

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 11 de gener de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la informació insuficient rebuda en la tramitació del Respir Plus per a la seva mare.

Hi exposava el següent:

La seva mare havia estat ingressada a l'Hospital de Sant Pau, des del dia 2 fins al 9 de juny de 2023.

Posteriorment va estar ingressada en un centre sociosanitari, durant el període comprès entre el 9 de juny i el 10 d'agost de 2023.

En data 24 de juliol de 2023, en previsió de la finalització de l'estada al centre sociosanitari, i tenint en compte que, d'una banda, la mare necessitava que l'atenguessin amb continuïtat, i de l'altra, la filla cuidadora habitual tenia problemes en un braç que li impedièren prestar les cures necessàries a la mare, es va dirigir al CSS Dreta - Fort Pienc per tal de sol·licitar orientació per a una solució immediata i provisional.

Al CSS la van informar de la possibilitat de tramitar un Respir Plus, per accedir a una residència, per un període no superior a un mes. Se la va orientar a l'Espai Barcelona Cuida, servei al qual va trucar en data 25 de juliol de 2023, on li van indicar la documentació que havien de preparar. Des del mateix servei, on la van atendre el dia 26 de juliol de manera presencial, li van concertar una cita a l'OAC del carrer d'Aragó per presentar tota la documentació.

En data 27 de juliol, va presentar la documentació i a l'OAC la van orientar a començar a buscar plaça a la llista de centres residencials autoritzats.

En data 10 d'agost de 2023, es va ingressar la mare a la residència Ficus i es va pagar el mes per avançat, seguint les indicacions verbals de les treballadores municipals.

Durant aquella estada la família va poder organitzar el retorn de la mare a l'entorn familiar, on va romandre des de l'acabament del mes.

El 21 de setembre de 2023, van rebre una resolució en què se'ls comunicava que s'aprovava el Respir Plus, i se'ls indicava que el termini de gaudiment s'iniciaria en data 22 de setembre de 2023.

La família ja havia fet ús de la residència en el moment en què en tenia la necessitat, entenent, segons se'ls havia indicat per diferents serveis, que ho podrien costejar amb el Respir Plus, i es van trobar que quan van rebre el Respir Plus, no es podia utilitzar per al període en què la família va necessitar el recurs residencial.

Manifestaven el seu malestar perquè en les informacions que van rebre, en cap moment se'ls va explicar que no en podien fer ús, quan tenien la necessitat del recurs.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 5 de febrer de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 11 de juliol de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de cinc 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).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a la comissionada d'Acció Social l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. El contingut de les bases de la convocatòria: qualitat de vida i terminis de gaudiment

La resposta municipal exposa que al punt 5 de les bases de la convocatòria del fons Respir Plus 2023, sobre el "Procediment per a la concessió de les prestacions", en l'apartat "Procés d'atorgament" es diu el següent:

"Un cop revisades les sol·licituds presentades, feta la comprovació que es compleixen els requisits previstos al punt 4 de les bases de la convocatòria, mitjançant resolució de la gerent de l'IMSS s'acordarà l'aprovació de l'atorgament de les prestacions fins a l'exhauriment de la dotació pressupostària corresponent, o la seva denegació, si escau.

A la resolució de la gerent de l'IMSS s'hi annexarà una llista de les persones beneficiàries de la prestació (on s'indicarà el nombre de dies i el preu/dia o el nombre d'hores i el preu/hora atorgats en cada cas, segons el servei de suport sol·licitat) i la llista de persones a les quals s'ha denegat la prestació.

A la dita resolució de la gerent es concretarà el **termini per gaudir** del servei de suport escollit, i el **termini per justificar** el gaudiment dels dies d'estada residencial o de les hores de servei d'atenció a domicili, en el seu cas."

Respecte d'això, l'informe municipal diu que les persones sol·licitants han d'esperar la resolució de gerència conforme reuneixen els requisits per fer ús del servei. Si la família va gaudir de l'estada en un centre residencial a l'agost, prèvia a la resolució, que va ser al setembre, no té dret a rebre l'import, ja que **no compleix el procediment establert a les bases.**

Aquesta mateixa explicació es facilita a la resposta que l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) dona a la ciutadana, a la instància que aquesta va presentar amb posterioritat als fets.

També se li diu que la finalitat del fons és millorar la qualitat de vida de les persones grans en situació de dependència que requereixen un suport continuat per al desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària, i la de les seves persones

cuidadores; no és un recurs d'urgència davant una alta d'un centre sociosanitari i d'un fet urgent precipitant de la persona gran.

Cal especificar que el díptic informatiu del 2023 contenia la informació següent:

“És un programa de prestacions econòmiques de l'Ajuntament de Barcelona que té **l'objectiu de millorar la qualitat de vida de les persones grans que pateixen una situació de dependència** i es troben al seu domicili, i també de les persones cuidadores.”

En l'aprovació de les bases de la convocatòria 2023 de la creació del fons extraordinari Respir Plus, també es deia el següent:

“La finalitat d'aquest fons **és millorar la qualitat de vida de les persones grans en situació de dependència que requereixen un suport continuat per al desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària, i la de les seves persones cuidadores.**

L'objecte d'aquesta prestació social de caràcter econòmic és atorgar una quantia econòmica única i puntual per **satisfer el pagament de serveis privats de suport, que permetin a la persona sol·licitant i a la persona cuidadora una millora de la seva qualitat de vida.**”

Volem reflexionar respecte del fet que **“satisfer el pagament de serveis privats de suport que permetin una millora de la qualitat de vida”** és un concepte prou ampli i que, per tant, hi ha marge per a la interpretació.

Així, per exemple, en el cas exposat, si la família no hagués optat per un ingrés residencial privat i la mare hagués retornat al domicili amb la cuidadora habitual, la qual tenia problemes en un braç, hauria constituït una situació respecte de la qual **l'ingrés temporal en un centre privat suposava per a ella i la cuidadora una millora de la qualitat de vida.**

En aquest sentit, doncs, entenem que un recurs com el Respir Plus, malgrat que pugui estar orientat principalment a un descans familiar, no ha d'excloure altres situacions o usos que també puguin facilitar una millora àmplia de la qualitat de vida en tots els sentits, o incidir-hi, i que doni resposta a les diverses necessitats que les persones grans i el seu entorn cuidador puguin tenir.

També volem reflexionar sobre el període de gaudiment de l'ajuda esmentada, tenint en compte quan es publiquen les aprovacions definitives del Respir Plus. Així, doncs, observem els terminis i calendaris següents:

Les **bases de la convocatòria del 2023** es publicaven al BOPB el dia 17 d'abril de 2023, l'atorgament o denegació era de data 21 de setembre de 2023 i s'establia el termini de gaudiment fins el 10 de desembre de 2023.

Les **bases de la convocatòria del 2024** es van publicar al BOPB en data 20 de juny de 2024. La data de la primera resolució d'aquesta era el 16 de juliol de 2024 i es donava de termini per utilitzar-ho fins el 5 de desembre de 2024.

És a dir, sobre la base de les dues convocatòries observades, constatem que la finalitat de millora de les condicions de vida de les persones grans i el seu entorn cuidador es pot portar a terme en un període molt limitat, atès que sols es pot fer ús de l'ajut en uns mesos concrets del segon semestre de l'any.

Això significa que la prestació en moltes ocasions no dona resposta a necessitats reals de respir de les famílies, que poden produir-se en altres moments de l'any. Una prestació que té aquesta finalitat s'ha de dotar de la flexibilitat necessària per donar un servei a tota la ciutadania —que en tingui necessitat i que amb els requisits adients hi pugui optar—, sense veure's limitada per les dates.

En aquest sentit, la Sindicatura **recomana que en properes convocatòries, es modifiqui el punt 5 de manera que el termini per gaudir de l'estada en centres residencials privats no es limiti a l'aprovació. És a dir, que les persones o famílies que així ho considerin, puguin, si en tenen necessitat, disposar d'uns dies d'ingrés residencial, i presentar la sol·licitud al Respir Plus, assumint la possibilitat que pugui no ser acceptada per incompliment de requisits, o per l'exhauriment de la dotació pressupostària, si fos el cas.**

3. El dret a la informació

Amb relació a la informació facilitada a la família, l'informe municipal esdevé molt limitat i no aporta detalls de les informacions que van donar els diversos serveis municipals, ni del seu contingut.

Així, la Sindicatura havia sol·licitat explícitament els protocols d'informació a les famílies en situació de necessitat immediata de recurs residencial temporal per situacions sobrevingudes, als CSS i a l'Espai Barcelona Cuida, i com s'havien aplicat en aquest cas.

L'informe municipal exposa que en aquest cas es va facilitar informació sobre els recursos següents: centres de dia, servei temporal d'àpats a domicili, reactivació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) i informació del programa Respir Plus (respecte a aquest darrer, es va facilitar per correu electrònic, a la ciutadana, en data 24 de juliol de 2023, el díptic informatiu, el qual també s'incorpora a l'informe municipal).

Analitzat el contingut del díptic informatiu Respir Plus 2023 observem que, amb referència als terminis es diu que es pot presentar la sol·licitud a partir del 9 de març de 2023, que la data límit per presentar les sol·licituds és el 15 de novembre de 2023 i que la data límit per gaudir de les estades a residència i l'atenció domiciliària és el 10 de desembre de 2023. **En cap moment es pot llegir, però, que les estades sols es poden fer a partir de la data d'aprovació.**

Si bé el document remet a les bases, entenem que la ciutadania ha de confiar en la informació bàsica facilitada en un díptic informatiu d'acord amb l'article 5.1 de la Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona, segons la qual totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'Administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima.

En aquest cas, doncs, la promotora de la queixa va presentar la sol·licitud dins el calendari previst en el díptic informatiu (ho va fer en data 27 de juliol de 2023), i per tant, entenent que estava procedint segons les informacions rebudes i també per cobrir una necessitat que tenia en aquell moment.

Però entenem que la informació facilitada al díptic informatiu no s'ajustava plenament a allò contingut a l'aprovació del fons Respir Plus per a l'any 2023, de manera que la confiança de la promotora de la queixa dipositada en les informacions que va rebre de l'Administració, al menys pel que fa al díptic, es va veure defraudada.

Cal tenir en compte també que la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix, a l'article 10.a, que 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. En aquest aspecte, i segons les informacions que va aportar l'IMSS, en aquest cas, considerem que la informació no va ser suficient.

En aquesta línia, doncs, entenem que quan la ciutadana va presentar una instància de queixa, s'hauria hagut de revisar la seva situació amb uns altres paràmetres i conclusions. Per tant, **recomanem que es revisi de nou la situació, ja que el consistori no va oferir informació suficient o prou entenedora**, ja que sols aporta com a prova un díptic que no conté informació clarificadora d'aquest aspecte.

També recomanem que en futures edicions del programa Respir Plus, es verifiqui que el díptic informatiu conté tota la informació essencial per posar a l'abast de la ciutadania tots els criteris d'adjudicació existents.

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 pel que fa a la flexibilitat i informació amb relació al Respir Plus.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en properes convocatòries, es modifiqui el punt 5 de forma que el termini per al gaudiment de l'estada en centres residencials privats no es limiti a l'aprovació. És a dir, que les persones o famílies que així ho considerin, puguin, si en tenen necessitat, disposar d'uns dies d'ingrés residencial, i presentar la sol·licitud al Respir Plus, assumint la possibilitat que pugui no ser acceptada per incompliment de requisits, o per l'exhauriment de la dotació pressupostària, si fos el cas.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisi de nou la situació generada, ja que el consistori no va oferir informació suficient o prou entenedora.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en futures edicions del programa Respir Plus, es verifiqui que el díptic informatiu conté tota la informació essencial per posar a l'abast de la ciutadania tots els criteris d'adjudicació existents.

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.