

M. Assumpció Vilà i Planas

RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA (EXP.80Q000859) RELATIVA A SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 d'agost de 2020, una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura, en què manifestava la seva disconformitat per unes incidències produïdes en la prestació del servei d'atenció domiciliària (SAD).

Exposa que té reconegut un grau III de dependència, nivell 2, amb 25 hores mensuals de SAD assignades, així com un centre de dia (actualment tancat per la pandèmia del coronavirus), i que conviu amb el seu marit, que té reconegut un grau I de dependència i té assignades 20 hores mensuals de SAD.

Manifesta que la seva situació és d'extrema vulnerabilitat social i econòmica atesa la manca d'ingressos i de suport familiar, informacions de què ja disposa el Centre de Serveis Socials (CSS).

Relata que en data 15 d'agost de 2020 esperava la treballadora familiar en horari de 8:00 a 9:00 h, tal com està establert en pacte signat que presta l'empresa Accent Social. Atès que no es presentava, el marit de la ciutadana va trucar a l'empresa i li van comunicar que el servei, aquell dia, estava programat a les 9:45 h, fet que no els havia estat comunicat prèviament. El marit de la ciutadana va informar que en aquell horari no hi serien (havien de sortir a realitzar una gestió i esperaven un taxi adaptat a les 9:30 h) i va sol·licitar el servei fos prestat en un altre horari, a la qual cosa li van respondre negativament. Just abans de sortir del domicili, a les 9:00 h, van trucar a Accent Social per comunicar que marxaven del domicili.

Prossegueix explicant que van rebre una trucada a les 9:46 h en què se'ls comunicava que la treballadora familiar era al domicili, fet davant del qual van respondre que ja havien avisat que sortien del domicili perquè el servei es realitzava fora de l'horari pactat. Quan els ciutadans van tornar de nou al seu domicili es van posar en contacte amb Accent Social per sol·licitar la realització del servei però se'ls va respondre negativament, atès que havien estat avisats que la treballadora familiar era al domicili a les 9:46 h. Davant d'aquesta resposta van sol·licitar parlar amb un superior però se'ls va comunicar que no n'hi havia cap en aquells moments.

Expressa que la gestió del servei aquell dia va generar afectacions físiques i psicològiques a la parella, per la seva situació de salut i dependència, i considera que des de l'empresa es podia haver resolt la incidència, i que no sols no ho van fer, sinó que van enviar la treballadora familiar al domicili, sabent que no hi serien i, per tant, malbaratant recursos públics.

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 valorar la conveniència de 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 30 de setembre de 2020 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 24 de desembre de 2020 aquesta Sindicatura va rebre la informació de l'IMSS, en la qual s'exposa que la ciutadana és beneficiària d'un servei de SAD de dilluns a dissabte de 8 a 9 del matí. Aquest és l'horari d'un dia laborable.

Si un dels dies de servei és festiu s'ofereix igualment l'atenció. El que pot variar és l'horari del servei donat que les treballadores familiars actives en festiu són menys que en l'horari comú. Sovint, en funció dels d'usuaris que hi ha, cal ajustar els horaris del servei. La ciutadana és usuària del servei des de l'any 2003 i ha estat informada i ha viscut aquests canvis en alguna altra ocasió.

El dia 15 d'agost era festiu i el servei estava planificat per ser prestat a les 9:45 hores. Lamentablement no hi ha constància que la família estigués informada d'aquest horari. La treballadora familiar assignada per fer el servei va acudir al domicili seguint el seu *planning* previst. Els serveis assignats no permetien atendre el cas en un altre horari ja que aquests estaven destinats a l'atenció d'altres persones. El servei es retorna el diumenge 23 d'agost, data acordada amb ells el dia 17 d'agost, dia en què reben la trucada de la coordinadora tècnica per demanar disculpes pels lamentables fets i per oferir com compensar el greuge patit.

L'informe municipal adjunta còpia del Pacte de prestació del SAD. Aquest va ser signat per la ciutadana i una persona representant de Clece, SA, empresa adjudicatària del SAD, en data 9 de març de 2016. La informació sobre les característiques del servei que conté és:

- Atenció personal de dilluns a dissabte, amb el repartiment següent, dilluns de 8:45 a 10:00 h, dimarts de 9:00 a 10:00 h, dimecres de 9:00 a 10:00 h, dijous de 8:45 a 10:00 h, divendres de 9:00 a 10:00 h i dissabte de 9:45 a 10:45 h.
- El nom de les dues professionals de la plantilla de personal de l'empresa que prestaran el servei a partir del dia 9 de març de 2016.
- El telèfon de l'empresa a on que cal trucar per comunicar incidències o absències que impedeixin o afectin la prestació del servei pactat.
- Les tasques que es duren a terme i que són: canvis posturals/mobilitzacions, ajudar a vestir-se, ajudar a banyar-se, suport a activitats instrumentals de la vida diària.
- Com a altres especificitats, consta la cessió de claus.

El document també conté un punt en què es diu que totes les parts accepten i signen les condicions del pacte i les del document de Condicions del SAD.

M. Assumpció Vilà i Planas

CONSIDERACIONS

La ciutadana que promou la queixa exposa a la síndica el seu malestar per uns incidents amb el servei d'atenció domiciliària que rep i la seva gestió posterior, perquè considera que no es va prestar de forma adequada –tot i que l'empresa disposava de tots els elements per poder-ho resoldre– i que els fets els van causar un perjudici donada la situació de dependència de les dues persones que conviuen a la llar.

En primer lloc, en l'informe municipal s'exposa que el dia dels fets, el 15 d'agost, era festiu i que, com és habitual en festius, el servei pot patir modificacions horàries, fet que la ciutadana ja sap perquè s'ha donat aquest fet en més ocasions.

El servei que la ciutadana rep –d'acord amb el reconeixement del grau de dependència–, s'ha de prestar amb tota la informació necessària, d'acord amb l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, segons el qual 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 dels destinataris i els usuaris. Però la informació escrita amb què compta la promotora de la queixa en aquest cas és el Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària, en el qual no es fa referència als canvis horaris en dies festius.

El Pacte (...) recull també que les parts signants accepten les condicions del document Condicions del servei d'atenció domiciliària. El darrer model de Condicions (...) facilitat per l'IMSS a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, diu, respecte de l'horari, en el punt 4, que tant les tasques com l'horari definits en el Pacte (...) resten subjectes a les possibles modificacions que es puguin produir per necessitats generals del servei, amb avís previ a la persona usuària. Per tant, segons està establert i signat per les dues parts, la ciutadana havia de rebre la informació del canvi d'horari en el seu servei. Però relata la ciutadana –i esdevé l'origen dels fets– que aquesta informació no es va donar, i tampoc no hi ha cap constància que això fos així per part del servei municipal. Es produeix, per tant, l'incompliment de les condicions sota les quals s'ha de prestar el servei.

En segon lloc, en veure que en l'horari assignat i previst no acudia ningú al seu domicili a prestar el servei establert, el marit de la ciutadana es va posar en contacte amb l'empresa per informar sobre aquest fet, moment en el qual se li comunica l'horari previst. En el decurs de la conversa el ciutadà exposa que en aquell horari no estaran al domicili perquè han de fer una gestió i han demanat un taxi adaptat. Segons l'informe municipal, la treballadora familiar va acudir al domicili d'acord amb l'horari assignat i no es fa cap referència sobre les gestions que s'haurien d'haver derivat davant de la informació facilitada pels mateixos usuaris en què comuniquen que no serien al domicili; és a dir, no sols no es va prestar el servei, sinó que es va malbaratar el cost del temps d'aquest, anant a un domicili en el qual no hi havia ningú. En aquest punt cal recordar que les administracions públiques, en la seva actuació, han de respectar el principi de **racionalització i agilitat en els procediments i activitats materials de gestió**, segons s'estableix en l'article 3.1. de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. La gestió realitzada a partir de la trucada del ciutadà, pel relat

dels fets, es presumeix inexistent, o en el cas que se'n derivés alguna gestió, aquesta va resultar ineficaç.

En tercer lloc, quan els ciutadans ja no són al domicili, se'ls comunica que hi ha anat la treballadora familiar i que no hi ha trobat ningú, fet davant del qual recorden que ja havien avisat les persones interessades. De retorn al domicili, sol·liciten a l'empresa la prestació d'aquella hora del servei, fet que se'ls denega, així com el poder parlar amb algun responsable del servei. En aquest sentit, el document de Condicions (...) recull, en el punt 16, que la persona usuària té dret a rebre un servei de qualitat. Així mateix, el punt 12 diu que l'empresa ha de comunicar a l'Ajuntament de Barcelona qualsevol queixa o incidència que es produeixi en la prestació del servei.

Sobre aquest aspecte, l'informe municipal exposa que el servei va ser retornat en data 23 d'agost, diumenge, que és el que es va acordar amb els ciutadans el dia 17 d'agost, quan reben la trucada de la coordinadora tècnica en què demana disculpes pels fets. És a dir, la incidència és gestionada dos dies més tard dels fets, per tant, de forma poc diligent, tenint en compte que en aquell domicili conviuen dues persones amb grau III i grau I de dependència, i que ambdues tenen SAD assignat per aquest motiu. Així doncs, es considera que la situació no va ser atesa amb la **qualitat** prevista en l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que pren com a referència el concepte de qualitat de vida.

Hi ha, a més, altres aspectes, sobre els quals és necessari prestar una atenció adient per part de l'empresa prestadora del servei i per part de l'IMSS, últim responsable de la prestació del SAD, d'acord amb l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix **el principi de responsabilitat pública**, amb la qual 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. També estableix el respecte pels drets de la persona, així que les actuacions han de respectar sempre la dignitat de la persona i els seus drets.

La persona que rep el servei té unes necessitats provades i un servei reconegut legalment i garantit, que, per tant, cal prestar en tots els casos. Es tracta d'una persona amb grau III de dependència, nivell 2, amb 25 hores mensuals de SAD assignades. En la quotidianitat d'aquesta persona i la seva parella, el SAD desenvolupa un paper essencial i, per tant, la seva estabilitat és bàsica. Un retard en la prestació del servei o la no prestació d'aquest –de forma no informada–, pot ocasionar un gran trasbals en l'organització de la cura. 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 a les persones a viure dignament mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, entenent aquestes com les que repercuteixen en l'autonomia personal, el suport a la dependència i en una **millor qualitat de vida**.

Una eina fonamental per poder garantir la qualitat en el servei i la confiança de la ciutadania en el SAD, és un **Reglament del SAD**, 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 pot esperar o no d'aquest, sense que sigui necessari atendre consideracions de les parts, atenent el **dret a la informació** de l'article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials, el qual estableix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i

M. Assumpció Vilà i Planas

les prioritats per rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions. No s'ha pogut localitzar cap document en aquesta línia en tota la informació que des de l'IMSS s'ha fet arribar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, recollida en diferents expedients de queixa o oberts d'ofici.

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 i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Institut Municipal de Serveis Socials no ha estat ajustada a dret ni eficaç, atès que no s'ha vetllat de forma suficient per la prestació del servei amb la qualitat i informació preceptives.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recordar a l'IMSS** que ha de vetllar per l'efectiva prestació d'aquells serveis reconeguts legalment a la ciutadania, amb la qualitat necessària, en la línia del que ja es preveu amb el nou model de SAD.
- **Recomanar a l'IMSS** que elabori un Reglament del servei d'atenció a domicili, 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.

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.

Maria Assumpció
Vilà Planas - DNI

2021.02.01

14:14:25 +01'00'

Barcelona, 1 de febrer de 2021