

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 21 d'agost de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb les dificultats pel que fa a la represa del SAD que la seva mare té assignat, després d'un ingrés hospitalari.

Hi exposava el següent:

Des del dia 26 de juliol s'està a casa dels seus pares, atenent la seva mare, que es troba en un estat de salut fràgil, després de rebre l'alta hospitalària.

La seva mare tenia assignat el SAD, però va ser ingressada a l'Hospital de Sant Rafael i el servei va quedar temporalment suspès. Van donar l'alta a la mare, però els metges van informar la família que estava en els seus darrers dies, sense poder especificar-los el temps que li restava.

Degut a les limitacions de mobilitat de la mare, necessitaven una grua i per això van contactar amb el Banc del Moviment, el qual amb, molta agilitat, va fer una visita al domicili i va facilitar la grua. També va elaborar un informe que van fer arribar a Suara, per a la represa del SAD.

Amb posterioritat, la família havia trucat unes tres vegades a Suara, i els deien que en prenién nota i els trucarien, però no ho feien.

Durant el mes de juliol del 2024, van trucar per concertar cita amb el CSS (Centre de Serveis Socials), també amb l'objectiu de demanar la represa del SAD de la mare, però els facilitaven hora per al dia 27 de setembre.

La família tenia contractat un servei a domicili privat i s'organitzava per poder atendre la mare durant tot el dia, però comptaven amb el SAD municipal, que es prestava de dilluns a divendres, durant 1 hora i 30 minuts. El 2 de setembre començaven a treballar i no sabien com organitzar-se sense el servei.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 23 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. Accessibilitat i atenció dels serveis municipals

L'informe municipal exposa que el SAD que tenia prescrit la usuària consistia en 7 hores i 30 minuts setmanals de treballadora familiar, distribuïdes en serveis diaris, de dilluns a divendres, d'una durada d'1 hora i 30 minuts. Aquest servei, prèviament a l'ingrés hospitalari, consistia a fer acompanyaments i sortides puntuals, petites compres, cura de la salut, organització de la llar i suport pel que fa a la higiene personal i la preparació dels àpats.

Des de l'IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials) es va demanar informació a Suara i al Banc del Moviment¹, del qual sorgeix el relat cronològic següent:

- 18 de juliol de 2024: La família truca a Suara per informar de l'ingrés de la ciutadana i s'acorda la interrupció del SAD.
- 29 de juliol de 2024: S'estableix contacte entre la família i el Banc del Moviment, el qual rep la petició de la família i fa una videotrucada per valorar la necessitat.

¹ És un servei municipal (impulsat per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat) de la Xarxa Solidària de Productes de Suport de Barcelona. Ofereix productes per facilitar la mobilitat a qualsevol persona de Barcelona que tingui discapacitat o dificultat de moviment.

- 30 de juliol de 2024: La família truca a Suara demanant informació sobre adaptació funcional de la llar i informa de la previsió de visita del Banc del Moviment per al dia següent. S'acorda que quan es confirmen els recursos activats des del Banc del Moviment, la família es posarà en contacte amb Suara.
- 31 de juliol de 2024: El Banc del Moviment fa una visita domiciliària per confirmar la necessitat d'una grua. Les filles de la usuària acudeixen al Banc del Moviment, on es formalitza el contracte, es facilita formació per al bon ús del material i s'entrega la grua.
- 22 d'agost de 2024: La coordinadora tècnica de Suara truca a la família perquè s'havia rebut un avís per manca de comunicació per part de Suara, però no tenien constància de cap trucada pendent de retorn. La família informa que del Banc del Moviment els van comunicar que es posarien en contacte amb Suara, però Suara no havia rebut cap comunicació.

La família expressa que s'ha sentit desatesa per part dels serveis socials i sanitaris. Havien demanat cita amb el CSS i se'ls havia donat per al 27 de setembre de 2024. No obstant això, es mostraven satisfetes amb la intervenció del Banc del Moviment i amb la treballadora familiar del SAD.

Demaven la reactivació del servei per al 2 de setembre de 2024 amb una modificació de l'horari, de 30 minuts per tal que coincidís amb la sortida d'una professional contractada privadament. Suara va confirmar al possibilitat de modificar l'horari i va proposar la reactivació del servei per al 23 d'agost de 2024 per donar suport a la família, encara que estiguessin de vacances. La família demanava poder mantenir la interrupció fins al setembre, així que se'n va acordar la reactivació per al 2 de setembre en l'horari sol·licitat i mantenint la professional titular.

- 26 d'agost de 2024: La família sol·licita a Suara la modificació de l'horari d'inici del servei. Des de Suara es retorna la trucada confirmant la possibilitat de modificació de l'horari per a la reactivació del servei prevista per al 2 de setembre de 2024.
- El servei es va reprendre en la data prevista, el 2 de setembre de 2024 i es va prestar fins al 9 de setembre de 2024, per defunció de la usuària.

D'aquesta cronologia dels fets, s'observa que **a partir del dia 22 d'agost de 2024** (després que aquesta institució rebés la queixa de la promotora), **Suara va contactar amb la família i es va interessar per la situació, i van pactar, d'acord amb les necessitats manifestades per la família, la represa del servei pel que fa a dates, horaris i mantenint la professional.**

No obstant això, l'informe municipal diu que no constava, prèviament a aquella data, cap trucada de la família de la usuària del servei que restés pendent de resposta. Aquest aspecte resulta ben diferent del que planteja la promotora de la queixa, la qual exposa que la família havia fet tres trucades a Suara, les quals no van ser respostes.

La Sindicatura no disposa d'informació suficient per poder dirimir com van succeir els fets, i per tant, no es pot pronunciar sobre aquest aspecte.

També cal fer referència a la visita concertada amb el CSS. Si bé la família va exposar a aquesta Sindicatura que quan havia sol·licitat l'hora de visita no se n'havia explicat la urgència, entenem que el termini de més d'un mes per atendre una visita d'un cas ja conegut pot resultar excessiu, malgrat que la petició es produeixi en període vacacional.

Per aquest motiu, **recordem la necessitat que l'atenció del CSS s'efectuï amb l'agilitat necessària per garantir l'atenció en els moments de crisi familiar.**

2. Sobre la coordinació entre serveis

La promotora de la queixa exposava que, tenint coneixement de la situació de la usuària del SAD i la necessitat de represa d'aquell servei, des del Banc del Moviment es va informar la família que es feia un informe que es remetia a Suara perquè s'activés de nou el servei.

L'informe municipal també fa referència al Banc del Moviment, des del qual es va fer visita al domicili per procedir a l'entrega d'una grua a la família amb la prèvia formalització del contracte i formació a les persones que l'havien d'utilitzar.

Quant a la comunicació entre el Banc del Moviment i Suara o el CSS, l'informe municipal també recull la informació facilitada per la mateixa família sobre la comunicació del traspàs d'informació que es va fer des del Banc del Moviment, però en cap lloc s'explica què va passar al respecte.

L'informe social diu que **s'identifica una manca de coordinació entre el Banc del moviment** i Suara, per tant presumim que, de no donar-se aquesta incidència, la informació sobre la represa del SAD podria haver fluït de manera més àgil.

Entenem que, malgrat que no s'aporti un informació més detallada sobre aquesta manca d'informació, el consistori ha d'haver identificat com i des de quin servei s'ha produït. Per tant, **recomanem que es revisi el circuit de coordinació i els canals de comunicació existents entre el Banc del Moviment i els serveis socials municipals (i les empreses prestadores de SAD, si escau), a efectes de corregir disfuncions i prevenir situacions com la descrita.**

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 municipal ha de millorar en eficàcia pel que fa a la coordinació entre serveis i en l'atenció a les persones usuàries del SAD (i persones cuidadores).**

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 es revisi el circuit de coordinació i els canals de comunicació existents entre el Banc del Moviment i els serveis socials municipals (i les empreses prestadores de SAD, si escau), a efectes de corregir disfuncions i prevenir situacions com la descrita.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** la necessitat que l'atenció al CSS es faci amb l'agilitat necessària per garantir l'atenció en els moments de crisi familiar.

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.