

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 8 d'agost de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la gestió del servei a domicili que proporcionava l'Ajuntament de Barcelona a través de l'empresa Servisar-DomusVi.

Exposava que, d'ençà que va començar a rebre el servei per part de Servisar-DomusVi, va experimentar múltiples problemes que van afectar greument el seu benestar i la seva qualitat de vida. Les principals incidències que referia eren les següents:

- Inconsistència en l'horari del servei: Les persones treballadores arribaven o se n'anaven en horaris diferents als que s'havien establert, cosa que li havia ocasionat nombroses dificultats, especialment en l'assistència en activitats com la neteja domiciliària i per a les compres setmanals.
- Manca de personal capacitats: En diferents ocasions, les persones treballadores havien demostrat no estar prou capacitades per atendre les necessitats específiques d'una persona gran de manera adequada.
- Rotació freqüent del personal: L'alta rotació de persones cuidadores havia generat un impacte negatiu en la seva estabilitat emocional i física, ja que es necessitava una relació contínua i de confiança amb la persona cuidadora.
- Manca de comunicació: La comunicació amb l'equip de coordinació era ineficaç. Les queixes i sol·licituds per millorar el servei no s'havien atès de manera adequada, ja que les respostes, quan arribaven, eren tardanes i poc resolutives.

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 13 d'agost 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 1 d'octubre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Incidències, queixes i gestió

La promotora de la queixa es dirigia a la Sindicatura de Greuges de Barcelona mostrant la seva preocupació per la manera en què se li estava prestant el SAD, el qual considerava que s'estava fent amb poca consideració respecte a les seves necessitats, la qual cosa generava un impacte greu en el seu benestar i en la qualitat de vida.

L'informe municipal aportava la informació següent respecte de les **queixes de la ciutadana**:

- 7 de juny de 2024: La ciutadana va enregistrar una queixa IRIS (incidències, queixes, consultes i agraïments) en què es referia a la informació facilitada sobre el canvi de professionals assignades al seu servei. Se li va respondre en data 14 de juny de 2024, exposant que en els documents "Condicions de prestació del servei", que es lliuraven conjuntament amb el "Pacte de prestació", s'especificava que les tasques i l'horari estaven subjectes a possibles modificacions que es poguessin produir per necessitats generals del servei, amb avís previ a l'usuari o usuària. Arran de la seva comunicació, el Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans s'havia posat en contacte amb l'empresa prestadora del servei, des d'on s'havia informat que estaven duent a terme una reorganització del barri (amb l'objectiu de millorar la

qualitat i l'eficiència del servei), fruit de la qual s'havien implementat canvis en professionals i horaris.

- 19 d'agost de 2024: Es va queixar de la nova treballadora familiar i es va acordar un canvi, pendent de planificació.
- 22 d'agost de 2024. Va sol·licitar de nou, canvi de la treballadora familiar, i es va acordar que el canvi es faria efectiu en data 29 d'agost de 2024.

Pel que fa als **canvis de professionals**, el servei de treballadora familiar (TF) el van prestar tres professionals titulars diferents en el període comprès entre el mes de gener del 2024 i el moment en què es va emetre l'informe municipal. També van fer suplències cinc professionals.

El servei d'auxiliar de la llar el va prestar una professional titular durant tot el període i es va programar una suplència per a un dia del mes d'abril, que no es va arribar a fer per una incidència de la ciutadana.

Quant a les **incidències enregistrades durant el 2024** consten les següents:

- 12 de gener de 2024: Per baixa de la TF titular es va programar una suplència amb modificació de l'horari del servei. Quan la professional va arribar al domicili, la ciutadana va rebutjar el servei per disconformitat amb l'horari. La coordinadora tècnica va trucar a la ciutadana, que la va informar que el seu fill aniria a comprar. La resta de baixa de la titular, el servei es va ajustar als horaris.
- 2 d'abril de 2024: L'auxiliar de neteja va arribar 7 minuts tard, com es va comprovar en marcatges. La ciutadana la va tractar inadecuadament i el servei no es va fer. La coordinadora tècnica va informar dels fets el centre de serveis socials (CSS).
- 11 de juny de 2024: La ciutadana no va obrir la porta per disconformitat amb l'horari de prestació del servei, amb una nova TF assignada en la reorganització del servei, i es va donar un tracte inadequat a la professional. La coordinadora tècnica va contactar amb el fill, que va acceptar que el servei no es fes. Ell va entendre la reorganització que s'estava duent a terme al territori, i se'l va instar que ho expliqués bé a la ciutadana. La coordinadora tècnica va trucar a la ciutadana per abordar la incidència pel que fa al tracte vers la professional.
- 13 de juny de 2024: Es tractava del següent servei des de la incidència anterior, i es va tornar a produir un tracte inadequat vers la TF. La ciutadana va expressar disconformitat amb l'horari assignat i la coordinadora tècnica va informar el CSS sobre la incidència.

- 25 de juny de 2024: Servei que no es va dur a terme perquè la ciutadana no es trobava al domicili.
- 9 de juliol de 2024: El servei no es va fer per tracte inadequat vers la TF. La coordinadora tècnica va informar el CSS.
- 20 d'agost de 2024: Servei que no es va dur a terme perquè la ciutadana no va permetre l'accés a la TF.
- 22 d'agost de 2024: El servei no es va fer perquè la ciutadana no va permetre l'accés a la TF.

S'observa que tant en el cas de les queixes, com de les incidències, **des de l'empresa s'ha actuat gestionant la situació en cada un dels casos, interlocutant amb les persones implicades, facilitant informació i donant trasllat al CSS quan convenia.**

Amb relació als canvis de professionals, l'Ajuntament va argumentar que no s'havien produït de manera arbitrària, sinó que els havien motivat diferents circumstàncies, que anaven des de la reorganització del servei, fins a causes vinculades als drets de les persones treballadores.

2. Canvis en el servei, la qualitat i la responsabilitat pública

La ciutadana, d'acord amb l'informe municipal, és usuària del SAD des del mes de gener del 2018, amb un servei prescrit des del CSS Camp d'en Grassot - Gràcia Nova, que actualment presta Servisar-DomusVi, consistent en tres hores setmanals de treballadora familiar (distribuïdes en dos serveis d'una hora i mitja cadascun) i auxiliar de neteja.

Per tant, la queixa sobre el SAD no es produeix per part d'una persona desconixedora del servei, sinó que es genera quan **fa 7 anys, aproximadament, que n'és usuària i, per tant, ja disposa d'elements per valorar com s'està produint la prestació del servei.** D'aquesta circumstància se'n pot presumir que la ciutadana ha pogut observar un canvi en la prestació del servei, el qual hauria perdut qualitat respecte al que havia rebut amb anterioritat.

Resulta evident que, malgrat que s'haguessin gestionat les incidències i que els canvis obeïssin a unes causes objectivables, el canvi de percepció de la ciutadana respecte del servei també es produeix per uns canvis que, segons la queixa, van més enllà del que es recull a l'informe municipal. A més, cal afegir que la relació de fets recollits a la queixa, són comuns amb altres queixes que també ha estudiat la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

Així, per exemple, l'informe municipal exposa que el SAD, durant l'any 2024, l'han prestat tres referents diferents, així com cinc persones suplents, fet que dona una xifra total de vuit persones, a la qual cal sumar l'auxiliar de la llar, amb la qual cosa finalment sumen un total de nou professionals, en el termini de nou mesos, i això implica, de mitjana, una persona diferent per mes.

Cal tenir en compte que el SAD es presta en l'àmbit domèstic, l'espai íntim i personal, cosa que ha de comportar necessàriament la confiança en el servei i el coneixement dels serveis que cal prestar com a factors de qualitat, tenint en compte que l'article 26.2 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix que les actuacions de serveis socials han de garantir per a cada persona la globalitat i la integritat de les intervencions i han d'aplicar els recursos de la manera més adequada. Així mateix, la qualitat dels serveis, junt amb l'atenció personalitzada i integral, són principis rectors dels serveis socials, d'acord amb el contingut de l'article 5 de la Llei 12/1007 de serveis socials.

Per tant, cal cercar fórmules que permetin trobar un equilibri entre els canvis necessaris en l'organització del servei i les suplències per drets de les persones treballadores, amb les necessitats de les persones que reben el SAD que, per motius d'edat i de salut, es troben en una situació de fragilitat.

La Sindicatura és coneixedora dels esforços que es fan des de l'Ajuntament per dur a terme millores de manera contínua en el SAD, així com de la complexitat que comporta la gestió d'un servei de dimensions importants, tant pel que fa al nombre de persones usuàries i treballadores, com per la necessitat de fer ajustaments diàriament, en un nombre important de casos.

Tot i això, és necessari recordar que la responsabilitat del SAD, malgrat que la prestació efectiva del servei la facin empreses, correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

D'acord amb l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials, que estableix el principi de responsabilitat pública, 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 i la continuïtat, si se'n determina la necessitat, amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.

Això, entre altres, també implica que les persones que fan el SAD, han de tenir la preparació i formació necessàries, aspecte en el qual la Sindicatura té coneixement que s'està intentant insistir, malgrat que hi ha determinades circumstàncies que cal salvar per fer-ho possible.

L'Ajuntament és coneixedor de la gran insatisfacció que produeixen situacions com la que es descriu, però, en canvi, no aporta informació del que s'hagués pogut fer respecte del cas concret, tenint en compte que des de l'empresa es tenia coneixement de les incidències freqüents, i que s'havien comunicat al CSS. Per això, tal com s'indica a l'informe municipal, s'havia previst una entrevista conjunta entre la

coordinadora tècnica, la treballadora social del CSS i la ciutadana al seu domicili, de la qual estava pendent concretar la data.

Entenem que aquesta entrevista ja es deu haver produït. A partir del desenvolupament d'aquesta, **recomanem que es faci un seguiment de la situació, i s'hi incorpori, si cal, l'entorn cuidador de la ciutadana, per tal d'aclarir la situació i possibilitar la prestació d'un servei ajustat a les necessitats i sense incidències, quan aquestes es puguin preveure.**

3. El pacte de prestació del SAD, drets i deures

Quan s'inicia un servei es signa sempre el "Pacte de prestació", el qual s'acompanya del document de "Condicions generals de prestació del servei".

Al pacte s'estableixen els horaris i les tasques que cal fer, i les parts ho signen. Al document de "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària" es detallen drets i deures de les persones usuàries. El document del pacte resulta clau en el servei, atès que compromet ambdues parts.

Des de la Sindicatura vam demanar a l'IMSS la còpia del contracte en aquest cas, per tal de disposar de més elements per fer l'anàlisi de la queixa, el qual efectivament s'ha incorporat a l'informe municipal.

S'observa que el Pacte de prestació es va signar en data 18 de novembre de 2021, per tant, fa prop de tres anys, i que aquest no incorpora horari, ni s'especifica que la TF hi anirà dos dies a la setmana.

L'informe municipal recull que, efectivament, s'han produït canvis en la prestació del serveis sense que s'hagi fet la signatura corresponent del pacte de prestació modificat. En aquests sentit, s'ha requerit a l'empresa prestadora que es signi un nou pacte de prestació en la visita a domicili prevista.

Considerem que aquest fet posa en evidència que el control i la supervisió municipal sobre l'activitat de l'empresa no ha estat, en aquest cas, prou curosa. Per tant, **recordem la necessitat que, a partir d'aquesta resolució, es vetlli, en tot moment, pel fet que el pacte de prestació s'ajusti sempre al servei que s'hagi acordat prestar.**

Com s'ha dit abans, el document "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària" inclou els drets de les persones usuàries del SAD, sobre els quals l'Ajuntament de Barcelona ha d'estar amatent per tal que es prestin degudament, així com els deures.

Així, l'article 29 del document estableix el següent:

La persona usuària ha de tractar amb correcció el treballador o treballadora que faci el servei al seu domicili, i facilitar-li les condicions adequades per fer la seva feina i posar a la seva disposició els materials adients per al desenvolupament de la seva tasca. [...]

En aquest punt, per tant, també hem de **recordar a la promotora de la queixa el seu deure de tractar amb respecte les persones treballadores que es dirigeixen al seu domicili, i que en cas de queixa, les formuli pels canals corresponents**¹.

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 al restabliment de la confiança, vetllant adequadament per la qualitat del servei, quan es donen situacions com la que s'ha descrit.**

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** que, a partir de la visita al domicili prevista, es faci seguiment de la situació, i s'incorpori, si cal, l'entorn cuidador de la ciutadana, per tal d'aclarir la situació i possibilitar la prestació d'un servei ajustat a les necessitats i sense incidències, quan aquestes es puguin preveure.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que s'ha de signar, al més aviat possible, un nou pacte en aquest cas, si és que no s'ha fet ja, i que es vetlli, en tot moment, pel fet que el pacte de prestació s'ajusti sempre al servei que s'hagi acordat prestar.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** la seva responsabilitat pública sobre el SAD, a fi que vetlli per un control i una supervisió efectius de la tasca que duen a terme les empreses.
- **Recordar a la promotora de la queixa** el seu deure de tractar amb respecte les persones treballadores que es dirigeixen al seu domicili, i que en cas de queixa, les formuli pels canals corresponents.

¹ Segons l'article 22 del document "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària", la persona usuària té dret a fer suggeriments, queixes i reclamacions sobre el servei. Es pot adreçar al seu centre de serveis socials o bé al Servei de Reclamacions de l'Ajuntament de Barcelona, presencialment en qualsevol oficina d'atenció a la ciutadania (OAC), mitjançant trucada telefònica al 010 o bé a través del web de l'Ajuntament de Barcelona.

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.