

INFORME DELA SÍNDICA DE GREUGES DE PALAMÓS RELATIU ALS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

EL FET QUE ORIGINA L'INFORME

Durant els dos anys que porto al càrrec de la Sindicatura de Greuges de Palamós he rebut diverses queixes d'usuaris dels Serveis Socials per la demora en l'atenció sol·licitada i pels canvis freqüents de referent, es a dir, de la persona que els presta l'atenció. D'altra banda, a finals d'octubre passat va ser de coneixement públic que fins el desembre no es va poder posar en funcionament el Centre Obert per falta de personal.

A la vista d'això, comprovo que en les memòries del Síndic dels anys 2017 i 2018 es fa constar la falta de recursos humans en els Serveis Socials Bàsics i, en la memòria del 2019, el Síndic fa un informe i una queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya perquè en el curs 2018-2019 el Centre Obert no havia pogut entrar en funcionament fins el gener per manca de personal.

Davant la persistència d'aquesta anomalia decideixo obrir una actuació d'ofici amb dos objectius:

- Conèixer la situació real de la plantilla durant el 2022 i, en cas que no sigui l'òptima, veure com es pot millorar.
- Analitzar si, a partir del que preveu la legislació aplicable, la fórmula actual de delegació de competències dels Serveis Socials Bàsics al Consell Comarcal del Baix Empordà és la forma més idònia per a l'organització i prestació dels serveis socials al nostre municipi.

ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Plantilla durant el 2022 dels Serveis Socials Bàsics

Estudiada la situació, constato que, en el moment actual, la dotació de personal del conveni signat amb el Consell Comarcal compleix la ràtio establerta per llei. Tanmateix, es produeixen moments de manca de personal a causa de la falta de substitució per motiu de vacances, finalització de contractes o de baixes laborals ocasionada per motius diversos.

Per poder conèixer la dotació real de personal que ha tingut el Servei Bàsic d'Atenció Social de Palamós durant l'any 2022 i poder fer una aproximació a la qualitat dels Serveis

que es presten m'adreço a la Cap d'Àrea de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Empordà amb les següents qüestions:

- Quina dotació té el SBAS i, d'aquesta dotació, quantes places han estat sense cobrir i durant quants mesos durant el 2022.
- Quants usuaris i/o expedients ha gestionat cada lloc de treball durant l'any 2022.
- Temps transcorregut entre que es sol·licita la primera visita i que es pot atendre (no urgències que entenc que s'atenen sempre)
- ¿Es poden complir els calendaris de visita i són els mateixos que el 2018?
- Quants tècnics de referència pot haver tingut un ciutadà en un any degut a la mobilitat laboral? A part del centre obert, hi ha algun altre servei que no s'hagi pogut posar en marxa o s'hagi hagut de retallar?

Les dades que m'ha facilitat la Cap d'Àrea del Consell Comarcal consten en el document annex. Pel que fa a la situació de la plantilla són aquestes:

- 5 llocs de Treballador social: 1 ha estat descobert 2 mesos i 1 altre 5 mesos
- 3 llocs d'Educador social, un dels quals té, a més, la funció de coordinació: han estat coberts tot l'any, si bé un dels llocs ha estat cobert per 2 professionals diferents.
- 3 llocs de Treballador familiar: coberts tot l'any.
- 1 lloc d'administratiu: cobert tot l'any
- 1 lloc d'auxiliar administratiu: descobert 2 mesos
- També va quedar descobert 1 lloc de treball d'Integrador social durant 2 mesos (fet que va provocar no poder començar el curs al Centre Obert fins a mitjans de desembre)

Per tant la falta de cobertura dels llocs de treball dels Serveis Bàsics d'Atenció Social ha afectat, bàsicament, 3 llocs de treball d'atenció directa a les persones i un lloc d'administració. Però cal afegir que els llocs de treball no es substitueixen per vacances ni per permisos, períodes que no computen com a descoberts. La suma d'aquests dos fets i algun retard en la incorporació a les places adjudicades pot haver generat una certa inquietud en alguns usuaris que han acudit a la Sindicatura.

Entenc que els llocs de treball descoberts per finalització de contractes, pel procés d'estabilització de les places i per la posada en funcionament del Centre Obert a primers d'octubre són totalment previsibles i, per tant, s'hauria d'haver evitat la demora en la cobertura d'aquests llocs de treball.

Les competències municipals sobre Serveis Socials Bàsics a Llei de Serveis Socials

La llei que actualment regula aquesta matèria és la Llei de Serveis Socials d'11 d'octubre de 2007. L'article 16 d'aquesta llei defineix els Serveis Socials Bàsics com el primer nivell del sistema públic de serveis socials, garantia de proximitat als usuaris i punt d'accés més immediat al Sistema Català de Serveis Socials.

L'article 17, per la seva banda, estableix quines són les funcions d'aquests serveis que, en conjunt, constitueixen un dispositiu potent d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i comunitari, que és l'eix vertebrador de tota la xarxa de serveis.

Des del punt de vista competencial, la llei organitza els serveis socials des d'una perspectiva basada en la descentralització i en la subsidiarietat (art. 17); en aquest sentit, l'article 31.1 estableix el llarg llistat de competències atribuïdes als municipis, de manera que aquests se situen legalment com les entitats primeres a les quals la llei confia les competències en matèria de serveis socials. L'article 31.2 preveu que les comarques supleixin en la titularitat de les competències els municipis de menys de 20.000 habitants que no estiguin en condicions d'assumir aquestes competències (directament o mancomunadament).

Aquest model d'organització competencial que estableix la llei respon plenament al principi de subsidiarietat, que inclou els de proximitat i descentralització. Es tracta d'un principi rector que no només ve imposat per la pròpia llei de Serveis Socials, sinó que es configura com un principi general que regeix l'actuació de les entitats locals de Catalunya (art. 7 de la llei municipal i de règim local de Catalunya) i totes les entitats que integren el sector públic (art. 3 de la llei de Règim Jurídic del sector públic)

CRITERI DE LA SÍNDICA

De tots els principis rectors de la llei, que subscriu en la seva totalitat, en destaco el de subsidiarietat perquè afecta directament al fons d'aquest informe. El principi, en síntesi, ve a dir que les funcions, competències i responsabilitats públiques han de ser exercides, sempre que sigui possible, per les autoritats més properes als ciutadans. En el cas que ens ocupa, hauríem d'interpretar que l'organització i prestació dels Serveis Socials Bàsics s'hauria de fer des de l'àmbit més proper als usuaris o destinataris dels serveis, és a dir des del municipi, llevat que existeixin raons objectives que demostrin que el municipi no està en condicions d'assumir aquestes competències.

Si bé la llei deixa clar que els municipis de menys de 20.000 habitants poden cedir les competències a un organisme supramunicipal, també és clara quan diu que l'organització d'aquest servei bàsic s'ha de regir pel principi de subsidiarietat, és a dir, el servei l'ha de prestar l'administració més propera al ciutadà i només quan aquesta no estigui en condicions d'assumir-les directament, les pot delegar.

Pel que fa al personal, una part dels problemes provenen de la manca d'estabilitat de les places que s'ofereixen, cosa que em consta que, per llei, està en vies de solució. D'altra banda, per minimitzar els problemes de mobilitat del personal, caldria resoldre la manca de competitivitat de les places que s'ofereixen des del Consell Comarcal.

CONCLUSIONS I RECOMANACIONS A L'AJUNTAMENT

- La dotació de llocs de treball dels Serveis Socials Bàsics està, actualment, lleugerament per sobre de la ràtio mínima establerta per llei. Possiblement, però, no és suficient per cobrir les necessitats reals de la població.
- El procés de substitució del personal, quan es produeix la finalització d'un contracte, té deficiències ben demostrades atès que deixa períodes al descobert perfectament previsibles. Aquest aspecte, però, pot quedar solucionat, en part, amb el procés d'estabilització de la plantilla.
- El municipi és el primer responsable dels Serveis Socials Bàsics. Els municipis de menys de 20.000 habitants poden delegar les competències al Consell Comarcal si no les poden assumir directament. No sembla que Palamós, amb una població propera als 20.000 habitants, no estigui en condicions objectives de poder assumir aquestes competències.

Tenint en compte tot el que he exposat, RECOMANO a l'Ajuntament de Palamós

1. Que, mentre la gestió dels Serveis Socials Bàsics sigui delegada al Consell Comarcal del Baix Empordà, faci un seguiment exhaustiu i exigent de la cobertura de tots els llocs de treball establerts per conveni.
2. Que estudiï si, en el moment actual, no seria més beneficiós per al municipi la gestió directa dels Serveis Socials, d'una banda, per ajustar-se al que marca l'esperit de la llei i, d'altra banda, per tenir un control més directe dels objectius, programes i dades relatius als serveis socials.

**DADES DEL SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL DE PALAMÓS
FACILITADES PEL CONSELL COMARCAL DEL BAIX EMPORDÀ EN RESPOSTA
A LES PREGUNTES FORMULADES PER LA SÍNDICA**

La dotació que té el SBAS i d'aquesta dotació quantes places han estat sense cobrir i durant quants mesos durant el 2022.

PERSONAL SERVEI BÀSIC:

- 1 educador/a social amb funcions de coordinació de l'equip. **(FIXE I COBERT TOT L'ANY)**
- 4 diplomats/des en treball social. **(3 FIXES I COBERTS TOT L'ANY) + 1 descobert 5 mesos per estabilització ARA ESTABLE**
- 1 educador/a social **(COBERT TOT L'ANY AMB 2 PROFESSIONALS DIFERENTS)**
- 1 educador/a social al 50% de la jornada **(COBERT TOT L'ANY)**
- 1 auxiliar administratiu/va **(FIXE I COBERT TOT L'ANY EXCEPTE BAIXA 2 MESOS PER MALALTIA)**
- 3 treballadores familiars **(COBERT TOT L'ANY AMB PERSONAL PROPI I EMPRESA)**

PERSONAL COMPLEMENTARI:

- 1 administratiu/iva **(COBERT TOT L'ANY)**
- 1 educador/a social al 50% de la jornada **(COBERT TOT L'ANY)**
- 1 treballador/a social **(descobert 2 mesos per manca de borsa)**

Tots aquests llocs de treball han estat coberts pels mateixos professionals durant tot l'any 2022, excepte el lloc de treball d'educadora social del servei bàsic, que l'han cobert dos professionals diferents.

Usuaris i/o expedients que ha gestionat cada lloc de treball durant l'any 2022

Perfils professionals	total expedients referent	Total intervencions	entrevistes programades
ES (amb funcions coordinació)	80	462	245
ES (infància)	42	304	222
ES (infància)	32	220	289
TS (gestió Llei dependència)	34	153	296
TS (vulnerabilitat/risc social)	395	1167	494
TS (gent gran)	188	1284	552
TS (famílies)	448	1381	178
TS (famílies)	(transferits a TS famílies)	424	215

A banda dels tècnics que conformen l'EBAS, l'equip compta amb una psicòleg a jornada completa que intervé en situacions de violència masclista i famílies (quan hi ha menors), amb 611 visites programades i 596 seguiment durant el 2022

També hauríem de sumar-li les intervencions amb petita infància (0-3 anys), del SiS (Servei Intervenció Socioeducativa) itinerant de l'àrea bàsica, que ha realitzat 101 intervencions al municipi de Palamós.

Temps entre que es sol·licita primera visita i que es pot atendre (no urgències que entenc que s'atenen sempre)

12 dies

Es poden complir els calendaris de visita i són els mateixos que el 2018

Si es poden complir els calendaris de visita, no hem tingut cap problema en aquest sentit

Quants tècnics de referència pot haver tingut un ciutadà en un any degut a la mobilitat laboral

Com a molt, dos tècnics: per un lloc d'educadora social i un lloc de treballadora social que han canviat.

A part del centre obert hi ha algun altre servei que no s'hagi pogut posar en marxa o s'hagi hagut de retallar

- El Centre Obert va retardar la seva obertura en dos mesos, perquè es va preferir retardar l'obertura i disposar ja del personal fixe, donades les característiques dels menors que assisteixen al Centre.
- Cap dels serveis que conformen els serveis socials bàsics de Palamós s'han deixat de prestar.