

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LES CURES (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 12 de setembre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de qualitat del servei d'atenció domiciliària (SAD) que rebia la seva mare.

Hi exposava el següent:

La seva mare rebia els serveis reconeguts per la dependència, prestats per l'empresa SUARA. Tenia assignades dues hores setmanals per fer la compra i tres hores cada quinze dies per a la neteja de la llar.

Contínuament li canviaven les persones que feien el servei, els dies i els horaris sense avisar, i això la posava molt nerviosa.

Tenia cites mèdiques i havia de fer activitats al centre cívic (per prescripció mèdica, atès que és pacient psiquiàtrica i podia passar setmanes sense sortir de casa). Això li suposava un gran esforç personal, a què s'afegia l'estrès que li ocasionaven els canvis constants del SAD.

Fins i tot podia ser que no pogués assistir a una cita mèdica o a alguna activitat perquè havia de ser a casa quan li prestaven el servei.

A més, la qualitat del servei podia ser molt deficient, en funció de la persona que el desenvolupés: no li portaven el que hi havia a la llista de la compra o, en lloc de comprar-li el format més econòmic, li portaven el més petit (que surt més car), al·legant que no poden portar pes (malgrat que se'ls facilita un carret de la compra). Al final, el servei no servia per a la finalitat que s'havia previst.

Un exemple de la mala programació és que el dia 11 de setembre (festiu) es va presentar una persona per fer la compra, quan tots els comerços estaven tancats. Algunes vegades, també se li ha assignat el servei de compra a les 8 del matí, quan el supermercat no obre fins a les 9.

Les programacions no tenen en compte ni les tasques que han de fer els treballadors, ni els horaris assignats prèviament, la qual cosa impedeix que la persona usuària s'organitzi i genera un gran estrès en una persona amb problemes de salut mental. En lloc d'ajudar, es provoca un gran perjudici i agreujament de la situació.

Les trucades que van fer a SUARA per queixar-se no van generar cap resposta, la qual cosa els genera frustració i impotència.

Consideren que l'Ajuntament de Barcelona ha d'obligar a SUARA a complir amb les seves obligacions i volen que, si escau, els horaris i dies es mantinguin fixos, de manera que el servei es pugui prestar amb normalitat i s'ajusti a les necessitats de les persones.

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 la **Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 de setembre 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 10 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre el contingut i objectius del servei

L'informe municipal exposa que el CSS Vall d'Hebron va prescriure el servei que rep la usuària del SAD (el qual presta SUARA Cooperativa des del novembre de 2019), el qual consisteix, tal com s'exposava a la queixa, en dues hores setmanals d'atenció personal, així com tres hores quinzenals per a ajuda de la llar.

El servei d'atenció personal està adreçat a donar suport a les activitats bàsiques de la vida diària (suport en la dutxa i higiene, preparació de dinar, preparació de l'envàs de la medicació) i acompanyaments al carrer per fer la compra setmanal.

El prescriptor del servei, en aquest cas, el CSS Vall d'Hebron, va prescriure que el servei es fes també els dies festius. Tenint en compte que la compra no és l'única tasca, si el servei es fa en dia festiu, es poden desenvolupar les altres tasques prescrites.

La coordinadora tècnica de l'empresa fa el seguiment social de les persones usuàries i disposa de visió integral de les persones que viuen al territori de cada illa, amb detecció de necessitats de les persones beneficiàries. La coordinadora transmet a les professionals que fan l'atenció directa tota la informació necessària per prestar el servei de forma adient a les necessitats, segons la tipologia de dependència o la

situació social que la persona usuària presenti. La situació de la usuària, en aquest cas, s'ha valorat segons aquests paràmetres.

Entenem que **és especialment important que el servei es presti en dies festius**, atès que el plec de clàusules tècniques particulars vigent del SAD estableix que el SAD es desenvolupa amb caràcter general en la franja horària normal, la compresa en horari de dilluns a divendres, de 7.00 a 22.00 hores.

El mateix 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 puguin manifestar-se si no es presta el servei excepcional o que generin 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, en aquest cas ja s'havia activat l'excepcionalitat tenint en compte les circumstàncies particulars de la usuària, però entenem que, com que la usuària i la filla presenten una queixa, **caldria revisar el contingut, objectius i les condicions amb què es presta el servei i garantir que la informació es facilita de manera completa i comprensible.**

2. Sobre els canvis de professional, dia i hores entre els mesos de maig i juny de 2023

Segons s'exposa a l'informe municipal, els motius dels canvis de professional són l'absència justificada de la professional referent i les planificacions addicionals necessàries per implementar el model de SAD de proximitat.

S'aporta un quadre amb els canvis, on s'observa que es van fer canvis en quatre ocasions, tres de les quals durant el mes de maig, amb serveis duts a terme per quatre professionals diferents, també en horaris diferents. També s'indica que tots els canvis es van comunicar per telèfon (per al canvi del dia 5 de maig, es va trucar el 3 de maig; per al canvi del 25 de maig, es va trucar el 24 de maig; per al canvi del 31 de maig, es va trucar el 25 de maig i, per al canvi del 7 de juny, es va trucar el 6 de juny).

Cal tenir en compte que, com diu l'informe, les absències de les persones professionals estaven justificades. A les professionals els corresponen permisos

laborals, previstos o imprevistos, dels quals han de poder gaudir d'acord amb els drets dels treballadors i les treballadores.

Entenem que el gaudi de vacances o altres ha de comportar una planificació que no generi incidències en les persones que reben el servei, més enllà d'un canvi previst, preparat i informat amb un termini suficient.

Tot i això, **les absències no sempre es poden preveure i aquest fet pot afectar el servei**. No obstant això, considerem que **cal treballar per cercar fórmules que permetin la compatibilitat d'aquests drets amb la qualitat del servei de les persones que reben el SAD, ja que aquest es presta en l'àmbit domèstic, l'espai íntim i personal on té lloc la vida de les persones, i això ha d'anar vinculat necessàriament a la confiança i al coneixement, com a factors de qualitat**.

Cal destacar que la qualitat dels serveis, juntament amb l'atenció personalitzada i integral, són principis rectors dels serveis socials, d'acord amb el contingut de l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

En aquest cas, segons es descriu a l'informe municipal, s'havia informat de tots els canvis, però no és això el que exposa la promotora de la queixa, que es refereix a **canvis sense previ avís**. La Sindicatura no disposa d'elements per poder verificar com es van produir els fets, però sí té coneixement d'altres situacions en què s'ha produït aquesta manca de comunicació.

Cal recordar que la persona que rep el servei té unes necessitats provades i un **servei reconegut legalment i garantit, que, per tant, cal prestar adequadament**. En la quotidianitat d'aquesta persona i el seu entorn de cura, el SAD desenvolupa un paper essencial i, doncs, **el coneixement, la previsió i la confiança esdevenen fonamentals**.

En aquest sentit, 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, en el **suport a la dependència i en una millor qualitat de vida**.

Des de la Sindicatura es té coneixement dels esforços de l'IMSS per millorar el servei a través del model de superilles. De fet, des del mes de juny de 2023, s'està desplegant aquest model al territori de la Vall d'Hebron.

En la implementació del model en els territoris, hi ha processos d'adaptació i ajustatge, els quals pensem que poden haver afectat la ciutadana inicialment, però que, en el moment de la resolució, s'haurien d'haver solucionat. Entenem que el volum de persones treballadores en aquestes empreses i la proximitat del nou model haurien de comportar mecanismes àgils i garanties per a les persones usuàries.

3. Sobre la gestió de les queixes

La queixa formulada per la ciutadana es va gestionar a través del canal IRIS. La ciutadana hi exposava el seu malestar perquè els dimarts es feia el servei a les 8 del matí, quan els comerços estan tancats i és l'ajuda principal que necessita, però li van respondre que per saturació del servei no es podia canviar a una altra hora o franja.

En la resposta que se li va fer arribar es deia que el SAD pot estar condicionat per situacions organitzatives. En conseqüència, tant les tasques com l'horari resten subjectes a les possibles modificacions que es puguin produir per necessitats generals del servei. S'afegeix que cada tasca té assignada una franja horària i es pot exigir que es desenvolupi en aquest interval, així com que s'informi degudament la persona usuària dels canvis.

Les franges són les següents:

- Llevar del llit i higiene: entre 7.00 i 10:30 h
- Enllitar: entre 20.00 i 22.00 h
- Donar el dinar: entre 13.00 i 15.00 h
- Donar el sopar: Entre 19.00 i 22.00 h

La resposta a la queixa que es dona a la ciutadana continua dient que en el seu cas, **té assignades tasques de suport en dutxa i higiene, suport en compra, suport en dinar i suport en preparació de mediació.** Des de l'IMSS entenen que la treballadora fa, en primer lloc, les tasques de suport a la higiene i, quan acaba, els comerços ja estan oberts per fer les compres.

Sobre la resposta municipal, cal fer algunes consideracions. D'una banda, que les franges horàries que l'IMSS pot exigir a l'empresa prestadora del SAD és un tema, però, en canvi, **l'horari concret dels serveis prestats ha de ser més previsible i ajustat.**

De l'altra, que la queixa que la ciutadana fa arribar al consistori, igual com la que formalitza a la Sindicatura, fa palesa la importància de les compres en el servei.

Per això, cal trobar l'equilibri necessari entre les tasques previstes de manera objectiva per la professional prescriptora i els drets establerts a l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials, entre els quals es troba escollir lliurement el tipus de mesures o recursos per aplicar entre les opcions que els siguin presentades, així com a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat. En aquest sentit, doncs, **és important, tal com s'assenyalava en el punt anterior, deixar clares les tasques previstes i assignades amb la promotora de la queixa.**

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 ha de millorar l'eficàcia de les garanties en l'atenció a la ciutadana davant les seves sol·licituds i comunicacions d'incidències, i vetllar per evitar la interferència en l'estabilitat i la rutina.**

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

- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat, l'IMSS i la ciutadana** que es torni a organitzar el SAD de manera conjunta i consensuada amb la ciutadana.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat i a l'IMSS** que s'ha de garantir a la ciutadana la prestació d'un SAD amb la qualitat adient i la informació necessària sobre els canvis.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat i a l'IMSS** que cal vetllar per tal que la implementació del nou model de SAD no interfereixi en la quotidianitat de les persones, ja que és un procés previst que s'ha de poder organitzar amb la concreció i el rigor necessaris.

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.