



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA



DRETS A LES CURES
CIUTAT DIVERSA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 10 d'abril de 2026, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb la retirada d'hores d'acompanyament per part dels serveis socials municipals ja que és una persona amb discapacitat visual greu i permanent.

Exposa la manca d'informació escrita i de fonament legal de la decisió, les dificultats generades per accedir a proves mèdiques i activitats bàsiques de la vida quotidiana, així com una gestió administrativa considerada inadequada i perjudicial.

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

Resposta dels òrgans afectats

El dia 1 de juny de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes per comunicar i explicar al ciutadà la reducció d'aquestes hores.

CONSIDERACIONS

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS) informa que, en relació amb la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), el 17 de febrer de 2016 es va formalitzar



un acord entre la persona interessada i diversos professionals dels serveis socials municipals vinculats al SADEP (Servei d'Atenció a la Dependència) i al SAD.

Pel que fa al contingut de l'acord, s'hi fixa que l'usuari disposa d'un nombre determinat d'hores mensuals de servei domiciliari ordinari per cobrir necessitats bàsiques de la vida diària, com ara suport en activitats quotidianes, compres i acompanyaments sanitaris. Aquestes hores formen part del dret reconegut dins del seu Programa Individual d'Atenció (PIA) i no es poden modificar fora dels procediments administratius establerts. L'acord també delimita l'abast del servei, concretant les tasques incloses i establint la necessitat de planificació prèvia i, en alguns casos, autorització, per garantir un ús adequat dels recursos públics.

A més, en el punt sis de l'acord es preveu la possibilitat d'ampliar fins a 6 hores més mensuals extraordinàries per a determinats acompanyaments mèdics (vinculats a una intervenció mèdica i un seguiment terapèutic) sempre que no es puguin atendre amb les hores ordinàries. Aquestes hores tenen caràcter excepcional, temporal i condicionat. En concret, la seva continuïtat queda vinculada a la tramitació d'una revisió del grau de dependència. La persona interessada va assumir el compromís de sol·licitar aquesta revisió, i aquestes hores addicionals només s'havien de mantenir fins a la regularització de la situació.

Pel que fa al desenvolupament dels fets, l'IMSS informa que el ciutadà no va tramitar la revisió del grau de dependència, malgrat haver-se compromès a fer-ho. Davant d'això, els serveis socials van iniciar l'any 2025 un procés de revisió de les condicions del servei. L'abril de 2025 es va informar telefònicament l'interessat de la necessitat de regularitzar la seva situació, i el juny del mateix any se li va comunicar la suspensió de les hores extraordinàries, atès que es mantenia l'incompliment. Consta també un intent de notificació formal mitjançant enviament certificat amb data 10 de febrer de 2026, que va ser retornat sense que es pugui acreditar la seva recepció.



Per tant, la supressió de les hores addicionals no es considera una modificació del dret a la prestació, sinó la finalització d'una mesura excepcional prevista en l'acord i sotmesa a una condició que no s'ha complert.

Tanmateix, pel que fa a la forma en què s'ha dut a terme aquesta revisió i la manera com s'ha informat el ciutadà, aquesta Sindicatura considera que l'actuació ha estat insuficient. D'acord amb l'article 4 de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, les persones en situació de dependència tenen dret a rebre informació completa, continuada i en termes comprensibles sobre la seva situació i els serveis que reben. En el cas analitzat, les comunicacions han estat principalment verbals i una notificació formal no va arribar a ser efectiva, fet que dificulta garantir aquest dret.

Igualment, cal tenir en compte que d'acord amb l'apartat 4 del mateix article 4 que hem referenciat, la persona beneficiària també té obligacions en el marc del sistema, com ara facilitar informació i col·laborar amb l'Administració per a la valoració de la seva situació, la qual cosa dona suport a l'exigència de tramitar la revisió del grau de dependència que es recollia a l'acord de 2016.

D'altra banda, és especialment rellevant que l'acord analitzat té més de deu anys d'antiguitat sense que consti la seva actualització. La normativa estableix que el Programa Individual d'Atenció ha de ser revisat, tant a instància de la persona interessada com d'ofici per l'Administració, per tal d'adaptar-lo a les necessitats reals en cada moment. En aquest sentit, tot i que aquest acord no és pròpiament el PIA, la manca d'una revisió formal i actualitzada contribueix a generar manca de claredat i possibles discrepàncies en la interpretació de les condicions del servei.

En conseqüència, aquesta Sindicatura considera que, si bé la retirada de les hores extraordinàries pot considerar-se ajustada a dret, l'Administració ha d'impulsar una revisió formal del PIA i la subscripció d'un nou acord amb l'interessat en què es recullin les especificacions de com s'ha de fer ús de les hores. Aquest nou document hauria d'haver actualitzat les condicions de prestació del servei i explicat de manera clara els criteris d'organització i ús de les hores reconegudes. Així es reforçaria la transparència i la comprensió per part del ciutadà.

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'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona ha estat insuficient per garantir el dret a la informació recollida en la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS) i a l'Institut de Persones amb Discapacitat de Barcelona** que actualitzin amb el ciutadà l'acord on s'estableix les especificacions necessàries per fer ús de les hores del Servei d'Atenció Domiciliària.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS)** que facilitin al ciutadà còpia de l'acord signat l'any 2016.

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 1.3 Sistemes i mesures apropiades de protecció social per a totes les persones, nivells mínims inclosos i, per a 2030, aconseguir una àmplia cobertura de les persones que pateixen situacions de pobresa i vulnerabilitat.