

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT I EL DRET A L'ESPORT (ESPAIS I SERVEIS PÚBLICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 2 d'agost de 2024 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 28 de febrer de 2024, va presentar una queixa a l'Oficina de l'Esport de Barcelona i a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat en què exposava diverses qüestions respecte del manteniment dels espais, els aparells i el mobiliari reservats per a persones amb mobilitat reduïda al Centre Esportiu Municipal Piscines Bernat Picornell. També manifestava que la zona de dutxes estava totalment tancada i sense possibilitat de poder demanar ajuda en cas de necessitar-la.
- El mes d'abril de 2024, va rebre la resposta d'ambdós òrgans municipals en la qual se la informava que les incidències dels vestidors s'havien produït a causa d'unes reparacions puntuals i que ja havien quedat resoltes. També se la informava que les gandules destinades a persones amb discapacitat complien les condicions de seguretat, així com de l'existència d'un espai reservat per a persones amb mobilitat reduïda.
- La ciutadana discrepava del contingut de la resposta municipal.

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 **l'Institut Barcelona Esports** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 7 d'octubre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit dona resposta a les qüestions plantejades per la ciutadana promotora de la queixa.

CONSIDERACIONS

1. Actuacions fetes arran de l'escrit presentat per la ciutadana el 24 de febrer de 2024

L'Institut Barcelona Esports (en endavant, IBE) informa que tan bon punt es va rebre l'escrit de queixa es va contactar amb l'entitat gestora del Centre Esportiu Municipal Piscines Bernat Picornell (en endavant, CEM).

El gestor els va confirmar que tenien constància de la queixa de la ciutadana i que s'estava fent un seguiment de les qüestions que havia plantejat.

En aquest sentit, van comprovar que les cadires hidràuliques de la piscina funcionaven correctament i que sí que hi havia un espai exclusiu reservat per a persones amb mobilitat reduïda.

El 15 d'abril de 2024, es va donar resposta a la ciutadana en aquest sentit. Pel que fa als vestidors, se li va comunicar que el tancament havia estat un fet puntual motivat per la realització d'uns arranjaments dels acabats i que ja havia quedat resolt. En aquesta mateixa resposta se la informava del compromís de l'IBE per fer un seguiment amb el gestor de les piscines a través de la comissió tècnica de gestió.

En aquest context, i per tal de comprovar les manifestacions de la ciutadana respecte de les instal·lacions municipals, **l'IBE va concertar una visita al CEM amb el gestor de l'equipament**. En aquesta visita es va evidenciar que, efectivament, les cadires hidràuliques funcionaven correctament, es va comprovar l'estat dels nous vestidors i, en concret, dels elements adaptats. També es va constatar l'existència d'un espai a la piscina exterior que estava reservat per a persones amb discapacitat i que estava degudament senyalitzat.

El personal de l'IBE va observar que hi havia gandules amb reposabraços i sense. Les gandules reservades a persones amb discapacitat eren les que no tenien braços per

tal de facilitar la transferència amb comoditat. Tanmateix, es va detectar que, tot i estar homologades, eren baixes per fer la transferència amb comoditat.

Per aquesta raó, a la reunió de la comissió tècnica de gestió celebrada el 6 de juny de 2024, **l'IBE va demanar al gestor que n'incorporés de noves**. Les gandules adquirides són més altes i més resistents que les comunes i sense reposabraços per facilitar una transferència més segura i més còmode.

2. Incidències amb les cadires hidràuliques durant l'any 2024

En aquest punt, s'informa que les cadires hidràuliques han estat en funcionament en ambdues piscines. Si hi ha hagut algun incident, s'ha resolt de manera immediata i no ha implicat l'aturada del servei.

Això no obstant, a la reunió de la comissió tècnica, l'entitat gestora va posar de manifest que tot i no haver suposat una suspensió del servei, la recepció dels recanvis de les cadires hidràuliques era difícil. Per aquesta raó, es va convenir que s'estudiés la possibilitat d'adquirir una nova cadira hidràulica.

3. La zona reservada per a persones amb discapacitat

L'IBE informa que la zona habilitada per a persones amb discapacitat està degudament senyalitzada amb un cartell i situada just a l'entrada de les piscines. S'ubica en una zona d'ombra molt propera a la cadira hidràulica i amb accés directe a les cambres higièniques.

A més, com que també és molt a prop del o de la socorrista, aquest/a pot vetllar pel bon ús de l'espai reservat.

4. Les revisions de l'espai reservat

La revisió de les instal·lacions es fa de forma diària. En el moment d'obertura de les piscines, el o la socorrista fa una revisió visual i, al moment del tancament, es reubiquen totes les gandules de manera que quedin linealment ben col·locades. En aquest moment es fa una segona revisió.

Pel que fa als vestidors, el personal de neteja entra un mínim de tres vegades al dia, i quan hi entra fa una revisió visual de tots els elements i espais, inclosos els adaptats.

5. Sistemes d'avís d'emergència habilitats a les zones de vestidors i dutxes

En aquest punt, sí que s'ha detectat la necessitat d'aquest sistema d'avís i durant aquest mes d'octubre està prevista la instal·lació d'un avisador acústic.

6. Relació entre el CEM Piscines Picornell i el col·lectiu de persones amb discapacitat

L'IBE informa que l'entitat gestora del CEM manté, des de fa anys, un contacte habitual amb diferents membres del col·lectiu de persones amb discapacitat — habitualment a través d'una persona referent— per tal d'establir una relació i una comunicació que permeti donar resposta a les seves necessitats.

En el cas que ens ocupa i, com a mostra d'aquest compromís i sensibilitat, **s'han dut a terme diferents accions consensuades entre les dues parts** consistents en:

- La **compra de gandules** adaptades arran de la petició rebuda.
- L'adquisició d'una **cadira hidràulica** nova, però, com que no va ser ben rebuda pel col·lectiu, **es va canviar** per una altra de diferent.
- Facilitar un **espai de magatzem amb clau** per a persones que tenen la seva cadira pròpia al CEM, i que poden utilitzar sense cost afegit.
- Revisió i **canvi d'elements del vestidor adaptat per altres que s'han consensuat amb el col·lectiu**, ja sigui perquè el seient és més ample, etc. Són elements que estan homologats, però que no eren ben valorats.
- La **posició de tots els elements ha estat consensuada**. Abans d'instal·lar una barana o un seient, s'ha visitat el vestidor amb la persona referent a l'efecte de consensuar com es fa la col·locació.

En vista de tot el que s'ha exposat, considerem que, un cop l'IBE ha tingut coneixement de les demandes plantejades per la ciutadana, ha activat de manera immediata els mecanismes per donar-hi una **solució acordada amb la persona referent i representant del col·lectiu** de persones amb discapacitat. Per tant, des d'aquesta Sindicatura **no observem cap indicatiu d'actuació irregular**.

Volem destacar que des del CEM es mantingui un contacte habitual amb una persona representat d'aquest col·lectiu per tal de consensuar i fer possibles les millores proposades per les persones amb discapacitat. Tanmateix, i en cas que no sigui així, veiem convenient que les persones usuàries dels espais reservats a persones amb discapacitat **puguin conèixer qui és la persona representant del col·lectiu** per tal de canalitzar d'una manera àgil les eventuais queixes del funcionament dels serveis o perquè puguin expressar les seves propostes de millora.

7. Diagnosi del Pla d'accessibilitat universal de Barcelona 2018-2026

Pel seu interès en el cas que ens ocupa, creiem oportú fer referència a la diagnosi del Pla d'accessibilitat universal de Barcelona 2018-2026, que ha estat liderada per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (en endavant, IMPD)

L'IMPD és l'òrgan que, des de fa més de quaranta anys, vetlla perquè l'accessibilitat universal estigui garantida a la nostra ciutat i treballa per la inclusió de les persones amb diversitat funcional des de la perspectiva de la vida independent i la garantia de drets.

Aquest òrgan treballa de forma transversal amb tota l'organització municipal impulsant polítiques públiques amb la participació de les entitats de la ciutat que treballen en els àmbits de la discapacitat física, auditiva, visual, intel·lectual i per trastorn mental.

A més, s'ofereixen alguns serveis d'atenció directa a les persones i es treballa amb la resta de l'Ajuntament i amb les entitats per estendre els conceptes de l'accessibilitat i la inclusió, entenent que les persones amb diversitat funcional no només han de poder accedir físicament a tots els espais, activitats i serveis de la ciutat, sinó que també han de poder participar-hi en qualsevol nivell, amb les mateixes condicions i oportunitats que la resta de la ciutadania.

En aquest punt és necessari esmentar que, per donar compliment a l'article 5 de la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat de Catalunya, que assigna als municipis la competència d'elaborar, aprovar i executar un pla d'accessibilitat, l'any 2017 es va aprovar la **Mesura de Govern per a l'elaboració del Pla d'accessibilitat universal de Barcelona**.

Aquest pla consta de tres fases:

- a) El **diagnòstic** de l'estat d'accessibilitat física i comunicativa dels serveis i equipaments públics i privats d'ús públic, els transports i la via pública.
- b) La proposta de **solucions tipus** per garantir la igualtat d'accés a serveis, transport i via pública.
- c) La **planificació i implantació** de les actuacions necessàries per donar compliment als objectius del Pla.

En aquest context, **l'any 2020 es va dur a terme la primera fase d'aquest pla** i es va fer una **diagnosi d'accessibilitat** de ciutat, com s'ha dit, liderada per l'IMPD. Fruit d'aquesta acció es van visitar molts espais municipals (no el 100%) i es va analitzar, entre altres aspectes, **els vasos** (estructura que conté l'aigua) i **les piscines** dels centres esportius municipals, així com les **cambres higièniques i els vestidors**.

Pel que fa als vasos i les piscines dels CEM, el resultat de la diagnosi efectuada per l'IMPD ha estat el següent:

Pràcticament un 40% dels vasos de piscines principals analitzats es consideren accessibles, ja que es troben convenientment equipats amb una cadira hidràulica submergible per a l'accés i disposen d'una cadira de rodes autopropulsable a disposició dels usuaris i les usuàries. La majoria de CEM amb un vas principal i d'altres de secundaris també disposen d'una grua mòbil submergible, que requereix assistència per al funcionament, però aquests centres han quedat igualment avaluats com a accessibles quan el seu ús és exclusiu per als vasos secundaris.

S'han avaluat com a practicables els CEM que no disposen d'una cadira de rodes autopropulsable de plàstic a disposició dels usuaris i usuàries. El 50% dels CEM s'han classificat com a practicables, ja que els mitjans d'accés requereixen l'assistència de tercers (cadira de rodes no autopropulsable, grua mòbil per accedir a tots els vasos d'aigua i cap cadira de rodes de plàstic autopropulsable per a les persones usuàries que ho requereixin o cadira de rodes autopropulsable de tapisseria).

Això no obstant, en els casos en els quals hi ha una petita zona termal amb vasos d'aigua diferenciats, pot ser molt útil disposar d'una cadira hidràulica tipus grua mòbil, ja que generalment es tracta de vasos de dimensions més reduïdes, on una instal·lació fixa inutilitzaria l'ús del vas termal.

Fruit d'aquesta valoració l'IMPD va fer una sèrie de **recomanacions principals** que calia fer a les piscines. Són les següents:

- Disposar d'una cadira de rodes autopropulsable plàstica per a les zones d'aigües.
- Optar per sistemes hidràulics fixos abans que per altres solucions mòbils per diversos motius:
 - Els sistemes mòbils impliquen menys autonomia dels usuaris i usuàries, que es veuen obligats a requerir assistència del personal del centre per accedir a l'aigua.
 - És habitual que tot element que requereixi més manipulació (trasllat d'un lloc a l'altre, diferent personal assistencial no sempre igualment preparat, etcètera) es vegi afectat per més desgast i problemes de manteniment.
 - Tot i que una única solució mòbil es pugui utilitzar en diversos vasos d'aigua, no necessàriament implica un estalvi en la despesa, ja que les grues mòbils habitualment són més cares que les d'estructura fixa i duren menys, per la qual cosa cal valorar la despesa a llarg termini i en funció del nombre de vasos als quals es dona servei.

En relació amb les **cambres higièniques i els vestidors dels CEM**, com que es tracta d'una anàlisi d'edificis ja construïts, s'ha aplicat el concepte de practicabilitat i ajust raonable.

Amb aquest criteri, un 65% dels CEM analitzats s'han catalogat com a accessibles. S'han valorat positivament aquells casos on en algun punt de l'edifici s'ofereix la transferència a doble banda. També han quedat recollits aquells casos de serveis amb configuració alternant (alguns amb transferència a dreta i altres a esquerra). En diversos CEM que han remodelat recentment els seus serveis públics o vestidors hi destaquen les bones pràctiques en el seu disseny.

La cambra higiènica accessible pot estar inclosa dins del vestidor femení i masculí o estar situada a l'exterior dels vestidors amb un accés independent.

S'han classificat com a practicables els CEM on hi ha una cadira de plàstic amb reposabraços i respall a la zona de dutxa adaptada, en comptes d'un seient plegable fix tal com exigeix la normativa, ja que implica un risc de caiguda per a la persona usuària i no és per a tot el col·lectiu de persones amb necessitats especials.

S'han diagnosticat com a practicables aquells casos en què l'accés als vestidors implica passar per rampes de pendent excessiu o per plataformes remuntadores d'escales i aquells vestidors amb mancances notables a la zona de dutxa, com seria la falta de seient de dutxa.

Un dels problemes més generalitzats és la disposició dels complements (eixugamans, dispensador de sabó, penjadors, mirall, etcètera) en una posició massa elevada, per la qual cosa cal que es reubiquin a una alçària més accessible a tothom (idealment entre 90 cm i 1,20 m a excepció del mirall, la vora inferior del qual cal que estigui a 90 cm del terra i la superior a més d'1,80 m). També s'ha detectat, de manera generalitzada, la manca de certs complements necessaris per a una accessibilitat òptima, com ara la maneta auxiliar a una altura de 90 cm per la banda interior de tota porta que s'obri cap enfora, per tal d'assistir-ne el tancament des de l'interior de l'estança.

Les recomanacions principals en aquests espais han estat les següents:

- Disposar de cambra higiènica accessible completa d'accés independent (vestidor mixt o familiar).
- Disposar, a l'interior de cada vestidor —femení i masculí—, d'una cambra d'inodor accessible i una unitat de dutxa adaptada (solució més inclusiva).
- Disposar d'una llitera regulable (molt útil per a certs usuaris a l'hora de vestir i desvestir-se), mampara de la dutxa abatible i l'alça a la tassa de vàter.
- Disposar de dutxa adaptada amb barres de suport, seient abatible, dutxa tipus telèfon amb mecanisme d'activació de pressió o palanca. També es recomana disposar d'una safata per al sabó a una altura accessible.

Des d'aquesta **Sindicatura volem destacar l'excel·lent tasca que l'IMPD ha dut a terme** en aquesta fase de diagnosi de l'accessibilitat a Barcelona, amb l'objectiu de conèixer el nivell d'accessibilitat del transport públic, de la via pública i dels diferents

serveis i equipaments de la ciutat. A partir d'aquest coneixement i amb la col·laboració necessària dels Districtes i les àrees municipals implicades, es pretén dur a terme les accions destinades a millorar la qualitat de vida i l'autonomia de les persones amb discapacitat.

8. Proposta de millora

Tal com ja hem comentat, no observem cap indicatió irregular per part de l'IBE en el cas objecte de supervisió.

Tanmateix, sí que considerem oportú proposar que la pàgina web del CEM Piscines Bernat Picornell (https://www.picornell.cat/v_picornell/apartados/apartado.asp?te=48) contingui informació clara, accessible i intuïtiva respecte dels serveis que ofereix el CEM a les persones amb discapacitat, on estan situats i com accedir-hi. Com a exemple, es podria informar de l'existència de les zones reservades i on estan ubicades, de la possibilitat d'usar cadires hidràuliques o del fet de poder disposar de gandules adaptades.

Des d'aquesta Sindicatura considerem que disposar d'aquesta informació facilitaria molt el coneixement dels serveis que el CEM ofereix a les persones amb discapacitat i es reforçarien, així, els seus drets per poder seguir avançant en el dret a la igualtat i la integració d'aquest col·lectiu.

Volem fer palès que la tasca dels diferents governs municipals ha convertit **Barcelona en una ciutat referent en temes d'accessibilitat**. Tanmateix, cal seguir impulsant iniciatives per consolidar i millorar els drets de les persones amb discapacitat de manera que les actuacions municipals en aquest àmbit se centrin en les seves necessitats i s'adaptin els serveis a les persones i no a l'inrevés. Només així s'aconseguirà la seva plena integració social

Per últim, afegir que **el principi de bona administració ha de ser l'eix vertebrador de les polítiques públiques** actuals en les quals esdevé un element fonamental la protecció i facilitació de l'exercici dels drets que assisteixen les persones amb discapacitat.

El principi de **bona administració** i l'eficàcia dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i que, alhora, respecti els drets i els interessos legítims de la ciutadania i sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta a l'article IV que **les persones amb discapacitat gaudeixen d'una assistència municipal particular i se'ls han d'adaptar els habitatges i els llocs de treball i de lleure**. L'article XXIII, que fa referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, diu que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

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'Institut Barcelona Esports ha dut a terme de manera eficaç les accions necessàries per preservar els drets de la ciutadana promotora de la queixa**.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Suggerir a l'Institut Barcelona Esports** que s'adoptin les mesures necessàries per tal que a les pàgines web dels Centres Esportius Municipals s'informi d'una manera clara i accessible dels serveis que s'ofereixen a les persones amb discapacitat.

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.