

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 6 d'octubre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb la gestió de tràmits vinculats a la dependència de la seva mare des del CSS Sant Antoni, així com per l'atenció que rebia per part d'aquell servei.

Hi exposava el següent:

La seva mare, de 95 anys, amb el grau III de dependència reconegut des del desembre del 2021, residia al seu domicili amb el seu pare (pendent de revisió de grau de dependència en què molt probablement obtindria el grau III). Ambdós els atenia el promotor de la queixa.

En el context del PIA per a persones dependents tenien contractada una assistència domiciliària amb empresa privada acreditada, de 48 hores/mes, des de finals de maig del 2023. Abans era de 40 hores/mes (des del maig del 2022).

En el moment de la presentació de la queixa, no havia pogut obtenir la prestació econòmica vinculada al servei (PEV) i el PIA, després d'un any i mig.

Reconegut el grau III de la seva mare, el mes d'abril del 2022 va ser atès al CSS Sant Antoni per tal d'elaborar el PIA. Anteriorment tenia el grau I i ara es tractava d'elaborar el PIA amb el grau III reconegut.

Durant l'elaboració del PIA, entre abril i maig del 2022, van optar per l'assistència domiciliària amb una empresa privada acreditada i dret a prestació (PEV) retroactiva a la data d'inici del contracte. Es va formalitzar un contracte de 40 hores/mes amb l'empresa FelizVita (actualment FelizVita de Cuideo) el 27 de maig de 2022 amb data d'inici del servei el 31 de maig.

La treballadora social va rebre el certificat del contracte a finals de maig del 2022 i es va disposar tramitar la sol·licitud de PEV. Atès que al setembre del 2022 encara no hi havia cap notícia sobre la resolució de PEV, el ciutadà es va dirigir al CSS Sant Antoni per saber l'estat de l'expedient del PIA.

El dia 7 d'octubre de 2022, per trucada telefònica, la treballadora social el va informar que no havia fet res, que havia caducat tot i que el contracte de 40 hores no serviria per a la PEV perquè havia de ser de mínim 46 hores mensuals i era de 40 hores. Prèviament la treballadora social en cap moment l'havia informat d'aquest requisit (ni abans de fer el contracte, ni després quan l'empresa va lliurar el certificat, ni tampoc en els quatre mesos que havien transcorregut des de llavors fins aquell moment.

El 8 d'octubre de 2022, va posar una queixa via telefònica a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona contra el CSS esmentat, exposant que l'expedient estava a zero i s'havia perdut la retroactivitat de la prestació de quatre mesos.

El resultat de la queixa era totalment insatisfactori, ja que en cap moment es reconeixien els fets i es tractava com si fos un tema de retard en la tramitació per culpa de no complir les condicions (les 46 hores) per part de la família. Aquestes condicions d'hores que no es van donar per escrit fins a l'abril o el maig del 2023 (segons es miri perquè primer es va comunicar a l'advocat de l'empresa prestadora del servei i després, directament al ciutadà).

Fins al moment en què es va dirigir a la Sindicatura, havia tingut sis resolucions/respostes a la queixa, que donava per resolta, per no reconèixer-ne el motiu i perquè el PIA seguia sense resoldre's.

La pretensió inicial (per consell del Servei d'Informació de la Generalitat) era fer tramitar la subvenció amb les 40 hores i, en cas que hi hagués una resolució negativa, al·legar que no era culpa seva, però això esdevenia impossible en no reconèixer els fets l'Ajuntament.

No va ser fins a la cinquena resolució de la queixa, de 23 de maig de 2023, que se'ls va dir per escrit que calien sis hores més al mes. Entenia que, llavors, la queixa estava tancada, però no resolta i el 29 de maig de 2023 s'ampliaven les hores del contracte a més de 46 hores/mes.

Sense rebre més notícies, el 26 de juny de 2023 va comunicar per correu electrònic al CSS que el contracte ja s'havia ampliat, i demanava que es reprengués de manera immediata el PIA. Des d'aquella data se'ls havia estat programant i anul·lant cites durant quatre mesos. Finalment se'ls va concedir cita per al 23 d'octubre de 2023 en resposta a la demanda de represa immediata del 26 de juny de 2023.

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 **comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 16 d'octubre 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 19 de juliol de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Col·laboració amb la Sindicatura

L'Ajuntament ha trigat més de nou mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

Així mateix, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada a l'informe de resposta és molt genèrica, ja que s'introdueixen qüestions però no es detallen de forma suficient.** Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a la comissionada d'Acció Social l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients

i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Sobre els terminis en la tramitació del PIA

La demora en la tramitació del PEV-SAD i el PIA, segons s'exposa a l'informe municipal, obeeix principalment a dues causes:

- **Motius de caràcter intern:** Es va produir un concurs de mobilitat interna dels professionals de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), que va comportar una reorganització interna dels equips dels centres de Serveis Socials (CSS) i que va generar canvis de referent d'expedients professionals. També es van produir baixes dels professionals que estaven fent l'atenció de l'expedient de la mare del ciutadà.
- **Motius que va generar el ciutadà:** Demora en l'aportació de documentació requerida i no compareixença a les citacions de la treballadora social per donar continuïtat al tràmit. També havia mostrat desacord amb les informacions respecte a la prestació de serveis que se li ofería segons el grau de dependència.

El mateix informe municipal prossegueix exposant el següent:

El 8 de desembre de 2021 es va dictar resolució per la qual es reconeix a la ciutadana el grau III de dependència.

En data 17 d'octubre de 2022, en una entrevista presencial, se'l va informar verbalment que els serveis de SAD privat contractat no complien les hores mínimes que s'establien al reglament per poder tramitar la PEV de grau III.

En data 23 de maig de 2023 es va fer resposta escrita per primera vegada d'una IRIS, en què se l'informava que per acollir-se a la prestació PEV_AD de grau III havia de tenir contractades un mínim de 46 hores/mes amb una empresa acreditada per la Generalitat, a diferència de les 40 hores/mes que tenia contractades en aquell moment.

En data 23 d'octubre de 2023, es va signar el PIA de grau III amb la ciutadana per PEV-SAD de 46 hores/mes, pendent que el fill aportés els poders notariais per acreditar-se com a representant legal de la mare.

El 13 de febrer de 2024, l'òrgan competent va emetre la resolució de la ciutadana per la qual s'establia el PIA amb efectes retroactius. D'aquest fet es va generar el pagament de l'import corresponent als mesos transcorreguts des del 29 de maig de 2023.

De la cronologia dels fets s'observa el següent:

- El grau III de dependència es va resoldre en data 8 de desembre de 2021 i el PIA es va signar en data 23 d'octubre de 2023. És a dir, **va transcórrer 1 any i 10 mesos entre les dues dates.**
- El ciutadà va referir que havia mantingut una entrevista amb el CSS el mes d'abril del 2022 per començar a elaborar el PIA, per tant, havien transcorregut **més de tres mesos entre la resolució del grau III i la primera entrevista.** Desconeixem els motius pels quals en aquest període no es va mantenir cap entrevista respecte d'aquest tema.
- L'informe municipal fa referència a **dues dates en què es va facilitar la informació al ciutadà sobre la necessitat que el servei de SAD privat fos de 46 hores mensuals.** La primera data, el 17 d'octubre de 2022, es va fer una entrevista presencial (i per tant, entenem que va ser informació facilitada verbalment) i el 23 de maig de 2023, a través d'una resposta a un IRIS, així, doncs, per escrit. Per tant, i segons fonts municipals, **no tenim coneixement que es facilités aquesta informació essencial per a la tramitació adequada del PEV_SAD, fins 10 mesos després del reconeixement de grau III, en el cas de la informació verbal. I pel que fa a la informació escrita, un any i mig després de la resolució de grau III.**

Aquests terminis no es corresponen amb el que preveu l'article 5.2 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que estableix que totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de manera àgil, d'acord amb els criteris d'eficàcia, d'eficiència i de servei a la ciutadania.

Cal tenir en compte que el reconeixement del grau de dependència situa la ciutadana beneficiària del servei com a subjecte d'uns drets reconeguts dels quals no podia fer ús plenament a causa de les demores.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es té coneixement de la dedicació i la professionalitat dels equips de serveis socials de la ciutat, així com dels esforços fets i de la pressió assistencial amb la qual sovint han de dur a terme la seva tasca. Així mateix, s'ha pogut constatar com es treballa, des de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), en diversos aspectes per possibilitar la millora en la tramitació dels PIA.

No obstant això, cal que els òrgans de direcció i gestió de l'IMSS mantinguin la prioritització i la intensificació d'aquestes millores, per poder **garantir l'agilitat necessària en la tramitació dels PIA que possibiliti l'assignació dels recursos adients per a les persones i famílies que els tenen reconeguts.**

També és necessari recordar que la situació de vulnerabilitat en les persones grans està recollida en l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, en què s'estableix que les persones que es troben en aquesta situació són destinatàries d'una atenció especial per part dels serveis socials.

3. La concertació de les cites i el contacte amb el CSS

D'entre la documentació que ha aportat el ciutadà hi ha **còpia de diferents correus electrònics amb el CSS.**

En data 10 d'octubre de 2022 la referent social del cas li exposava que havien tingut 5 cites telefòniques durant aquell any (telefòniques i presencials) i que tenien cita presencial el dia 19 d'octubre de 2022 per continuar amb l'elaboració del PIA, a les 12.30 hores.

No sabem què va passar aquella data, però el mateix 19 d'octubre de 2022, una persona que actuava com a representant de la mare del promotor de la queixa, va enviar un correu al CSS exposant **que havia trucat per contactar amb la referent fins a tres ocasions aquell dia i li havia estat impossible**. Així mateix, sol·licitava saber en quin estat actual es trobava l'expedient de la ciutadana.

En data **27 de juny de 2023 el ciutadà va enviar un correu electrònic al CSS, sol·licitant la represa de la tramitació del PIA de la seva mare, atès que en data 23 de maig de 2023 ja es va fer la modificació del contracte** necessària per poder obtenir la PEV-SAD.

La resposta que va obtenir del CSS, de data 3 de juliol de 2023, va ser que se li concertava una **cita per al dia 26 de juliol de 2023**.

En data 21 de juliol de 2023 el ciutadà va rebre una trucada telefònica i també un SMS on se li comunicava la **cancel·lació de la cita del 26 de juliol de 2023** per baixa laboral de la treballadora social. Per aquest motiu, el ciutadà va enviar un correu electrònic al CSS en què exposava que se l'havia informat de la cancel·lació, però no se li havia facilitat una data alternativa. També hi exposava que el dia 7 de març de 2023 se li havia comunicat que l'anterior referent del cas deixava de portar-lo, sense informar de qui era la nova i sense que es concertés cap cita.

En la resposta facilitada en aquest correu se li deia que **es posarien en contacte amb ell així que els fos possible**.

Analitzant la informació recollida en aquests correus electrònics, constatem que **hi ha dificultats destacables en el manteniment d'una relació efectiva entre el ciutadà i els serveis socials municipals**, tant pel fet que novament es detecten períodes o *tempus* que no es corresponen a la necessitat del cas, com pel fet que no sempre es va donar resposta al que el ciutadà plantejava (com quan feia referència al fet de no saber qui era la nova referent del cas, o al fet que no se li facilités una nova hora d'entrevista quan els serveis socials la van cancel·lar).

Si bé, tant en les respostes que se li van facilitar al ciutadà, com a l'informe municipal, es feia referència a les baixes laborals de persones treballadores o als canvis generats per un concurs de trasllat entre els CSS de la ciutat, hem de tenir en compte la responsabilitat pública en la gestió dels recursos humans i les garanties que han de tenir les persones ateses. En aquesta línia, l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix els principis rectors del sistema públic de serveis socials, i diu, al

punt c), sobre la responsabilitat pública, que **els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts.**

Així mateix, n'han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control, la continuïtat del servei si se'n determina la necessitat, l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.

Per tant, l'Ajuntament de Barcelona ha de **preveure els mitjans necessaris per poder gestionar l'atenció o articular les mesures d'organització adequades que possibilitin una afectació mínima a la ciutadania en casos de baixa i trasllat i, alhora, garantir sempre la informació de qualitat a la ciutadania.**

4. Les respostes a les queixes

L'informe municipal diu que les queixes (observem que n'hi ha cinc com a mínim amb aquest mateix codi) són reiteratives i tenen a veure amb la demanda del ciutadà d'acollir-se a la prestació de grau III, PEV-SAD. S'exposa que totes les respostes municipals n'expliquen els motius, també de manera reiterada, amb el contingut següent:

En aquests moments només teniu contractades 40 hores/mes. Si voleu la prestació econòmica vinculada a hores de Servei d'Ajuda a Domicili, heu d'augmentar les hores contractades amb l'empresa a 46, i pagar les 6 que falten. Us informem que si no ho voleu fer, no us podreu acollir a la prestació.

L'informe municipal sols aporta aquest contingut com a resposta a totes les queixes i no concreta quantes respostes es van emetre, ni en quines dates.

El ciutadà va adjuntar a la queixa presentada a la Sindicatura, còpia de la resposta a la queixa de 7 de març de 2023, en la qual el contingut era diferent al que s'exposa a l'informe municipal, i es mostra a continuació:

Responem a la vostra comunicació rebuda el 4 de febrer de 2023 sobre un centre de Serveis Socials.

En primer lloc, ens volem disculpar pel retard en la resposta.

Ens consta que el Centre de Serveis Socials Sant Antoni ha procedit a fer un canvi de treballadora social referent, i que ja us han donat una cita amb la vostra nova referent.

Us agraïm la vostra participació i restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

Des de la Sindicatura, a manca d'informació més detallada sobre continguts i dates, no podem fer-ne una anàlisi més qualitativa, però en la línia del que exposàvem en el

punt anterior, considerem que la possibilitat d'un contacte més fluid, o com a mínim més qualitatiu entre la ciutadania i els serveis socials, facilitarien la gestió i podrien prevenir la insatisfacció de la ciutadania en la seva relació amb l'Administració, especialment quan aquesta està vinculada a les cures d'una persona gran i dependent.

5. El dret a la informació

El ciutadà manifestava en la seva queixa, feta a principis d'octubre del 2023, que els serveis socials no l'havien informat fins a l'octubre del 2022 (per trucada telefònica de 7 d'octubre de 2022), de la necessitat que el contracte amb l'empresa privada prestadora del SAD fos de 46 hores mensuals.

L'informe municipal, al seu torn, menciona dues dates en què es facilita aquesta informació, com s'ha dit abans: el 17 d'octubre de 2022, per mitjà d'una entrevista presencial, i el 23 de maig de 2023, a través d'una resposta a un IRIS.

Així, doncs, malgrat els dies de diferència, **ambdues fonts situen la facilitació d'una informació cabdal per possibilitar la tramitació adequada, en el mes d'octubre del 2022.** És a dir, 10 mesos després de la resolució del reconeixement de grau III.

En aquest sentit, és necessari recordar que l'article 10.a de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el dret de les persones a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, i sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries.

Facilitar aquesta informació en el moment adient hauria pogut permetre l'agilització de la tramitació i hauria evitat que el ciutadà s'hagués de dirigir repetidament als serveis socials.

Hem de tenir en compte, però, que l'informe municipal també fa referència a motius (que no es concreten) vinculats a la demora en l'aportació de documentació i no compareixen a citacions, de manera que es podrien haver donat també disfuncions **no imputables als serveis municipals.** En aquest punt, hem de recordar que d'acord amb l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, les persones que accedeixen als serveis socials, o si escau, llurs familiars o representants legals, tenen el deure de facilitar els documents que siguin imprescindibles, i comparèixer davant l'Administració, entre altres.

Però també entenem que si hagués existit o s'hagués dotat d'un protocol informatiu eficient, sobre les condicions bàsiques que eren necessàries per a la tramitació correcta del PIA (facilitant sempre per escrit i amb signatura de la persona que ho rep, com a constància de la recepció) s'hauria facilitat, de manera inicial, la informació al ciutadà. A més, en cas de no presentació de la documentació necessària, els serveis socials haurien pogut requerir la interessada que ho esmenés.

Per tant, **recomanem a l'IMSS que revisi i millori protocols d'informació que en garanteixin la recepció, per tal que en cas de detectar la necessitat de documentació necessària, es pugui comunicar a les persones interessades i aquestes ho puguin esmenar.**

Per acabar, des de la **Sindicatura instem a una reflexió aprofundida sobre el que signifiquen les cures per al conjunt de la societat i sobre el compromís del consistori respecte d'aquest tema. Entenem que un Ajuntament democràtic i proper ha de donar un paper més preeminent a les cures, assumir un rol de més implicació i proactivitat, i posar les cures en un lloc més prioritari en les polítiques municipals.**

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 municipal ha de millorar en eficàcia per fer efectiu, a través dels PIA, l'accés àgil als ajuts, les prestacions o els recursos que la ciutadania té reconeguts per resolució de la dependència, així com per garantir el dret a la informació.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que se segueixi treballant per garantir l'agilitat necessària en la tramitació dels PIA que possibiliti l'assignació dels recursos adients per a les persones i les famílies que tenen drets reconeguts.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es prevegin els mitjans necessaris per poder gestionar l'atenció o articular les mesures d'organització adients que possibilitin una afectació mínima a la ciutadania en casos de baixa laboral o trasllats de professionals.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisin i millorin els protocols d'informació que en garanteixin la recepció, per tal que en cas de detectar la necessitat de documentació, es pugui comunicar a les persones interessades i aquestes ho puguin esmenar.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisi amb deteniment l'expedient d'atenció per tal que si, efectivament, no es va facilitar la informació en el moment adient per causes imputables als serveis municipals, se n'informi de forma adequada els òrgans responsables de la dependència, a fi que es pugui tenir en compte i es puguin fer les gestions oportunes per evitar un greuge a la família.

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.