

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA ALS DRETS DE LA GENT GRAN I EL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL

#### ANTECEDENTS

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

En data 13 de juliol de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la gestió duta a terme en el servei d'atenció domiciliària (SAD) que estava rebent.

Hi exposava el següent:

Tenia una discapacitat reconeguda del 70% i mobilitat reduïda, motius pels quals tenia assignat el SAD, prestat per l'empresa SUARA.

Per la mala gestió de l'empresa, feia 40 dies que no rebia el servei de treballadora familiar (TF) que li corresponia. Relatava que havia perdut la confiança en la TF després de diversos incidents relacionats amb la compra d'aliments, ja que li especificava quins productes comprar, però ella portava el que volia o li deia que els productes no estaven disponibles. En la darrera ocasió, però, va poder comprovar que els productes estaven disponibles a la prestatgeria i que no li havia portat el tiquet de compra.

El dia següent als fets va voler parlar amb la TF per arribar a un acord i trucar al coordinador, fet al qual ella es va negar. Des d'aquell moment, el ciutadà havia deixat quatre missatges al coordinador sol·licitant que el truqués, sense que s'hagués produït la trucada de retorn, malgrat que tenia coneixement que, des del CSS, també es va trucar a l'empresa.

L'empresa semblava totalment desbordada i no arribava a fer un servei com calia: no trucaven mai i si ho feien només era per canviar l'hora del servei, un fet sobre el qual no admetien discrepàncies.

La trucada a l'empresa resultava cara, ja que en un primer moment apareixia un missatge automàtic d'uns quaranta-cinc segons. Considerava que el número havia de ser gratuït.

Feia vuit anys que rebia el SAD a través de SUARA i el tracte rebut havia estat deficitari al llarg d'aquest temps. A tall d'exemple, quan va signar el segon contracte — feia aproximadament sis anys—, la coordinadora el va informar que li aportarien uns documents que mai no li han estat facilitats.

És important que l'Ajuntament faci que l'empresa li retorni el servei i que no el deixi desatès durant tant de temps sense cap tipus d'informació sobre els motius.

## **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 l'**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 25 de juliol de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 3 d'octubre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

### **1. Informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials**

El ciutadà és beneficiari d'un SAD socioeducatiu, una modalitat orientada a donar suport en l'adquisició o la recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar.

Les característiques i la durada d'aquests serveis estan determinades per l'existència d'un pla de treball liderat pels serveis socials bàsics i és de caràcter temporal, en funció dels objectius del pla de treball.

Aquesta modalitat implica un seguiment directe i una avaluació contínua per part de la persona professional de referència dels serveis socials bàsics.

El Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans no tenia coneixement concret del cas. No hi havia arribat cap mena d'incidència i el ciutadà no havia formulat cap queixa sobre el servei.

El ciutadà desitjava un canvi de la treballadora del SAD i va comunicar-ho directament a aquesta. La petició no va arribar a ser manifestada a la coordinadora tècnica, que hauria de valorar, juntament amb l'equip referent de serveis socials, la idoneïtat i els termes en què s'efectuaria.

La treballadora del SAD no va verificar la informació i va donar per entès que s'efectuava el canvi i, sense seguir els protocols establerts, va deixar d'acudir al servei. Això és un incompliment i es va obrir un procediment d'anàlisi dels fets per aplicar la normativa laboral i una possible sanció.

Quan el ciutadà va fer la trucada per contactar amb la coordinadora tècnica, aquesta no estava activa, però es va recollir la trucada i va quedar com a tasca pendent per fer-la quan tornés. Del relat del ciutadà no es desprenia que fos una trucada urgent que hagués d'assumir l'equip de coordinació de guàrdia.

La coordinadora de l'empresa SUARA, en tenir coneixement de la situació, va contactar amb el ciutadà telefònicament per demanar-li disculpes i oferir-li la recuperació de les hores de servei no gaudides, una recuperació que el ciutadà no va acceptar.

Per valorar el grau d'incompliment de l'empresa, se li va demanar un informe inicial dels fets. A partir de l'anàlisi d'aquest informe i de les dades recollides informàticament, van sol·licitar:

- Registre de les trucades fetes entre l'1 de juny de 2022 i el 31 de juliol de 2022, entrants i sortints, al número de telèfon del ciutadà.
- Correus electrònics de professionals de referència del CSS durant el mateix període.
- Còpia de l'informe de valoració del possible incompliment de la treballadora.

No hi ha cost en les trucades que fan les persones usuàries a les empreses prestadores de SAD. El Plec de clàusules tècniques particulars vigent estableix que les empreses han de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries.

L'informe municipal inclou una còpia del "Pacte de prestació dels serveis d'atenció domiciliària" i del "Qüestionari de prevenció riscos laborals".

## **2. Informe de l'empresa prestadora del servei d'atenció domiciliària**

El servei es prestava des de l'any 2012. Consistia en un servei d'atenció personal de cinc hores setmanals adreçat a donar suport en acompanyament i sortides, compra i cura de la salut, i ajudar a portar la roba a la bugaderia i en l'organització del domicili. També disposava d'un servei de neteja setmanal per al manteniment del domicili.

Des de SUARA es van fer accions d'anàlisi sobre la situació exposada pel ciutadà. Quan l'empresa va rebre el requeriment de l'IMSS per la queixa a la Sindicatura, la situació ja estava en vies de resolució.

Fets per ordre cronològic:

- 02/06/2022: El ciutadà va informar l'equip de coordinació del desacord amb el desenvolupament del servei i va demanar el canvi de professional.
- 07/06/2022: La professional no va fer el servei a petició directa del ciutadà. El ciutadà i la professional eren coneixedors dels processos de comunicació de canvi i anul·lació, però no es van seguir i la petició no va quedar registrada; per tant, no se'n va fer seguiment posterior.
- 08/06/2022: El ciutadà va trucar per parlar amb la coordinadora i no va especificar el motiu ni la urgència. La coordinadora no estava activa i no va ser fins a la seva reincorporació en data 26/07/2022, que va llegir el missatge de trucada pendent.
- Mitjans de juliol: Es va fer la reordenació de coordinació que va afectar la coordinadora del servei, que va canviar. No es va fer el traspàs de la trucada pendent de resposta.

- 18/07/2022: Una coordinadora de l'equip de guàrdia va contactar amb el ciutadà per comunicar-li un canvi puntual en el servei de neteja. El ciutadà va informar que no estava rebent el servei d'atenció personal des de feia unes setmanes.
- 21/07/2022: Es va fer la coordinació periòdica entre la coordinadora tècnica i la referent municipal. Aquesta darrera va comunicar que el ciutadà havia expressat la falta d'entesa amb la professional del SAD i en sol·licitava el canvi. Les dues tècniques van acordar el canvi, així com que la coordinadora de l'empresa entomaria el seguiment del servei i contactaria amb el ciutadà telefònicament per fer el canvi.
- 22/07/2022: Es va fer la trucada al ciutadà per demanar-li disculpes i informar-lo del canvi de professional. Es va acordar el reiniciï del servei en data 1 d'agost de 2022 amb la nova professional, un cop revisat el pla d'atenció. També es va acordar intensificar el seguiment tècnic amb l'objectiu de garantir una adequació de la necessitat del ciutadà i el desenvolupament del servei. També que es va contactar amb la coordinadora anterior per pactar el tractament de les hores de servei que no es van dur a terme en espera del canvi de professional.
- 29/07/2022: La coordinadora tècnica anterior, que retornava d'una absència, va reprendre temes pendents. Entre aquests hi havia contactar amb la professional del SAD que havia tingut assignat aquell servei i que va reconèixer que des del 08/06/2022 no estava fent el servei que tenia assignat. Va argumentar que ho va donar per fet, perquè el ciutadà li havia manifestat que trucava per sol·licitar un canvi immediat. La professional seguia tenint assignat el servei i argumentava que creia que era un error de visualització imputable als múltiples errors d'una nova aplicació. Es va informar a la professional del SAD que s'iniciava un procés d'anàlisis i possible sanció en aplicació del conveni laboral vigent.
- 29/07/2022: Identificades les hores de no prestació del servei, la coordinadora tècnica va contactar amb el ciutadà i li va demanar novament disculpes. Li va oferir la possibilitat de recuperar les hores no prestades (cosa que el ciutadà va descartar) i va revisar amb ell quins són els processos definits per comunicar canvis, peticions i variacions del servei, que obliguen totes les parts.
- Atès que el ciutadà no desitjava recuperar les hores no prestades, es va procedir fer-ne la devolució íntegra a l'Ajuntament mitjançant una regulació negativa d'hores en la factura del mes de juliol. El total d'hores no prestades sumava 20 hores.
- 03/08/2022: Es van comunicar a la referent municipal les accions portades a terme i les previstes.

Quan es va fer l'informe, el servei es prestava d'una forma satisfactòria i ajustada a les necessitats i les preferències de la persona atesa i del seu entorn cuidador.

## CONSIDERACIONS

### 1. La desatenció al ciutadà

El ciutadà exposava a la Sindicatura el seu malestar per incidents amb el SAD i la seva gestió, que van arribar a comportar la interrupció del servei, tot i que l'empresa disposava de tots els elements per poder-ho resoldre.

El relat dels fets del ciutadà coincideix amb el que exposa l'informe municipal i es posa de manifest que, efectivament, el promotor de la queixa va estar setmanes sense rebre el servei.

Cal tenir en compte que, encara que el ciutadà rebés una modalitat socioeducativa del SAD, tenia reconeguda una discapacitat del 70%, així com mobilitat reduïda. Rebia el servei personal i també el servei de neteja des de l'any 2012. El detall de les tasques fetes i de les circumstàncies personals, així com la durada del servei, proven les dificultats del ciutadà per dur a terme activitats bàsiques de forma autònoma.

L'article 17 de la Llei 12/2007 de serveis socials, que determina les funcions dels serveis socials bàsics estableix, entre altres funcions, la de prestar serveis d'ajuda a domicili. El Decret 151/2008, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2008-2009, defineix els serveis d'atenció domiciliària com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es duen a terme bàsicament a la llar de la persona o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a persones o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

**La vida d'aquesta persona, com a beneficiària del SAD, està força condicionada per l'estabilitat del SAD;** per tant, és fàcilment comprensible el trasbals que li pot haver causat deixar de rebre el servei.

De la informació aportada per l'Ajuntament de Barcelona s'observa que des del dia 7 de juny de 2022, malgrat que el ciutadà va trucar a l'empresa, aquesta no va ser coneixedora que el servei no s'estava fent fins el 18 de juliol de 2022.

L'informe aporta alguns factors motivadors de la situació, com que el ciutadà i la professional eren coneixedors dels processos de comunicació (que no s'haurien seguit adequadament) o que la coordinadora no estava activa i no es va detectar que hi haguessin elements d'urgència per retornar la trucada del ciutadà.

**Els fets evidencien que una trucada no urgent pot arribar a respondre's amb un mes i mig de retard.** Així mateix, també denota una **manca de control de la tasca que fan els treballadors/ores als domicilis.**

Cal recordar que l'article 3.1 de la Llei 12/2007 de serveis socials, estableix que els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, entenent que aquestes són les que repercuteixen en l'autonomia personal i en una **millor qualitat de vida.** Per tant, la manca de prestació del servei té una repercussió directa en aquesta qualitat de vida.

Finalment, quan es va detectar la manca de prestació del servei, es van dur a terme accions diverses, com les disculpes al ciutadà i la represa del servei, l'oferiment de recuperar les hores i, finalment, la devolució íntegra de l'import de les hores a l'Ajuntament de Barcelona, amb regulació negativa.

Així doncs, el retorn del servei, una de les preocupacions manifestades pel promotor de la queixa a la Sindicatura, havia estat resolta, encara que **excessivament tard**.

## **2. Qualitat i responsabilitat pública del servei**

Situacions com la descrita, en què una persona amb discapacitat resti tants dies sense rebre el servei d'atenció domiciliària i, no sols això, sinó que, a més, ningú per part de l'empresa prestadora del servei semblés tenir coneixement dels fets, posen en relleu l'existència de **fallades importants en el control del servei i la seva coordinació**.

Aquests problemes en primera instància són atribuïbles a l'empresa prestadora del servei, en aquest cas SUARA, però també, i per descomptat, a l'IMSS, com a responsable últim de la prestació del SAD, d'acord amb l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

Aquest article estableix **el principi de responsabilitat pública**, per la qual els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics, financers i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts. També han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control, la continuïtat del servei si se'n determina la necessitat i l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.

Així mateix, la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, en l'article 312.e) estableix que l'Administració ha de conservar els poders de policia necessaris per assegurar la bona marxa dels serveis que comportin prestacions directes a favor de la ciutadania.

L'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials, també determina el **principi de qualitat**, pel qual el sistema de serveis socials ha d'aplicar criteris d'avaluació de la qualitat tot prenent com a referència el concepte de *qualitat de vida*.

En la mateixa línia, l'article 9.1 diu que les persones destinatàries dels serveis socials tenen dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, així com a **rebre els serveis socials de manera continuada mentre estiguin en situació de necessitar-los**.

**Per tant, des d'aquesta Sindicatura es considera que els fets provats, constaten que en aquest cas no es van garantir els preceptes previstos en la normativa, pel fet que la persona va restar desatesa durant diverses setmanes, en les quals no es va exercir cap tipus de control sobre la tasca de l'empresa, ni per part de SUARA ni per part de l'IMSS.**

## **3. El cost de les trucades**

Segons s'exposa a l'informe municipal i d'acord amb el Plec de clàusules tècniques particulars, **les empreses han de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries i, per tant, el cost de les trucades del ciutadà hauria de ser inexistent**.

En cas que el ciutadà constati que té un cost per les trucades que fa a l'empresa, ho hauria de posar en coneixement de l'empresa i de l'Ajuntament per tal que es prenguin les mesures reparadores oportunes.

## **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 l'IMSS no ha estat ajustada a dret ni eficaç, perquè no ha pogut garantir la prestació del servei d'atenció domiciliària al ciutadà.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Advertir a l'IMSS** de la seva responsabilitat pública sobre el SAD a fi que vetlli per un control i una supervisió efectius de la tasca que duen a terme les empreses, especialment quan tinguin lloc incidències com la descrita.
- **Advertir a l'IMSS** que ha de garantir la prestació dels serveis mentre es mantinguin les situacions de necessitat del servei, amb la qualitat necessària.

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.