un sistema de cobertura més estable, especialment en absències prolongades. La cobertura de dues absències llargues amb vuit professionals diferents evidencia una manca de planificació i seguiment adequat per part de l'empresa i la no activació de mesures eficaces per assegurar la qualitat del servei.

Per tot plegat, i tenint en compte la naturalesa del servei, d'atenció personal i adreçat a una persona altament vulnerable, **els incompliments constatats tenen caràcter greu, afecten la continuïtat assistencial i superen àmpliament el marge d'incidències inevitables en la prestació del SAD.**

D'altra banda, aquesta Sindicatura comparteix la dificultat que l'IMSS exposa pel que fa a revisar cas a cas, i valora que s'estiguin impulsant mecanismes per identificar situacions amb una elevada rotació de professionals i requerint mesures correctores a les empreses prestadores. Ara bé, aquesta Sindicatura **considera que, més enllà de disposar de mecanismes de detecció, és imprescindible garantir un seguiment adequat en aquells casos, com el present, en què ja es tenia constància de greus deficiències** arran de la comunicació de la família en data 7 d'octubre de 2025. Exigir a l'empresa que adopti mesures correctores, però no verificar-ne l'aplicació efectiva és insuficient. En aquest cas, no va evitar que els incompliments es mantinguessin i, fins i tot, s'agreugessin. En definitiva, la resposta donada no va comportar una millora real ni una estabilització del servei en els mesos posteriors.



3. El nou reglament del SAD

Finalment, aquesta Sindicatura vol fer referència al nou reglament del SAD i la seva incidència en casos com el present.

El nou Reglament del servei d'atenció domiciliària (SAD) que l'Ajuntament de Barcelona està impulsant representa un instrument essencial per reforçar la garantia dels drets de les persones usuàries i la qualitat del servei. Aquest reglament ha de servir per establir un **marc normatiu clar, transparent i amb seguretat jurídica**, que defineixi amb més precisió els criteris d'accés, el funcionament i les obligacions tant de l'Administració com de les empreses prestadores del servei. Aquest marc és especialment important perquè el SAD és un servei destinat a persones que, per la seva situació de dependència o fragilitat, necessiten una atenció estable, contínua i respectuosa amb la seva autonomia i dignitat.

La importància del reglament és encara més evident en casos com el de la ciutadana referida en aquest expedient, ja que s'han detectat múltiples incompliments relacionats amb **canvis reiterats de professionals, mancances en la comunicació, irregularitats en la durada de les prestacions, absències no cobertes i debilitament de la continuïtat assistencial**. El nou reglament té com a objectiu precisament reforçar tots aquests aspectes i introduir criteris més estrictes i equitatius de planificació, estableix deures clars per a les empreses prestadores i fixa la necessitat de garantir la continuïtat del servei dins els models organitzatius vigents, incloent-hi el SAD de proximitat.

Per això, un reglament clar i exigent actua com una **eina de protecció efectiva dels drets de les persones usuàries**, ja que determina amb precisió quins estàndards de qualitat són exigibles i quines obligacions han de complir les empreses prestadores per evitar situacions d'inestabilitat com les que s'han observat en aquest cas. L'existència d'un marc reglamentari reforçat també facilita la supervisió pública, permet establir responsabilitats de manera més clara i dona a les persones usuàries i a les seves famílies una **via més sòlida per exigir transparència i rigor en la prestació**.

A més, el reglament preveu la implementació de **mecanismes de seguiment i avaluació continuada**, tal com destaca la mateixa Sindicatura, fet que permet identificar ràpidament situacions de mala qualitat del servei, desviacions dels estàndards o pràctiques inadequades. Això és clau per a casos com aquest, en què la reiteració d'incidències només es pot prevenir amb una supervisió sistemàtica i amb mecanismes d'avaluació que obliguin a corregir de manera immediata els dèficits detectats.



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, l'actuació de l'IMSS com a responsable de la prestació del SAD no ha estat correcta.

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

- **Recomanar** a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat que reforci el seguiment actiu de la prestació, amb especial atenció als casos amb incidències reiterades, per tal de garantir la màxima estabilitat en l'assignació de professionals i en la continuïtat del servei.
- **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 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".