

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA CONJUNTA EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS ESPECIALITZATS**

### **TRAMITACIÓ**

- El 3 de maig de 2017 els membres de la queixa conjunta van presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestaven el seu desacord amb l'atenció rebuda pels residents de 5 residències.
- El 17 de maig de maig de 2017 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
  - El 3 de maig de 2017 l'assessora va iniciar l'anàlisi de la documentació oficial presentada pels interessats amb els quals es va mantenir una reunió.
  - En data 29 de maig de 2017 es va mantenir una reunió a la Tercera Tinença d'Alcaldia sobre la intervenció de l'Ajuntament vers els recursos residencials per a la gent gran.
  - El 7 de juny de 2017 va demanar informe a la Tercera Tinença d'Alcaldia.
  - En data 31 d'agost de 2017 els interessats remetent documentació complementària.
  - En data 15 de setembre de 2017 es va rebre l'informe de la tinenta d'alcaldesa de Drets Socials.
  - El 22 de desembre de 2017 es va mantenir reunió a la Secretaria d'Afers Socials i Família del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya
- El 29 de desembre de 2017 l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada per la Tinença d'Alcaldia en Drets Socials, el Secretari d'Afers Socials i Família i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

Diferents familiars de persones ingressades en 5 residències van constituir una coordinadora per posar de manifest, entre altres circumstàncies, que l'atenció que rebien els seus familiars, —residents a diversos centres residencials per a Gent Gran a Barcelona—, no era l'adequada, que es produïen problemes de gestió i que les condicions dels centres s'estaven deteriorant, circumstàncies que s'havien agreujat des de la darrera adjudicació de la gestió de les residències per part de l'Administració de la Generalitat. Per aquest motiu s'adreçaren a la síndica de greuges de Barcelona denunciant “el maltracte que rebien els seus familiars i per una atenció digna” i per a què, com a mínim, es mantinguessin les condicions que existien amb l'anterior adjudicació.

Els representats dels familiars van acudir a la Sindicatura de greuges avalats en la seva reivindicació per representants de la Federació d'Associació de Veïns de Barcelona (FAVB) que també subscribia la presentació de la queixa.

Un greu problema afegit seria que, degut al llarg temps d'espera de les persones que demanen ingrés i figuren en llista sense rebre tota l'atenció necessària, aquestes cada cop ingressen més deteriorades.

Presenten diferents dossiers d'informació, dels quals manifesten haver traslladat també còpia a altres institucions i les respostes rebudes, que no els satisfan.

### **Posició municipal**

En reunió mantinguda el 29 de maig de 2017 amb la tinenta d'alcaldesa de Drets Socials i el gerent de l'IMSS es va lliurar informe sobre la intermediació de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona amb la Generalitat de Catalunya en referència a residències per a gent gran a la ciutat de Barcelona, en el qual es posava de manifest que l'envelliment actual i futur de la ciutat així com la necessitat de recursos i la percepció d'un dèficit de places residencials públiques a la ciutat és un dels objectius de l'actual mandat, amb la realització d'un anàlisi de la situació, la constatació de la situació i l'inici de vies de diàleg amb el Consorci de Serveis Socials i el Departament de Treball, Afers socials i família de la Generalitat de Catalunya. En aquest document es posaven de manifest que les competències de les diferents parts implicades que es definien:

- Creació i gestió (externalitzada o no) de les places públiques residencials per a la gent gran és de la Generalitat de Catalunya (Departament de Treball, Afers Socials i Famílies).
- Gestió de les llistes d'espera per a plaça pública residencial per a la gent gran del Consorci de Serveis Socials (CSS).
- Creació i gestió del servei d'Acolliment i Urgències per la Velleja (SAUV) de l'Ajuntament de Barcelona (Regidoria de Drets Socials).

Ara bé, tot i tenir en compte el marc competencial que s'exposava, atenent diferents demandes des de la Regidoria de Drets Socials de la ciutat de Barcelona s'informa que s'ha analitzat conjuntament amb el Consistori de Serveis Socials i la Generalitat el nombre de places públiques, concertades o col·laborades i privades existents a la ciutat de Barcelona per determinar i constatar el dèficit existint, constatant-se que la ciutat està per sota del rati establert per la Generalitat de 2,37 places per 100 habitants, en concret en 1,49, i començar a treballar-ho, cosa que suposa de l'ordre de 6000 places de dèficit real a la ciutat.

S'explica que s'ha treballat amb la Generalitat i el CSS l'obertura de dues residències i es posa de manifest que amb aquesta situació de dèficit el Servei Temporal per a situacions d'emergència de l'Ajuntament de Barcelona (SAUV) ha cobert la demanda existent, cosa que ha significat un cost important (6.400.000 euros l'any 2016) iniciant-se un treball d'anàlisi de la situació.

Es va informar que l'Ajuntament tenia constància de les queixes per haver rebut directament als familiars dels afectats i que havien iniciat gestions d'intermediació amb l'Administració corresponent, que es detallen també en l'informe de resposta a la demanda d'informació efectuada.

Posteriorment, en data 15 de setembre de 2017 es va rebre l'informe de l'Àrea de Drets Socials, en el qual, tot i la premissa que no ha estat efectuat el traspàs d'aquests equipaments i serveis a l'Ajuntament (servei residencials per a la gent gran) es dona resposta generalitzada sobre la situació i competències dels serveis residencials.

En relació a aquestes residències qüestionades a la Tinença d'Alcaldia s'informa que s'han rebut denúncies sobre temes de manteniment, serveis de les residències i

demandes de participació de la Generalitat als Consells de Participació dels equipaments, en relació a les quals s'explica que:

- S'han vehiculat amb el Dep. de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya la realització de visites a les residències per part de regidors i consellers de l'Ajuntament per constatar de primera mà la situació que també han participat en alguns dels Consells de participació de les residències.
- S'han comunicat les demandes a càrrecs de la Generalitat.
- S'ha mantingut reunions amb la Federació d'Associacions de Veïnes i Veïns de Barcelona (FAVB) i la Plataforma d'Afectats.
- S'ha mantingut reunió amb la Consellera i el Secretari del Departament de Treball, Afers Socials i famílies.

Resultat de les interlocucions efectuades des de l'Àrea de Drets Socials amb el secretari del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies es coneix que:

- S'ha rebut dues vegades a les entitats de familiars.
- S'ha apostat per la presència del delegat territorial als consells de centre.
- S'han depurat responsabilitats en el Departament de Comunicació pels errors en el plec de Condicions (ràtios i baixes temeràries).
- S'ha comunicat a l'adjudicatari que si no millora la situació s'anul·laran les 8 pròrrogues possibles.
- Que es valoraria assumir les despeses de manteniment i inversió.
- Seguiran les reunions amb els familiars.
- Tornaran a negociar departament i empresa adjudicatària.

S'informa que la tinenta d'alcaldeessa es va tornar a reunir amb els familiar dels residents i es va emetre una nota de premsa instant la resolució de la problemàtica i la convocatòria d'un nou concurs.

S'afegeix que el 28 de juny la Generalitat va anunciar la proposta de sanció a una de les residències suspentent cautelarment l'adjudicatari i atorgant-se a la segona empresa del procés de licitació i l'ampliació del contracte per ampliar ràtios de gerocultors primer a les cinc residències objecte de la queixa i després a la resta de residències de la Generalitat (establint-se se una ràtio d'1 per cada 10 residents).

Finalment es conclou que el captament de l'Ajuntament de Barcelona és que la gestió de places residencials es faci en l'àmbit del Consorci de Serveis Socials.

Afegir que de la reunió informativa mantinguda per part d'aquesta síndica amb el secretari d'Afers Socials i Famílies del Departament de Treball de la Generalitat es coneix que la mala gestió dels adjudicataris ha portat a resoldre els contractes i està en tràmit la nova adjudicació de les residències, tot i que d'entrada s'ha ampliat el personal que presta serveis als centres. A més el secretari d'Afers Socials i Família va brindar informar a la síndica sobre la planificació de recursos a la ciutat de Barcelona.

### **Normativa aplicable**

L'article 50 de la Constitució Espanyola reconeix que els poders públics promouran el benestar de la Gent Gran mitjançant un sistema de serveis socials que atendran els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure.

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia,

jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 108.3 de la Carta Municipal de Barcelona atorga competències a l'Ajuntament de Barcelona en relació a les funcions relacionades en els apartats d,e,f, i g de l'article 107.3, i així, entre d'altres, correspon a l'Ajuntament de Barcelona programar, prestar i gestionar serveis socials especialitzats corresponents al segon nivell a què es refereix l'art.11.b del decret Legislatiu 17/1994); com també coordinar la prestació d'aquests serveis amb els dels mateix nivell prestats per institucions d'iniciativa social o mercantil.

L'article 31.1.g de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, en relació a les competències dels municipis, estableix la col·laboració amb l'administració de la Generalitat de Catalunya en l'exercici de les funcions d'inspecció i control en matèria de serveis socials. En el mateix sentit l'article 87.2 i 87.3 de la mateixa llei disposa que els municipis i altres ens locals han de col·laborar amb els serveis d'inspecció de l'Administració de la Generalitat que, per mitjà de conveni pot encomanar als ens locals supramunicipals o als municipis de més de vint mil habitants que ho sol·licitin, la gestió de les actuacions pròpies de la inspecció amb relació als serveis radicats en els termes respectius.

La Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona reconeix a l'article 23 que les persones gran tenen dret a gaudir d'una qualitat de vida òptima, amb respecte a la integritat i la dignitat

### **Valoració i conclusions**

Aquesta Sindicatura constata que l'Ajuntament de Barcelona s'ha interessat abastament en la problemàtica emergent arran la queixa dels familiars de les persones grans residents en centres de Barcelona; però a la vegada també es constata que per part de l'Ajuntament no s'ha aconseguit que el municipi disposi d'una planificació concreta de serveis residencials per a gent gran que hauria d'estar elaborada des del Consorci de Serveis Socials de Barcelona i aprovada pel govern de la Generalitat. També resulta que no s'ha assumit el traspàs de la prestació i gestió dels serveis residencials per a gent gran a la ciutat, competències establertes a la Llei de la Carta municipal des de 1998. I també es posa en evidència que l'Ajuntament no s'ha implicat suficientment en la col·laboració amb l'Administració de la Generalitat per la gestió de les actuacions pròpies de la inspecció i control en matèria de serveis socials, gestió que per conveni previst a la Llei de Serveis socials de 2007 es podria exercir en interès de la ciutadania de Barcelona.

Ara bé, tot i això, traslladant explicacions i informacions d'àmbit més genèric en relació a l'estat, dèficit de places residencials, previsió, planificació, sobre la queixa concreta objecte d'aquest expedient, es comprova que davant les queixes rebudes directament per l'Administració municipal aquesta ha reaccionat i ha interlocutat amb la Generalitat per promoure l'atenció de les problemàtiques exposades pels interessats, resultant una sèrie de mesures que han derivat en un procés de nova adjudicació dels contractes de gestió de les residències afectades.

Aquesta Sindicatura considera que la informació rebuda, per mitjà de la qual s'ha tingut coneixement de les mesures adoptades per part de la Generalitat, les quals arriben a la nova licitació dels contractes adjudicats, evidencien que les queixes verbalitzades per part dels familiars dels residents estaven fonamentades, afegint que la situació ha estat corregida per part del propi Departament de la Generalitat.

Tot i això cal dir que la situació dels residents era d'atenció deficitària fruit d'una mala i precària gestió que ha estat reconeguda alhora, de manera que tot i la valoració de les gestions efectuades des de l'Ajuntament de Barcelona, s'ha constatat per part del Consistori la manca d'assumpció de responsabilitats que podien haver estat assumides des de l'any 1998 en matèria de residències per a Gent Gran i gestionades amb més quantitat i qualitat.

I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Estimar la queixa per la manca d'assumpció de responsabilitats generals i competencials de l'Ajuntament en l'àmbit dels serveis socials residencials per a la gent gran des de l'any 1998.
- Recomanar a l'Ajuntament que promogui a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona una planificació d'equipaments residencials per a gent gran que permeti a curt termini eixugar el greu dèficit crònic d'aquest equipaments a la ciutat estimat en 6000 places.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 22 de gener de 2018