

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

El 29 de setembre de 2021, un ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats per establir contacte amb els serveis socials municipals, i sobre la gestió realitzada en el servei d'atenció domiciliària (SAD) de la seva mare.

Exposava que feia setmanes que estava intentant contactar amb els serveis socials, trucant a la centraleta telefònica i deixant nota per tal que es possessin en contacte amb la família (per telèfon o correu electrònic), sense que rebessin cap tipus de resposta. També havia intentat posar-se en contacte, via correu electrònic (després d'haver enviat un escrit enviat per correu certificat), amb la tècnica que els havia atès, però com a resposta havien rebut un missatge que alertava d'algun problema.

Explicava que, després de molt de temps de gestions, la seva mare havia d'haver començat a rebre el SAD el mes de juny de 2021, en horari d'entre les 12 i les 14 h aproximadament, tal com se'ls havia consultat a l'inici del procediment. Afegia que això havia implicat programar les vacances d'una altra manera i una nova reorganització familiar per tal poder ajudar els pares. El servei, però, no va començar mai.

Prosseguia explicant que el servei es va acceptar per tal que la seva mare pogués sortir a caminar amb regularitat, perquè tingués ajuda per fer encàrrecs (com anar a la farmàcia), tingués suport per fer el dinar, etc.

La darrera vegada que l'empresa que presta el servei el van contactar va ser al juliol, i li van proposar un horari d'atenció a partir de les 15 h. Els va respondre que aquest horari no era adequat perquè la mare just hauria acabat de dinar i no podria sortir a passejar ni a fer encàrrecs ja que era fora de l'horari comercial; a més, tampoc tindria ajuda per fer el dinar.

Relata que, després d'això, des de l'empresa no van tornar a contactar amb ell, sinó que van trucar directament al domicili dels pares; a més, trucaven molt d'hora, al voltant de les vuit del matí, i els despertaven.

Per això, la família va contactar amb l'empresa i va sol·licitar que contactessin amb el fill a través del seu telèfon mòbil per no causar molèsties als pares, petició que no van atendre. L'empresa va trucar de nou als pares i els va dir que el servei s'iniciaria a les 8 del matí; com que no ho van acceptar, l'empresa els va proposar iniciar-lo a les 10h. Els pares, que es van sentir coaccionats, van dir que millor a les 10 que a les 8 h.

L'interessat exposa que els seus pares no volen que una persona aliena estigui al seu domicili quan encara s'estan levant; van a dormir tard i dormen moltes hores, cosa que els va bé per a la seva salut.. A més, la seva mare s'aixeca diverses vegades

durant la nit per anar al lavabo. Tenir algú a casa seva a les 10 cada dia els suposa haver d'aixecar-se abans i canviar i/o accelerar els seus hàbits de vida. A més, a l'hivern, a aquella hora fa més fred, cosa que pot suposar un inconvenient per la seva fragilitat.

Per aquest motiu, entén que l'horari s'ha decidit unilateralment en funció de la conveniència del servei, no de les persones beneficiàries.

Finalment, el servei va començar el 28 de setembre de 2021, sense previ avís, i sense haver fet cap visita de presentació; a més, no sabien si la persona que havia anat al domicili estava vacunada de covid-19. Aquest fet és molt important, atès que el seu pare té afectats els pulmons i un contagi podria tenir greus conseqüències.

En la mateixa data en què fan arribar la queixa a la Sindicatura, també adrecen un correu a la persona tècnica, en què sol·liciten que es modifiqui l'horari a una franja més adient per a ells o que se suspengui el servei momentàniament fins que els puguin oferir un servei adequat a les seves necessitats. També demanen que se'ls informi dels canvis o decisions que es prenguin.

### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant 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.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 14 d'octubre de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

En data 21 de gener de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que, en data 3 de juny de 2021, la referent del Centre de Serveis Socials (CSS) envia la petició del servei d'atenció domiciliària (SAD). La data d'inici del servei proposada és l'1 de juliol. Es prescriuen 7 h i 30 min de servei setmanals dividides en els cinc dies laborables de la setmana (1 h i 30 min de dilluns a divendres). Les tasques prescrites i els temps de dedicació setmanals són:

- 1 hora ajuda per alimentar-se
- 2 hores per ajudar a banyar-se
- 30 minuts per ajudar a fer transferències
- 2 hores de suport a les activitats de la vida diària
- 2 hores per acompanyar a fer sortides

David Bondia Garcia

Es fa proposta d'horari d'11 a 12:30 h. De tota manera, no es bloqueja l'horari, la qual cosa permet, segons el plec de clàusules tècniques particulars (PTEC), assignar l'horari de servei segons les franges horàries establertes en aquest document contractual.

Així, derivat de les tipologies de tasques i de la seva concreció, el PTEC estableix un sistema de franges horàries que serveix de referència per a l'assignació dels horaris dels serveis. Aquestes franges estableixen els límits per a la programació de serveis relacionats amb determinades activitats, que no poden ser realitzades en moments diferents dels que s'especifiquen. Dues de les tasques prescrites estan subjectes a aquestes franges i són:

- Higiene: de 7 a 10.30 h
- Donar el menjar: de 13 a 15 h

En la petició es designa una modalitat de seguiment indirecte. Aquesta modalitat estableix que l'IMSS, a través del o la professional referent del cas del centre de serveis socials (CSS), és responsable d'establir els objectius generals del pla de treball i proposar les tasques inicials, però no de realitzar el seu seguiment, que recau en l'empresa adjudicatària. Quan l'empresa contacta amb la ciutadana, es rebutja la proposta d'inici del servei per considerar-se que els horaris no s'adequaven a la seva demanda. L'empresa ofereix el servei dins de les franges horàries establertes en el PTEC per a la realització de les tasques prescrites.

Es valora la possibilitat de fer una nova proposta d'horari d'acord amb la normativa establerta en el PTEC i la voluntat i preferència de la beneficiària del servei i del seu entorn cuidador. La ciutadana desitja que el servei el faci la mateixa professional d'atenció directa tots els dies de la setmana.

A principis de setembre es fa una nova proposta d'horari d'atenció que és rebutjada.

El dia 28 de setembre de 2021 s'inicia el servei amb una nova proposta horària i se signa el pacte de prestació el dia 11 d'octubre.

Quant al contacte telefònic, es contacta amb la ciutadana donat que a la fitxa de prescripció queda recollit un telèfon fix i un mòbil de l'usuari. També s'informa del telèfon mòbil del fill i que aquest disposa de claus del domicili. No hi ha constància que les comunicacions hagin de passar únicament a través d'ell i tampoc, amb la informació que es té a priori, no hi ha signes d'una possible incapacitat de la ciutadana i el seu espòs per atendre les trucades de l'empresa. Actualment s'ha informat en el programa de gestió del servei, a petició de les persones interessades, que el contacte és el fill.

En l'espai d'entrevista domiciliària on se signa el pacte de prestació, s'exposa la normativa del servei, es facilita la documentació d'inici i es recullen les informacions que permetran ajustar el servei, si escau, per tal d'anar-ho canviant segons les necessitats de la persona beneficiària, d'acord amb ells i l'entorn cuidador. És el punt d'inici del seguiment indirecte del cas i que determina que l'empresa haurà de:

- Concretar objectius específics de treball i avaluar-los periòdicament.
- Realitzar el seguiment individual del cas.
- Conèixer l'evolució del cas i detectar noves necessitats a partir de la informació recollida (en visites domiciliàries, trucades de seguiment i a partir d'informacions que aportin els i les professionals de l'atenció personal).
- Valorar i proposar canvis en el servei.
- Coordinar-se periòdicament (sempre que sorgeixin necessitats puntuals) amb els i les referents del CSS.
- Mantenir informat el o la referent municipal del CSS de les incidències i qüestions rellevants, a petició del CSS o a iniciativa pròpia.

El PTEC estableix que és obligació de l'adjudicatària dur a terme les activitats següents:

- Visita a domicili de seguiment del cas: com a mínim, una visita cada 12 mesos.
- Mesurar si s'han produït canvis en la situació de la persona usuària que requereixin modificar el servei prestat: com a mínim, una vegada cada 12 mesos. La mesura es farà mitjançant l'ús de diferents escales estandarditzades. L'ús d'aquestes escales pot ser dut a terme per la coordinació tècnica o professional de suport, a més del personal d'atenció directa (treballadores familiars).
- Informe anual de seguiment del cas: l'empresa ha d'elaborar un informe vinculat a la visita a domicili de seguiment que ha de ser lliurat al professional referent del cas. L'informe ha d'incorporar les observacions i l'evolució en relació amb les àrees fixades i la valoració de les escales.
- Trucada de seguiment: com a mínim, dues cada 12 mesos. Cal garantir que, entre la visita domiciliària i les trucades, hi hagi un període de 3 o 4 mesos, en un període anual i la part proporcional en serveis amb una durada inferior a l'any. Aquestes activitats han de quedar registrades en l'expedient de la persona usuària.
- Recollir de manera sistematitzada les incidències que s'hagin produït en la prestació de servei i les mesures activades, en cas de ser necessari.

A l'informe municipal també s'adjunta còpia de l'escrit realitzat per l'empresa DomusVi, així com el pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària.

## CONSIDERACIONS

El promotor de la queixa manifestava a la Sindicatura el seu desacord per la forma en què s'inicia i es presta el servei d'atenció domiciliària que reben els seus pares i per la gestió realitzada, tant per part de l'Ajuntament com de l'empresa.

En el seu relat fa referència a diferents aspectes que s'analitzen tot seguit.

**En primer lloc**, exposa les dificultats per contactar amb el CSS durant setmanes per tal de poder tractar sobre les condicions d'inici i prestació del SAD. Va tenir dificultats tant a través de la centraleta telefònica, com per mitjà d'una adreça electrònica.

David Bondia Garcia

Tot i que des de la Sindicatura es va preguntar expressament a l'IMSS sobre aquest aspecte, l'informe que s'ha rebut no aporta elements sobre aquestes dificultats.

L'informe municipal sí que concreta que es tracta d'un cas de seguiment indirecte i especifica, com s'ha detallat més amunt, el que això implica. D'aquella informació se'n pot deduir que les persones interessades o les seves famílies han de contactar amb l'empresa prestadora del servei en cas d'incidència. Això no queda, però, recollit al pacte de prestació dels serveis d'atenció domiciliària.

En aquest document, que conté el número de telèfon de l'empresa, s'hi indica que és per trucar-hi amb suficient antelació en cas d'incidència o absència del domicili que impedeixi o afecti la prestació del servei pactat. També incorpora el logotip de l'Ajuntament de Barcelona, les dades del CSS de referència, així com el nom del professional referent al CSS i del director d'aquest. El document, per tant, no orienta de manera clara sobre com ha de procedir el ciutadà o ciutadana en cas d'alertar o voler tractar alguna qüestió referent al servei, més enllà de les incidències.

En el document del pacte (...), també es fa referència a l'acceptació del contingut de les Condicions del servei d'atenció domiciliària. En el model d'aquest document, que l'IMSS va facilitar a la Sindicatura, no s'explicita de forma diàfana quin és la via de contacte que han d'utilitzar les persones usuàries, ni amb quin servei, i tampoc es fa referència al seguiment directe o indirecte, ni el que això comporta.

En aquest sentit, cal recordar que l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que **les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries..** Per aquest motiu, es considera que cal millorar la informació facilitada per escrit.

Per assolir aquest objectiu, des de la Sindicatura s'insisteix en la necessitat d'un **reglament del SAD** que funcioni com a eina d'informació a la ciutadania i de compromís municipal, que abasti i reguli els diferents aspectes que es poden donar en la prestació del servei, i que permeti a la persona que rep el servei saber què en pot no esperar i què no.

A més, en relació amb les **dificultats per contactar amb els CSS**, aquesta Sindicatura s'ha referit en diferents ocasions a aquesta realitat. Concretament, en l'informe del 2021 es diu que els serveis socials no sols constitueixen recursos per garantir la cobertura de necessitats, sinó que també i fonamentalment s'haurien de basar en l'escolta, l'acompanyament i la disponibilitat. Quan això no és possible, perden bona part de les seves possibilitats d'acció, cosa que significa que les persones que s'hi dirigeixen també veuen minvat el suport que reben. Quan l'accés als CSS es dificulta, **el dret a ser atès pels serveis socials sense dilació**, recollit a l'article 26 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona es veu alterat.

**En segon lloc**, el ciutadà es referia al temps transcorregut des de la previsió de l'inici del servei, que, segons exposa, era el mes de juny de 2021, i que finament es va

iniciar el 28 de setembre. El pacte de prestació de servei, però, no es va signar fins al dia 11 d'octubre.

Segons l'informe municipal, s'havia proposat la data d'inici per a l'1 de juliol, però es va iniciar al setembre, segons es desprèn, degut a la no acceptació dels horaris proposats (realitzats d'acord amb el que estableix el PTCE) i per la voluntat de les persones interessades que els serveis els realitzés una mateixa treballadora.

Sobre aquest aspecte, és necessari destacar que, malgrat el necessari ajustament (o intent d'aquest) a les necessitats de les persones usuàries, un període de tres mesos aproximadament per poder concretar i iniciar el servei no correspon al funcionament d'un bon servei. Aquesta actuació no s'ajusta tampoc al **principi d'agilitat en els procediments i activitats materials de gestió**, tal com s'estableix en l'article 3.1. de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, amb què han d'actuar les administracions públiques.

A més, com manifesta el ciutadà, finalment l'horari proposat per l'empresa no s'ajusta a les necessitats de la família, fet que altera els horaris habituals de les persones que reben el servei, així com les seves rutines.

El document de Condicions (...) s'explicita el dret a rebre un servei de qualitat. A aquest concepte també es refereix la Llei 12/2007, de serveis socials, quan estableix la qualitat dels serveis com un dels principis rectors del sistema públic de serveis socials. Així, diu que cal prendre com a referència el concepte de qualitat de vida i vetllar perquè els serveis i els recursos s'adaptin a les necessitats socials. No és el que ha passat en aquesta situació, en què els horaris de la família s'han hagut d'encabir en les condicions del PTCE, el qual hauria de poder permetre més flexibilitat per tal d'oferir els serveis que necessiten les persones.

Finalment, cal tenir en compte que el fet que un servei d'aquestes característiques es presti en l'àmbit domèstic, l'espai íntim i personal de les persones que el reben, ha de comportar necessàriament una cura en el tracte que, més enllà de ser estrictament allò que s'ha previst, també ha de poder comportar un factor essencial: la confiança en el servei com a factor de qualitat. Això és el que preveu l'article 26.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix que les actuacions de serveis socials han de garantir per a cada persona **la globalitat i la integritat de les intervencions, i han d'aplicar els recursos de la manera més adequada**.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura 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 l'Institut Municipal de Serveis Socials ha de millorar en eficàcia, ja que, tot i que el servei es garanteix i es treballa per resoldre les incidències, cal gestionar-les de forma ajustada a les necessitats de les persones usuàries i amb la informació necessària per a la correcta gestió del servei**.

David Bondia Garcia

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que millori els mecanismes d'accés i comunicació de la ciutadania amb els CSS.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que es revisi el servei actual concedit a la família de l'interessat per valorar si cal adequar els horaris, d'acord amb les seves necessitats.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que elabori un reglament del servei d'atenció domiciliària, que concreti i abasti tots els aspectes que puguin tenir incidència en la concreció dels serveis i que informi adequadament les persones usuàries sobre el servei.
- **Recordar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que ha de vetllar per la qualitat en la prestació dels serveis reconeguts legalment a la ciutadania.

Aquesta resolució 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, març de 2022