

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL I AL DRET A LES CURES

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 27 de gener de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats per accedir a un canvi en l'horari de prestació del servei d'atenció domiciliària (SAD).

Exposava el següent:

- Havia reiterat telefònicament diferents queixes als serveis socials municipals i no li havien donat resposta ni resolt l'assumpte que plantejava.
- És usuària del SAD com a persona amb dependència i un grau de discapacitat reconegut del 84%.
- Com que treballa, no rep ajudes econòmiques ni medicació gratuïta.
- Degut a l'empitjorament de la malaltia neurodegenerativa que pateix (atàxia de Friedreich) necessita ajuda per aixecar-se del llit cada matí, atès que viu sola i la seva mare no pot ajudar-la (viu a mitja hora a peu, té 75 anys i una invalidesa del 69%).
- Té concedides 10 hores d'assistència domiciliària. Ella es costa la neteja i el servei per anar al llit cada nit (el servei per anar al llit és fins a les 21.00 hores i no pot estar 11 hores o més en la mateixa postura al llit).
- En aquestes circumstàncies demana passar 1 o 2 de les 10 hores que té concedides per aixecar-la als diumenges o festius al matí.
- La seva treballadora social li denega el canvi exposant que és més cara l'hora de diumenges i festius i que, a més, no compleix els requisits per demanar el servei els diumenges i festius als matins.
- També planteja que vol un canvi de treballadora social.

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 1 de febrer de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 14 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a través de dos informes: del Centre de Serveis Socials (CSS) El Parc - Vila Olímpica i del Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans de l'IMSS.

1. Informe del CSS El Parc - Vila Olímpica

La ciutadana té reconegut un grau II, nivell 1 de dependència. El 2021 va sol·licitar una revisió de grau amb l'expectativa de rebre un grau III, que no li van concedir. En aquell moment, la professional referent va proposar l'aprovació de 2 hores i 30 minuts excepcionals segons la instrucció del SAD de 2018. Des d'aleshores, se li oferien 10 hores setmanals.

Aquesta prescripció comportava el desdoblament del servei: 1 hora al matí i 1 hora al vespre per aixecar i enllitar de dilluns a divendres. L'acord era que amb la prescripció d'hores excepcionals ella assumia el servei de neteja privat i el servei d'atenció personal de cap de setmana. Posteriorment, i per demanda de la mateixa persona, es va oferir el servei només en horari de matins. Ella assumia el cost de vespres, neteja i caps de setmana.

El novembre de 2022, la ciutadana va fer una demanda de servei per als caps de setmana i se li va exposar que per valoració tècnica no es validava el servei en diumenge.

Sobre les queixes rebudes i les respostes donades:

- 9/1/2023: La professional referent va rebre tres correus electrònics del dispositiu d'atenció telefònica centralitzat, en les quals la persona sol·licitava un canvi de treballadora social referent perquè no se li concedia servei de treballador/a familiar el diumenge. Se li va facilitar una cita presencial pel 25/1/2023, se li van recordar els motius de la denegació del servei en diumenges i festius i se la va informar que la via per demanar un canvi de referent era a través d'instància o IRIS.

- 23/1/2023: La professional referent va rebre una nova comunicació del dispositiu d'atenció telefònica centralitzat, en què la persona tornava a demanar un canvi de referent. Se li va respondre recordant la via per sol·licitar canvi de referent i que tenia una cita el dia 25/1/2023.
- 25/1/2023: Acudeix la mare de la ciutadana i informa que la filla delega en ella la gestió. Se li explica que la filla ja té 2,5 hores excepcionals concedides i que es van renovant semestralment d'acord amb la valoració professional. S'afegeix que el diumenge no és un dia de servei ordinari i que es prescriu excepcionalment. S'ofereix la possibilitat de redistribuir les hores concedides de forma diferent per tal que puguin assumir amb els seus recursos econòmics un dia de servei privat els diumenges.

Es valora tècnicament que la demanda de la ciutadana d'un servei fora de la franja establerta no s'ajusta als criteris d'excepcionalitat en la prescripció del SAD municipal, atès que, en aquest cas, hi ha una alternativa. La capacitat econòmica de la ciutadana permet que pugui cobrir el servei si accepta una redistribució de les hores de servei públic. I disposa d'una certa xarxa de suport familiar, tot i que amb limitacions.

La ciutadana assumeix de manera privada el cost d'un servei per anar al llit fins a les 21.00 hores. La treballadora social de referència va oferir com a alternativa una modificació de l'horari del servei, per tal d'assumir la franja horària de 21.00 a 22.00 hores. Aquesta modificació ha estat aprovada per la direcció del CSS i restava a l'espera d'aplicació per part de l'empresa que gestiona el SAD.

La treballadora social es va coordinar el 26/1/2023 amb el CAP de referència de la persona, a fi d'aconseguir un informe mèdic requerit per l'empresa de SAD per tal de prestar el servei fins a les 22.00 hores. Des del CAP van informar que la ciutadana no va donar el seu consentiment per fer arribar l'informe de salut perquè no acceptava la proposta de distribució que se li havia fet, sinó que volia el servei públic en diumenge. Per tant, el servei actiu és el que s'havia pactat originàriament.

Per als criteris, s'aplica el Plec de clàusules tècniques particulars i el document de criteris d'excepcionalitat.

No ha arribat la instància amb la demanda de canvi de referent. No obstant això, per un procés de mobilitat interna, la professional canviava a partir del mes de març de 2023.

2. Informe del Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans de l'IMSS

La ciutadana va fer arribar una queixa a través del sistema IRIS (sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments) el 25/1/2023 en la qual exposava que havia demanat una modificació del SAD per tal que s'adeqüés més a les seves necessitats i la referent dels serveis socials li havia denegat la petició. Creia que té dret a demanar aquesta modificació i volia una resposta formal de l'Ajuntament en la qual s'indiqués el motiu de la denegació amb base reglamentària.

En data 10/2/2023 se li va enviar per correu electrònic la resposta en la qual se li deia que:

El vigent contracte de prestació del servei estableix franges horàries pel desenvolupament de les tasques pròpies del servei. Les franges horàries són les següents:

- Llevar del llit o higiene: es farà entre les 7.00 i les 10.30 hores.
- Enllitar: es farà entre les 20.00 i les 22.00 hores.
- Donar menjar: es farà entre les 13.00 i les 15.00 hores.
- Donar sopar: es farà entre les 19.00 i les 22.00 hores.

Atès que els serveis s'han de desenvolupar de forma adient a les necessitats de les persones usuàries, sense causar un greuge a altres persones beneficiàries que poden trobar-se també en situacions de greu necessitat, cal cercar la forma que permeti donar una resposta adequada a cada situació i que, al mateix temps, eviti tenir un impacte negatiu sobre altres persones. I, en aquest sentit, donarà resposta l'empresa SERVISAR segons ho permetin les planificacions.

Si hi ha alguna circumstància que faci que calgui una resposta de manera excepcional i prioritària, la seva referent social pot sol·licitar una excepcionalitat que es valoraria en funció dels informes i documentació que acreditin el que motiva aquesta excepcionalitat.

Els serveis prestats en horaris nocturns (entre les 22.00 hores i les 7.00 hores en qualsevol dia) i festius (els caps de setmana i els festius d'acord amb el calendari laboral oficial de Barcelona) es consideren modalitats d'horari especial. Han de ser prescrits per les persones professionals dels CSS sempre que concorrin determinades circumstàncies regulades en el protocol d'excepcionalitat de l'IMSS. Aquestes circumstàncies són:

- Tasques imprescindibles i inajornables.
- La no prestació del servei genera un risc greu, una pèrdua de qualitat de vida substancial o compromet els objectius socioeducatius.
- No hi ha persones al domicili que puguin executar aquestes tasques.
- No disposa de cap cuidador privat entre setmana.
- No s'han trobat alternatives per dur a terme les tasques.

Al punt 3.4.4 del Plec vigent s'estableixen franges horàries segons les tasques prescrites.

CONSIDERACIONS

1. Resposta municipal a les queixes de la ciutadana

Segons es desprèn de l'informe de l'IMSS, s'havia donat resposta a les diferents queixes de la ciutadana.

D'una banda, a l'IRIS formulat per la ciutadana en data 25 de gener de 2023, se li va donar resposta el 10 de febrer de 2023.

El text consolidat del Decret d'alcaldia S1/D/2017 -2348 pel qual es regula el sistema IRIS, estableix a l'article 8 que les comunicacions s'han de respondre el més aviat possible, com a màxim en el termini de trenta dies. La resposta que se li va oferir a la ciutadana es va fer al cap de quinze dies de la seva comunicació i, per tant, dins el termini previst. Així mateix, es pot constatar que la resposta facilitava un contingut ajustat al que s'havia sol·licitat.

Pel que fa a les trucades telefòniques que la ciutadana havia fet a través del dispositiu d'atenció telefònica centralitzat dels serveis socials de Barcelona, de data 9 i 23 de febrer de 2023, es van emetre respostes per correu electrònic en les mateixes dates de la recepció i se li va oferir una cita per tractar les qüestions plantejades el 25 de gener de 2023. També se li va indicar el canal per sol·licitar canvi de referent. A més, en la resposta del dia 9 es van recordar els motius de denegació del SAD en caps de setmana i festius.

A l'entrevista feta el dia 25 de gener de 2023 amb la mare de la ciutadana, se li van explicar els motius de la denegació del SAD en caps de setmana i es va oferir una alternativa, que es va començar a gestionar amb posterioritat a l'entrevista, malgrat que va quedar aturada per voluntat de la ciutadana.

Per tant, s'observa que s'han atès les queixes i trucades de la ciutadana de forma adient, tant en terminis com en contingut, actuant àgilment i eficaçment, d'acord amb l'article 5.2 de la "Carta de ciutadana. Carta de drets i deures de Barcelona". Una altra cosa és que no s'estigués d'acord amb el contingut d'aquestes respostes.

2. El SAD en caps de setmana o festius

El Plec de clàusules tècniques particulars vigent del SAD estableix que el SAD es desenvolupa amb caràcter general en la franja horària normal, que és aquella compresa en horari de dilluns a divendres, de 7.00 a 22.00 hores.

El Plec preveu una modalitat d'horari especial en festius o nocturn, que les persones professionals dels CSS poden prescriure quan concorrin circumstàncies regulades en instruccions internes.

Segons el document "**Criteris d'excepcionalitat en la prescripció del SAD**":

Només es justifica l'excepcionalitat en cas de detecció d'elements de risc que poguessin manifestar-se si no es presta el servei excepcional, que generessin incidències greus o el deteriorament de la situació de la persona usuària del servei. Aquesta situació s'ha de valorar explícitament i s'ha de justificar amb una argumentació escrita per proposar la prescripció del servei. La justificació escrita ha de quedar arxivada amb l'expedient de la persona usuària.

Al seu torn, l'"**Informe de justificació d'excepcionalitat**" explicita que cal complir la totalitat de les condicions següents:

- Tasques imprescindibles i inajornables.
- La no prestació del servei genera un risc greu o una pèrdua de qualitat de vida substancial.
- No és possible allargar l'estada al domicili o la durada del torn.
- No hi ha altres persones al domicili que puguin executar les tasques.

És a dir, fonamentalment, es pot activar un servei excepcional quan es donen situacions de risc i no hi ha altres alternatives. Però en aquest cas ja s'havia activat l'excepcionalitat, entre setmana, durant 2,5 hores setmanals. El que es plantejava era

l'ampliació de l'excepcionalitat al cap de setmana, quan hi havia altres alternatives o recursos a activar.

Cal tenir en compte el contingut de la Llei 12/2007, de serveis socials, l'article 9 de la qual estableix el dret de les persones usuàries de serveis socials a disposar d'un pla d'atenció individual **en funció de la valoració de la situació que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats**. És a dir, la persona professional referent dels serveis socials no actua de forma arbitrària, sinó d'acord amb aquests procediments especificats anteriorment.

Es van tenir en compte les circumstàncies de necessitat de la ciutadana i, malgrat que se li va denegar el servei públic els caps de setmana, se li va plantejar una fórmula alternativa que permetria que la ciutadana es pogués costejar el servei de forma privada, articulant canvis en el SAD públic.

Cal recordar que la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, així com la normativa en matèria de serveis socials, tenen com a objectiu atendre les necessitats de les persones, però també des de l'equitat de totes les persones que ho necessiten. I així se li va exposar a la ciutadana en la resposta a l'IRIS: **"els serveis s'han de desenvolupar de forma adient a les necessitats de les persones usuàries, sense causar un greuge a altres persones beneficiàries que poden trobar-se també en situacions de greu necessitat"**.

Resulta evident que **la promotora de la queixa es trobava en una situació en què necessitava ajuda, és per això que ja disposava tant de SAD en horari ordinari, com de SAD en horari excepcional, si bé no en disposava en totes franges sol·licitades**.

Com s'ha exposat reiteradament des de la Sindicatura, **la inexistència d'un reglament que reguli el SAD a la ciutat pot ocasionar una manca d'informació necessària sobre aquest servei i sobre què se'n pot esperar. Aquest reglament hauria de reflectir quins són els drets i els deures de les persones usuàries, com s'ha de donar seguiment a determinades situacions, com es poden presentar queixes, com s'articulen les excepcionalitats, etc.**

Tenim coneixement que l'IMSS està treballant per tal de fer realitat aquest reglament, fet que la Sindicatura celebra. No obstant això, en el procés, que pot ser llarg, considerem que **la informació sobre els criteris aplicats al SAD hauria d'estar plenament a l'abast de la ciutadania en un exercici de proximitat i de transparència en l'actuació municipal**.

3. El canvi de referent

La ciutadana sol·licitava un canvi de referent al CSS, fent ús del dret també contingut a l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials, de canviar de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.

La ciutadana havia sol·licitat el canvi a través de les comunicacions al dispositiu d'atenció telefònica centralitzat i li havien dit que calia sol·licitar-ho pel canal adient (instància presencial o telemàtica). Això no obstant, degut a la mobilitat interna que

s'ha fet efectiva durant el primer trimestre del 2023, s'ha donat un canvi de professional referent.

Aquest canvi suposa un **nou escenari per tal que la ciutadana i els serveis municipals puguin repensar l'organització del SAD d'acord amb les necessitats de la ciutadana, així com de les seves possibilitats.**

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, **no es detecta cap irregularitat en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMSS i a la ciutadana** que es repensi conjuntament i acordadament l'organització del SAD d'acord amb les necessitats de la ciutadana, així com de les seves possibilitats.
- **Recordar a l'IMSS** la necessitat d'un reglament del SAD que concreti i abasti tots els aspectes que puguin tenir incidència en la concreció dels serveis i informi adequadament les persones usuàries sobre el servei. Durant la seva tramitació, caldria fer un esforç per tal que la informació sobre els criteris aplicats al SAD estigui plenament a l'abast de la ciutadania en un exercici de proximitat i de transparència en l'actuació municipal.

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.