

Model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)



Publicació

Institut Municipal de Persones
amb Discapacitat

Àrea de Drets Socials, Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Ajuntament de Barcelona

Edició

Ajuntament de Barcelona

Impulsió del projecte:

Ramón Lamiel Villaró, gerent de l'Institut
Municipal de Persones amb Discapacitat

Assumpta Soler Farràs, cap del
Departament d'Estratègia i Coordinació
de l'Institut Municipal de Persones
amb Discapacitat

Direcció tècnica i redacció

Margarida Saiz Lloret, cap dels Serveis
de Vida Independent de l'Institut
de Persones amb Discapacitat

Coordinació de l'edició

Anna Noguer Bardia, responsable
de Comunicació de l'Institut Municipal
de Persones amb Discapacitat

Autoria:

AUTORIA DE L'IMPD:

Margarida Saiz Lloret, cap del Departament
de Serveis de Vida Independent

Antoni Galiano Barajas, secretari delegat

Roser Vilarrubí Torres, responsable de la
gestió del Servei d'Assistència Personal
de Barcelona (SAP-BCN)

Meritxell Cardona Serradell, tècnica de
l'equip del Servei d'Assistència Personal
de Barcelona (SAP-BCN)

AUTORIA EXPERTA:

M. José Moya Olea, responsable de l'Àrea
d'Autonomia Personal i Vida Independent
de la Federació ECOM

Margarita Alonso Guevara, vocal de
l'Oficina de Vida Independent (OVI)

Antonio Centeno Ortiz, vocal de l'Oficina
de Vida Independent (OVI)

Alba Camprodon Mestre, coordinadora
del Programa de vida independent
de l'Associació Catalana pro Persones
amb Sordceguesa (APSOCECAT)

Lídia Yesares Domínguez, directora tècnica
d'Habitatges i Tallers i responsable
del Programa d'assistents personals
de la Fundació Pere Mitjans

David Villanueva Quílez, responsable
de Suports en l'Etapa Adulta de la
Federació DINCAT - Plena Inclusió
Catalunya

Raúl Alcázar Gatell, director de Serveis
Residencials de la Fundació Serveis Socials
Sant Pere Claver

COL-LABORACIÓ:

Jason Galarraga Oropeza, coordinador
del Servei d'Assistència Personal
de Barcelona de la Federació ECOM

Romà Javierre Pérez, responsable
de Ciutadania Activa i Accessibilitat
Cognitiva de la Federació DINCAT -
Plena Inclusió Catalunya

Nota: Els càrrecs de les persones autores
i col·laboradores són els que ocupaven
en el moment de l'elaboració del model
del SAP-BCN

Disseny gràfic

Estudi la_maquineta

Correcció de textos

Hores Extraordinàries, SL

Dipòsit legal

B.3739-2020

Creative commons

CC BY-NC 4.0



[https://creativecommons.org/
licenses/by-nc/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Ciutat i any de publicació

Barcelona, 2023

Índex

Presentació	3
0. Introducció	5
0.1. Objectius	7
0.2. Punt de partida	7
0.3. Encàrrec	8
0.4. Procés d'elaboració del model	9
0.5. Presentació a Regidoria de la proposta de model des de les tres mirades	12
0.6. Estructura i contingut del model SAP-BCN	13
0.7. Delimitació del model: abast i reptes pendents	15
1. Primera part. La Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i l'article 19	17
1.1. La Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat	19
1.2. L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció: algunes idees clau	20
1.3. El Servei d'Assistència Personal en el context de l'Observació General sobre l'art. 19	29
2. Segona part. El model del servei d'assistència personal de Barcelona (SAP-BCN)	33
2.1. El Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN): definició i característiques	35
2.2. Àmbits de prestació del SAP-BCN	43
2.3. Persones destinatàries	44
2.4. Naturalesa jurídica, cobertura i finançament	50
2.5. Formules de gestió	52
2.6. Algunes estratègies complementàries de suport a les persones usuàries del SAP-BCN	53
2.7. La figura de l'assistent personal	55
2.8. L'acreditació d'entitats i empreses prestadores del servei	58
2.9. Codi ètic del servei i existència d'un espai de reflexió ètica	59
2.10. Intercanvi d'experiències i visibilització de bones pràctiques	61
2.11. Altres mesures incloses al model del SAP-BCN	62
2.12. Glossari de conceptes clau	63

3. Tercera part. La fase de transició fins assolir la garantia del dret al servei d'assistència personal	67
3.1. La llista d'espera	69
3.2. Naturalesa jurídica, cobertura i finançament	75
3.3. Sistema d'acreditació d'entitats i empreses prestadores del servei a la ciutat de Barcelona	79
3.4. Accions per a incentivar que hi hagi diversitat d'agents prestadors del Servei d'Assistència Personal	81
4. Quarta part. Comissió tècnica de seguiment del servei d'assistència personal de Barcelona i de la Implementació del model	85
4.1. Finalitat	87
4.2. Objectius	87
4.3. Caràcter	87
4.4. Funcions	88
4.5. Periodicitat	88
4.6. Composició de la comissió tècnica	89
4.7. Funcionament	89
5. Cinquena part. Altres aportacions en el context d'aquest model	93
5.1. L'accés a l'habitatge: un factor clau per una vida independent i un repte pendent	95
5.2. Cal disposar d'una estimació de la població diana del SAP-BCN	96
5.3. Cal fer un estudi sobre l'impacte d'aspectes singulars de la prestació del SAP en el preu hora del servei	97
5.4. Cal fer un estudi sobre quina és la realitat actual de regulació utilitzada per empreses i entitats en la contractació d'assistents personals	98
5.5. Altres serveis de suport per fer efectiu el dret a una vida independent i a la inclusió en la comunitat	99
Annexos	101
Annex 1 Indicadors per avaluar el grau de compliment de l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat respecte del Servei d'Assistència Personal de l'IMPD en l'àmbit de la seva competència	103
Annex 2 Escrit pel qual es convida a totes les persones usuàries del SAP-BCN a participar en el procés d'elaboració de la proposta de model municipal del servei a la ciutat de Barcelona	115
Annex 3 Escrit pel qual es convida a assistents personals del SAP-BCN per a participar en el procés d'elaboració de la proposta de model municipal del servei a la ciutat de Barcelona	117

Presentació

L'assistència personal és un dret reconegut a l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat. Aquell mateix any, 2006, l'Ajuntament de Barcelona posa en marxa el servei amb caràcter d'experiència pilot.

L'any 2016, essent l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) l'òrgan gestor del Servei Municipal d'Assistència Personal de Barcelona (SMAP), es vol fer un salt qualitatiu tot aprofitant l'experiència acumulada en aquests deu anys de prestació del servei.

Aquesta voluntat política i gerencial d'impuls i de creixement del SAP-BCN es materialitza en dos fets: l'increment del pressupost destinat al servei en un 46,02%, que va permetre aquell any reduir de manera substancial la llista d'espera; i la definició d'un model municipal del Servei d'Assistència Personal de l'IMPD que fos fruit d'un procés participatiu en el qual tinguessin veu tots els agents implicats:

- La mirada tècnica i de gestió de l'Administració i de les entitats.
- La mirada de les persones usuàries del servei.
- La mirada dels i de les assistents personals que presten el servei.

L'objectiu és clar: definir un model municipal del Servei d'Assistència Personal per a la ciutat de Barcelona que avanci decididament i de manera inequívoca cap a la garantia d'aquest dret, en tant que es tracta d'un servei de suport clau per fer efectiu el dret de les persones amb discapacitat a viure de manera independent i a ser incloses en la comunitat (art. 19 de la Convenció).

Un model contextualitzat en el conjunt del dispositiu global de serveis i prestacions que han de possibilitar una vida independent a les persones amb discapacitat.

L'estratègia escollida ha estat definir un model de consens entre totes les parts implicades (Administració, entitats, persones usuàries i assistents personals). I quan el consens no ha estat possible, s'ha garantit que els diferents posicionaments existents en determinats temes o aspectes quedessin recollits i degudament argumentats per donar elements a la presa de decisions polítiques i gerencials.

Fruit d'aquest procés participatiu, l'1 de març de 2019 es va presentar a la Regidoria el document que recollia la proposta de model municipal de prestació del servei en la qual estaven incorporades totes les mirades i opinions, oferint els elements i arguments necessaris per a la presa de decisions, tant en aquells continguts que han estat fruit d'un consens com en aquells altres on es plantejava més d'una alternativa.

4 **Model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)**

Un cop finalitzada la fase del debat entre tots els agents implicats va arribar el moment de la presa de decisions polítiques que ha donat com a resultat el model d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN) que teniu a mans, a l'hora que es va decidir l'1 d'abril de 2019 com a data d'inici per a la seva implementació.



0. Introducció

Sumari

0.1. Objectius

0.2. Punt de partida

0.3. Encàrrec

0.4. Procés d'elaboració del model

0.5. Presentació a Regidoria de la proposta de model
des de les tres mirades

0.6. Estructura i contingut del model SAP-BCN

0.7. Delimitació del model: abast i reptes pendants

0.1. Objectius

1. Definir el model del Servei d'Assistència Personal per a la ciutat de Barcelona a partir de l'experiència acumulada durant els dotze anys de prestació del servei i contextualitzat en el dispositiu global de serveis i prestacions que han de possibilitar una vida independent i la inclusió en la comunitat a les persones amb discapacitat.
2. Fer-ho a partir d'un procés participatiu de tots els agents implicats (entitats, persones usuàries i professionals assistents personals) que aportés una proposta de consens, tot garantint la incorporació dels diferents posicionaments existents en determinats temes o aspectes quan aquest no fos possible.

0.2. Punt de partida

En l'elaboració del model que teniu a mans, a més del procés participatiu engegat, s'ha partit de:

- El marc legal i normatiu vinculant.
- L'experiència de dotze anys de prestació del servei.
- Aportacions i documentació d'entitats del sector en l'àmbit català, espanyol i europeu.
- L'anàlisi d'experiències d'implementació del servei en altres territoris de l'Estat Espanyol i països europeus.

Pel que fa al **marc legal i normatiu vinculant** volem destacar, a més de la pròpia Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (2006) que va ser ratificada per l'Estat espanyol el març de 2007:

- La sentència núm. 598/2012 de 15 d'octubre del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.
- La sentència de 2 de desembre de 2014 del Tribunal Suprem (Sala Contenciosa Administrativa, Secció 4a).
- L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat aprovada l'agost de 2017 pel Comitè sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides.

I respecte **l'anàlisi d'experiències d'implementació del servei en altres territoris de l'Estat Espanyol i països europeus** cal fer esment de la Jornada sobre models del Servei d'Assistència Personal, Recurs Clau per a una Vida Independent i la Inclusió en la Comunitat, realitzada el 14 de desembre de 2017 i organitzada expressament en el context d'aquest procés de debat participatiu sobre quin ha de ser el model municipal de què ens hem de dotar a la ciutat de Barcelona per a la prestació d'aquest servei. En aquesta jornada es van abordar les experiències de diversos països i territoris.

Taula. Experiències exposades segons països, territoris i ponents

Europa	Comunitats Autònomes de l'Estat Espanyol
• Suècia • Noruega • Eslovènia • Sèrbia • Regne Unit • Escòcia • Itàlia • República Txeca	• País Basc • Castella i Lleó • Catalunya • Galícia • Comunitat de Madrid
A càrrec de: • Ph. D. Damjan Tatic, vice-chair of UN CRPD Committee. • Susana Montañez, advocada i investigadora en models de SAP	A càrrec de: • Antoni Galiano, secretari Delegat de l'IMPD. • Susana Montañez, advocada i investigadora en models de SAP

0.3. Encàrrec

Assegurar tres mirades en la construcció del model proposat:

- Tècnica i de gestió. És la mirada de qui gestiona el servei (Administració i entitats).
- Ciutadana de qui rep el servei. És la mirada de les persones usuàries.
- Professional. És la mirada dels i de les assistents personals.

El model municipal que aquí es proposa és ambiciós en tant que pretén donar resposta als requeriments de les tres perspectives, diferents però necessàriament complementàries.

0.4. Procès d'elaboració del model

Per a cadascuna de les tres mirades es va definir una metodologia de treball diferent, tal i com es detalla a continuació.

La mirada tècnica i de gestió

Es va optar per constituir un grup de treball amb la participació de les quatre entitats que ja gestionaven el servei i de dues més en representació de dos sectors de població fins fa poc exclosos de l'accés al servei d'assistència personal, el de les persones amb discapacitat intel·lectual i el de les persones amb trastorn mental.

Taula. El grup va quedar constituït de la manera següent:

IMPD	
	• Margarida Saiz Lloret, cap del Departament de Serveis de Vida Independent. • Antoni Galiano Barajas, secretari delegat. • Roser Vilarrubí Torres, tècnica responsable de la gestió del Servei Municipal d'Assistent Personal (SMAP). • Meritxell Cardona Serradell, tècnica membre de l'equip del Servei Municipal d'Assistent Personal (SMAP).
Entitats	
ECOM	• M^a José Moya Olea, responsable de l'Àrea d'Autonomia Personal i Vida Independent. • Jason Galarraga Oropeza, coordinador del Servei d'Assistència Personal de Barcelona.
OVI	• Margarita Alonso Guevara, vocal • Antonio Centeno Ortiz, vocal.
APSOCECAT	• Alba Camprodon Mestre, coordinadora del Programa de Vida Independent.
Fundació Pere Mitjans	• Lúdia Yesares Domínguez, directora Tècnica d'Habitatges i Tallers i responsable del Programa d'Assistents Personals.
DINCAT	• David Villanueva Quílez, responsable de Suports en l'Etapa Adulta. • Romà Javierre Pérez, responsable de Ciutadania Activa i Accessibilitat Cognitiva.
Fundació Serveis Socials Sant Pere Claver	• Raúl Alcázar Gatell, director de Serveis Residencials

Taula. El procés de treball va seguir el següent calendari:

Constitució del grup de treball	23 novembre 2017 En aquesta reunió es va acordar el sistema de treball.
Jornada i taules tècniques de treball "Models del Servei d'Assistència Personal. Recurs Clau per a una Vida Independent i la Inclusió en la Comunitat"	14 desembre 2017 La jornada era de treball i tenia, per tant, caràcter restringit a les entitats participants al grup de treball, a més de persones expressament invitades tant de l'Ajuntament i de la Generalitat com de les entitats. Cada entitat membre del grup de treball podia designar un màxim de cinc persones per participar a la jornada. A la tarda es van constituir tres taules tècniques, de les quals es van posar per escrit les aportacions de les persones participants. Aquests tres escrits van formar part del material utilitzat al grup de treball del model.
13 Reunions de treball (2018)	26 gener, 23 febrer, 23 març, 27 abril, 25 maig, 8 juny, 13 juliol, 15 octubre, 19 octubre, 22 octubre, 5 novembre, 12 novembre i 23 novembre

La mirada de les persones usuàries del servei

Es va optar per utilitzar la metodologia del focus group i es va proposar la participació a totes les persones usuàries del servei, que en aquell moment eren 53.

Per tal de facilitar la participació es van organitzar tres grups en dates diferents amb l'objectiu que cap grup superés les 18/19 persones i que cada participant escollís l'opció que li anés millor.

Amb un mes d'antelació es va enviar una carta d'invitació on s'explicava i contextualitzava la proposta, tot situant els blocs temàtics que s'abordarien per tal que tothom tingués temps suficient per pensar què volia aportar i indicant que ho podien fer de paraula i/o per escrit. (Vegeu l'annex 2.)

Les entitats van rebre també una còpia de la invitació enviada a les persones a les quals prestaven el servei.

Els blocs temàtics:

1. Què voldria mantenir?
2. Què voldria canviar?
3. Quines propostes de millora voldria fer?

La sessions:

Amb una durada de 4 hores, amb 30 minuts de descans, les sessions de debat van tenir lloc en les dates següents:

Taula. Calendari de les sessions de debat:

29 d'octubre (dilluns)	Hi van participar 5 persones (1 dona i 4 homes)
9 de novembre (divendres)	Hi van participar 11 persones (6 dones i 5 homes)
26 de novembre (dilluns)	Hi van participar 7 persones (4 dones i 3 homes)
Aportacions escrites	2 persones (homes)
Participació total	25 persones usuàries (11 dones i 14 homes, d'un total de 53)

Un cop realitzades les tres sessions i rebudes les aportacions escrites de les persones que no van poder assistir-hi, es van recollir totes les aportacions en un únic escrit, que es va enviar a totes les persones participants per tal que verifiquessin que el text recollia de manera fidel el conjunt d'aportacions realitzades.

La mirada dels i de les assistents personals

A diferència del procediment seguit amb les persones usuàries del servei, es va demanar a les entitats que proposessin les persones assistents personals convidades a participar en aquests grups de debat.

El nombre d'assistents personals proposat per cada entitat va ser proporcional al volum de persones a les quals proporcionen el servei respecte del total de persones usuàries del SAP de l'IMPD que, recordem-ho, eren 53 en el moment de la convocatòria. El total d'assistents personals previst, sumant totes les entitats, era de 24.

La participació en aquests grups tenia caràcter voluntari, sobretot tenint en compte que ho havien de fer en el seu temps lliure, ja que no es tractava d'una participació remunerada i tampoc es podia deixar sense atenció les persones usuàries del servei. Per tal de facilitar la seva participació es van organitzar dos grups en franges horàries diferents de matí i de tarda.

Cada sessió va tenir una durada de 3 hores i 30 minuts amb un descans de 30 minuts. Cada participant va escollir l'opció que li anava millor.

Amb un mes d'antelació es va enviar la carta d'invitació on s'explicava i contextualitzava la proposta, tot situant els blocs temàtics que s'abordarien per tal que tothom tingués temps suficient per pensar què volia aportar i indicant que ho podien fer de paraula i/o per escrit. (Vegeu l'Annex 3.)

Els blocs temàtics:

1. Pel que fa a la figura de l'assistent personal:
 - Què caldria mantenir?
 - Què caldria canviar?
 - Quines serien les propostes de millora?
2. Pel que fa al Servei Municipal d'Assistència Personal:
 - Què caldria mantenir?
 - Què caldria canviar?
 - Quines serien les propostes de millora?

La sessions:

Les sessions de debat van tenir lloc en les dates següents:

Taula. Calendari de les sessions de debat:

19 de novembre (dilluns tarda)	Hi van participar 2 persones (1 dona i 1 home)
23 de novembre (divendres matí)	Hi van participar 5 persones (4 dones i 1 home)
Aportacions escrites	2 persones (dones)
Participació total	9 assistents personals (7 dones i 2 homes, d'una proposta inicial de 24)

Un cop realitzades les dues sessions i rebudes les aportacions escrites de les persones que no van poder assistir-hi, es van recollir totes les aportacions en un únic escrit, que es va enviar a totes les persones participants per tal que verificuessin que el text recollia de manera fidel el conjunt d'aportacions realitzades.

0.5. Presentació a Regidoria de la proposta de model des de les tres mirades

El divendres 1 de març de 2019 va tenir lloc l'acte de presentació a la presidenta de l'IMPD i segona tinenta d'alcaldia, Sra. Laia Ortiz Castellví, i a la comissionada de Salut i de Diversitat Funcional i Autonomia Personal, Sra. Gemma Tarafa Orpinell, del document amb la proposta de model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona, que recollia les aportacions fetes des de les tres mirades (tècnica i de gestió, persones usuàries i assistents personals), alhora que identificava els elements de consens i també de dissens amb l'argumentari de totes les parts implicades.

En aquest acte de presentació, hi van participar les sis entitats integrants del grup de treball que va elaborar la proposta de model des de la mirada tècnica i de gestió.

Tant la presidenta de l'IMPD com la comissionada de Salut i Diversitat Funcional van felicitar la feina feta, que es va qualificar de gran qualitat i utilitat, i es van comprometre a aprovar el mateix mes de març el model resultant de la seva presa de decisions respecte del conjunt de propostes presentades des de les tres mirades. Així mateix van expressar el seu compromís que l'1 d'abril de 2019 fos la data d'inici d'implementació del model en la fase de transició.

0.6. Estructura i contingut del model SAP-BCN

El model conté cinc parts i tres annexos.

Taula. Parts de model:

Primera part “La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i l'article 19”	El model SAP-BCN està orientat a l'acompliment dels drets que defineix l'article 19 de la Convenció en allò que és competència de l'IMPD. En conseqüència, aquest primer capítol recull les idees clau tant del text de la Convenció com de l'Observació General sobre l'article 19 respecte de les quals la proposta del model ha de ser coherent.
Segona part El model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)	És aquest capítol el que defineix el model a implementar que marca la direcció a seguir i les fites a assolir.
Tercera part La fase de transició fins a assolir la garantia del dret al servei d'assistència personal	Hi ha tres aspectes del model definit al capítol anterior que no és possible garantir des de l'inici de la seva implementació. Cal, doncs, establir una fase de transició entre la situació actual i l'assoliment ple del model definit. Són tres els temes que es desenvolupen en aquesta tercera part: • La llista d'espera. • Naturalesa jurídica, cobertura i finançament del servei. • Sistema d'acreditació d'entitats i empreses prestadores del servei.

Quarta part Comissió Tècnica de Seguiment del Servei d'Assistència Personal de Barcelona i de la implementació del model	L'IMPD fa una aposta de transparència i de participació a través de la posada en marxa d'una comissió tècnica amb caràcter consultiu, deliberatiu i propositiu, amb participació de les sis entitats que han participat en l'elaboració de la proposta del model. Aquest capítol recull la finalitat, objectius, funcions, composició i funcionament d'aquesta comissió.
Cinquena part Altres consideracions	Al llarg del procés d'elaboració del model han sorgit altres temes que, tot i no formar part estrictament del model, s'ha decidit incloure en aquesta V PART, ja que hi estan directament relacionats.
Annex 1 Indicadors per avaluar el grau de compliment de l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat respecte del Servei d'Assistència Personal de l'IMPD en l'àmbit de la seva competència	El compromís per a la implementació progressiva del model, a més de materialitzar-se en la creació de la Comissió Tècnica de Seguiment participada per les entitats, requereix la definició dels indicadors que permetran avaluar el grau d'evolució i progrés en la implementació del model. Per elaborar-lo s'ha partit dels indicadors dels drets humans que han de permetre avaluar el compliment de l'art. 19 de la Convenció, en allò que pot ser d'aplicació al Servei d'Assistència Personal i en el context de les competències de l'Administració local i de l'IMPD en particular.
Annex 2	Escrit pel qual es convida totes les persones usuàries del SAP-BCN a participar en el procés d'elaboració de la proposta de model del servei a la ciutat de Barcelona.
Annex 3	Escrit pel qual es convida els i les assistents personals a participar en el procés d'elaboració de la proposta de model del servei a la ciutat de Barcelona.

0.7. Delimitació del model: abast i reptes pendents

El model que es presenta és **ambiciós** en tant que pretén.

- **Integrar les tres mirades:** tècnica i de gestió, ciutadana de qui rep el servei i professional dels i de les assistents personals.
- **Ser resultat d'un procés participatiu** en el qual s'ha buscat el consens i l'apropament de les diferents posicions inicials sempre que ha estat possible, tot respectant i visibilitzant les opinions divergents quan aquest no ha estat possible.

Això ha afegit complexitat al procés però ha millorat clarament el resultat, no solament per la riquesa de les argumentacions sinó per la qualitat del resultat.

- **Defineix uns objectius a assolir dels quals estem lluny actualment** en molts aspectes, tot i les fites assolides en els dotze anys de prestació del servei del qual tenim molts motius legítims d'orgull. Aquesta distància entre “el que tenim” i “el que volem” ha actuat d'estímul per tal de dedicar els esforços necessaris a la definició de la fase de transició fins al ple assoliment del dret al servei en els termes definits a l'Observació General de l'article 19 de la Convenció, en allò que és d'aplicació al servei d'assistència personal.

És de justícia afegir que el model que es presenta és també valent en tant que no s'ha defugit abordar cap tema important o sensible.

Abast

S'ha aprofundit, entre d'altres, en els temes següents:

- Definició i característiques del servei.
- Àmbits de prestació.
- Persones destinatàries.
- Gestió de la llista d'espera mentre n'hi hagi i passos a donar fins a assolir la seva desaparició.
- Naturalesa jurídica, cobertura i finançament del servei com a fita i durant la fase de transició.
- Fórmules de gestió del servei.
- Estratègies de suport a les persones usuàries del servei.
- L'acreditació d'entitats i empreses prestadores del servei en el futur i en la fase de transició.
- Indicadors per avaluar el grau de compliment de l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat respecte del Servei d'Assistència Personal de l'IMPD en allò que és de la seva competència.

I s'han abordat altres temes igualment importants com, per exemple:

- La figura de l'assistent personal que, tot i que l'IMPD no hi té competències, és un tema cabdal que cap model pot defugir.
- La necessitat de dotar-nos d'un codi ètic del servei i de posar en marxa espai/s de reflexió ètica.

Límits

- Els que imposa l'objecte de treball: **aquest model regula exclusivament el Servei d'Assistència Personal**. Ho fa en el context del que estableix la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, en general, i l'article 19, en particular, però centrant la seva aportació en aquest servei de suport a la vida independent i la inclusió a la comunitat.
- **Les competències de l'Administració local i de l'IMPD de l'Ajuntament de Barcelona** en particular. Aquest és un model municipal i, per tant, no pot sobrepassar les competències i possibilitats de l'òrgan que l'ha d'implementar un cop aprovat.



1. Primera part

La Convenció sobre els
Drets de les Persones amb
Discapacitat i l'article 19

Sumari

- 1.1. La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat
- 1.2. L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció: algunes de les idees clau
- 1.3. El Servei d'Assistència Personal en el context del l'Observació General sobre l'article 19

La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat va ser aprovada per l'Assemblea General de l'ONU en sessió plenària el 13 de desembre de 2006 i ratificada pel Govern de l'Estat Espanyol juntament amb més de 100 països. La Convenció va entrar en vigor el maig de 2008 i des d'aleshores té caràcter vinculant per als estats que l'han ratificat.

[... El propòsit de la Convenció és promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans i llibertats fonamentals per a totes les persones amb discapacitat, i promoure el respecte de la seva dignitat inherent. ...] (Article 1)

La Convenció obliga els estats parts que l'han ratificat a adoptar les mesures necessàries per fer realitat aquests drets i llibertats fonamentals.

L'IMPD de l'Ajuntament de Barcelona, com a organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona, posa en marxa el Servei Municipal d'Assistència Personal (SMAP) l'any 2007 amb la determinació i el compromís absolut d'aplicar-hi el que determina la Convenció en l'àmbit de les seves competències i responsabilitats com a Administració local.

I pel que fa a les mesures que la Convenció i l'Observació General sobre l'article 19 plantegen que els estats han d'implementar per garantir aquest dret de les persones amb discapacitat –i respecte de les quals l'IMPD no té les competències ni disposa dels mecanismes per fer-les efectives–, sí que assumeix el compromís d'instar-ne el compliment a les administracions competents.

1.1. La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat

1.1.1. Els principis generals de la Convenció (art. 3)

[... Els principis generals de la present Convenció seran:

- a. El respecte de la dignitat inherent, l'autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions, i la independència de les persones;
- b. La no-discriminació;
- c. La participació i inclusió plenes i efectives en la societat;
- d. El respecte per la diferència i l'acceptació de les persones amb discapacitat com a part de la diversitat i la condició humanes;
- e. La igualtat d'oportunitats;
- f. L'accessibilitat;
- g. La igualtat entre l'home i la dona;
- h. El respecte a l'evolució de les facultats dels nens i les nenes amb discapacitat i el seu dret a preservar la seva identitat. ...]

1.1.2. L'article 19 de la Convenció

[... Dret a viure de manera independent i a ser inclòs o inclosa en la comunitat.

Els estats parts en aquesta Convenció reconeixen el dret en igualtat de condicions de totes les persones amb discapacitat a viure en la comunitat, amb opcions iguals a la dels altres, i adoptaran mesures efectives i pertinents per facilitar el ple gaudi d'aquest dret per a les persones amb discapacitat i la seva inclusió i participació en la comunitat, i asseguraran en especial que:

- a. Les persones amb discapacitat tinguin l'oportunitat d'escollir el seu lloc de residència i on i amb qui viure, en igualtat de condicions amb les altres i no es vegin obligades a viure d'acord amb un sistema de vida específic;
- b. Les persones amb discapacitat tinguin accés a una varietat de serveis d'assistència domiciliària, residencial i d'altres serveis de suport de la comunitat, **inclosa l'assistència personal** que sigui necessària per facilitar la seva existència i la seva inclusió en la comunitat i per evitar-los l'aïllament o la separació d'aquesta;
- c. Les instal·lacions i els serveis comunitaris per a la població en general estiguin a disposició, en igualtat de condicions, de les persones amb discapacitat i tinguin en compte les seves necessitats. ...]

1.2. L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció: algunes de les idees clau

Aprovada l'agost de 2017 pel Comitè sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, l'Observació General desenvolupa el significat i les obligacions dels estats en relació amb l'article 19 de la Convenció.

A continuació destaquem algunes de les seves idees clau necessàries per contextualitzar adequadament el model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona. En cursiva es transcriu el text literal de l'Observació General.

1.2.1. Els antecedents: d'on venim i el punt d'inflexió que significa l'article 19 de la Convenció

[... Al llarg de la història, a les persones amb discapacitat se'ls ha negat la possibilitat de prendre decisions i d'exercir el control de manera personal i individual en totes les àrees de la seva vida. S'ha suposat que moltes eren incapaces de viure de manera independent en comunitats triades per elles mateixes. No tenen suport o si en tenen està vinculat a determinats sistemes de vida, i la infraestructura de la comunitat no s'ajusta al disseny universal.

Els recursos s'inverteixen en institucions i no en el desenvolupament de les possibilitats que tenen les persones amb discapacitat de viure de manera independent en la comunitat. Això ha portat a l'abandonament, a la dependència dels familiars, a la institucionalització, a l'aïllament i a la segregació. *(Punt 1.)*

L'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat reconeix el dret, en igualtat de condicions, de totes les persones amb discapacitat a viure de manera independent i a ser incloses en la comunitat, amb la llibertat d'escollir i de controlar les seves vides. L'article es basa en el principi fonamental dels drets humans que tots els éssers humans neixen iguals en dignitat i en drets i que totes les vides tenen el mateix valor. *(Punt 2.)*

L'article 19 posa en relleu que les persones amb discapacitat són subjectes de drets i titulars de drets. Els principis generals de la Convenció (art. 3), en particular el respecte de la dignitat, l'autonomia i la independència inherents a l'individu (art. 3 a)), així com la participació plena i efectiva en la societat (art. 3 c)), són la base del dret a viure de manera independent i a ser inclòs en la comunitat. *(Punt 3.)*

Viure de manera independent i inclusiva en la comunitat és una idea que històricament prové de les persones amb discapacitat que reivindiquen poder exercir el control sobre la manera com volen viure, mitjançant la creació de formes de suport que potenciïn el ple exercici dels seus drets, com ara l'assistència personal. ...] *(Punt 4.)*

1.2.2. Barreres que persisteixen per fer efectiu l'article 19 de la Convenció

El Comitè dels Drets de les Persones amb Discapacitat ha constatat avenços en l'aplicació de l'article 19 durant la darrera dècada, però també observa una escletxa entre els objectius i l'esperit de l'article 19 i l'abast de la seva aplicació. Aquestes són algunes de les barreres que encara persisteixen:

[...]

- a) La negació de la capacitat jurídica, bé sigui a través de lleis o de pràctiques oficials o 'de facto' per la substitució en l'adopció de decisions relatives als sistemes de vida. *(Punt 15.)*
- b) La manca d'adequació dels sistemes de suport i de protecció social per garantir una manera de vida independent en la comunitat.
- c) L'absència d'assignacions pressupostàries i de marcs jurídics adequats per a la prestació d'assistència personal i de suport individualitzat.
- d) La institucionalització física i reglamentària, també dels infants, i totes les formes de tractament forçós.
- e) La manca d'estratègies i de plans de desinstitucionalització i la continuació de les inversions en institucions de prestació d'atencions.

- f) Les actituds negatives, els estigmes i els estereotips que impedeixen que les persones amb discapacitat siguin incloses en la comunitat i accedeixin als serveis d'assistència disponibles.
- g) Els conceptes erronis sobre el dret a viure de manera independent en la comunitat.
- h) La manca de serveis i d'instal·lacions disponibles, acceptables, assequibles, accessibles i adaptables, com ara el transport, l'atenció sanitària, les escoles, els espais públics, els habitatges, els teatres, els cinemes, els béns i serveis, i els edificis públics.
- i) La manca de mecanismes de supervisió adients per garantir l'aplicació adequada de l'article 19, inclosa la participació d'organitzacions que representen les persones amb discapacitat.
- j) La integració insuficient de la discapacitat en les assignacions pressupostàries generals.
- k) La descentralització inadequada, que dona lloc a disparitats entre les autoritats locals i a la desigualtat en les possibilitats de viure de manera independent dins la comunitat d'un estat membre. ...]

1.2.3. Conceptes i dimensions de l'article 19 de la Convenció

[... L'article conté dos conceptes (*Punt 19.*):

- El dret a viure de manera independent
- i el dret a ser inclòs o inclosa en la comunitat.

Mentre que el dret a una vida independent remet a una dimensió individual, com un dret a la pròpia emancipació sense denegació dels accessos ni de les oportunitats, el dret a ser inclòs o inclosa en la comunitat implica una dimensió social, és a dir, el dret positiu a crear ambients inclusius. [El dret consagrat en l'article 19 inclou ambdós conceptes. ...\]](#)

1.2.4. Definicions de conceptes clau (*Punt 16.*)

[... Viure de manera independent

Viure de manera independent significa que les persones amb discapacitat tenen tots els mitjans necessaris per poder triar i exercir el control sobre les seves vides, i prendre totes les decisions els afectin.

L'autonomia personal i l'autodeterminació són fonamentals per viure de manera independent, incloent-hi l'accés al transport, la informació, la comunicació i l'assistència personal, el lloc de residència, la rutina diària, els hàbits, la feina digna, les relacions personals, la roba, l'alimentació, la higiene i l'atenció mèdica, la religió, la cultura, i els drets sexuals i reproductius.

Aquestes activitats estan relacionades amb el desenvolupament de la identitat i de la personalitat de cada individu: on vivim i amb qui, què mengem, si ens agrada llevar-nos tard o anar a dormir de matinada, si ens estिमem més quedar-nos a casa o sortir, si ens agrada posar les estovalles i unes espelmes a la taula, si volem tenir animals domèstics o escoltar música.

Aquestes accions i decisions ens fan ser qui som.

Viure de manera independent és una part essencial de l'autonomia i de la llibertat de l'individu i no significa necessàriament viure tot sol o tota sola.

Tampoc cal interpretar-ho tan sols com la capacitat de dur a terme activitats diàries per un mateix. Ans al contrari, s'ha de considerar com la llibertat d'elecció i de control, en consonància amb el respecte a la dignitat inherent i a l'autonomia individual consagrades en l'article 3 a) de la Convenció.

La independència com a forma d'autonomia personal implica que la persona amb discapacitat no es vegi privada de l'oportunitat de triar i de controlar la seva manera de viure i les seves activitats quotidianes.

Ser inclòs o inclosa en la comunitat

El dret a ser inclòs o inclosa en la comunitat fa referència al principi d'inclusió i de participació plena i efectiva en la societat consagrat, entre d'altres, en l'article 3 c) de la Convenció.

Inclou portar una vida social plena i tenir accés a tots els serveis que s'ofereixen al públic, i també als serveis de suport oferts a les persones amb discapacitat perquè puguin ser incloses i participar plenament en tots els àmbits de la vida social.

Aquests serveis poden fer referència, entre d'altres, a l'habitatge, el transport, les compres, l'educació, la feina, les activitats d'oci i tota la resta d'instal·lacions i de serveis oferts al públic, incloent-hi els mitjans de comunicació social.

Aquest dret també inclou tenir accés a totes les mesures i els esdeveniments de la vida política i cultural de la comunitat com ara reunions públiques, esdeveniments esportius, festivals culturals i religiosos i a qualsevol activitat en què la persona amb discapacitat vulgui participar.

Sistemes de vida independent

Viure de manera independent i ser inclòs o inclosa en la comunitat són conceptes que fan referència a entorns per viure fora de les institucions residencials de qualsevol tipus.

No es tracta «simplement» de viure en un edifici o en un lloc determinat; significa, sobretot, no perdre la capacitat d'elecció personal i l'autonomia com a resultat de la imposició d'una forma i d'uns sistemes de vida

determinats. Ni les grans institucions amb més de cent residents ni les petites llars funcionals amb cinc o vuit persones, ni tan sols les llars individuals, poden anomenar-se sistema de vida independent si contenen altres elements definitoris d'institucions o d'institucionalització.

Si bé és cert que els entorns institucionalitzats poden variar en grandària, nom i organització, tenen certs elements inherents, com ara:

- el fet de compartir de manera obligatòria els i les assistents amb altres persones i l'escassa o nul·la influència que es pot tenir sobre aquelles persones de qui s'ha d'acceptar l'ajuda;
- l'aïllament i la segregació respecte de la vida independent en la comunitat;
- la manca de control sobre les decisions quotidianes;
- la nul·la possibilitat de triar amb qui es vol viure;
- la rigidesa de la rutina independentment de la voluntat i de les preferències de la persona;
- activitats idèntiques al mateix lloc per a un grup de persones sotmeses a una certa autoritat;
- un enfocament paternalista de la prestació dels serveis;
- la supervisió del sistema de vida;
- i, en general, una predisposició en el nombre de persones amb discapacitat que viuen al mateix entorn.

Els entorns institucionals poden oferir a les persones amb discapacitat un cert grau de possibilitat d'elecció i de control, però aquestes decisions es limiten a esferes concretes de la vida i no modifiquen el caràcter de segregació que comporten les institucions. Per tant, les polítiques de desinstitucionalització requereixen l'aplicació de reformes estructurals que van més enllà del tancament dels entorns institucionals.

Les llars grupals grans o petites són especialment perilloses per als infants, per als quals no hi ha cap alternativa a la necessitat de créixer en una família. Les institucions «de tipus familiar» continuen sent institucions i no poden substituir l'atenció d'una família. ...]

1.2.5. L'article 19 de la Convenció s'adreça a totes les persones amb discapacitat, sense excepcions

[... (*Punt 2.*)

L'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat reconeix el dret en igualtat de condicions de totes les persones amb discapacitat a viure de manera independent i a ser incloses en la comunitat, amb la llibertat d'escollir i de controlar les seves vides.

(Punt 8.)

El dret a viure de manera independent i a ser inclòs o inclosa en la comunitat incumbeix totes les persones amb discapacitat, independentment de la raça, del color, de la descendència, del sexe, de l'embaràs i de la maternitat, de l'estat civil o de la situació familiar o professional, de la identitat de gènere, de l'orientació sexual, de l'idioma, de la religió, de l'opinió política o d'altra índole, de l'origen nacional, ètnic, indígena o social, de la condició de migrant, de sol·licitant d'asil o de refugiat, de la pertinença una minoria nacional o de la situació econòmica o patrimonial, de l'estat de salut, de la predisposició genètica o de qualsevol altre tipus per alguna malaltia de naixement, i de l'edat, o de qualsevol altre estat.

(Punt 20.)

L'article 19 fa referència de manera explícita a totes les persones amb discapacitat. Ni la privació total o parcial de qualsevol «grau» de capacitat jurídica ni el nivell de suport necessari es poden al·legar per negar o limitar el dret de les persones amb discapacitat a la independència i a viure de manera independent en la comunitat.

(Punt 21.)

Quan es considera que les persones amb discapacitat exigeixen un nivell alt de serveis personals, els estats membres acostumen a contemplar les institucions com l'única solució, sobretot quan aquests serveis personals es consideren «massa costosos» o es creu que la persona amb discapacitat és «incapaç» de viure fora d'un entorn institucional.

Sovint es considera que les persones amb discapacitat intel·lectual, sobretot les que tenen necessitats de comunicació complexes, entre altres coses, no poden viure fora d'entorns institucionalitzats. Aquest raonament va en contra de l'article 19, que fa extensiu el dret a viure de manera independent i a ser inclòs o inclosa en la comunitat a totes les persones amb discapacitat, independentment de la capacitat intel·lectual, del nivell d'autonomia i de la necessitat de suport.

(Punt 17.)

Les persones amb necessitats de comunicació complexes, incloent-hi les que fan servir mitjans de comunicació informals (és a dir, la comunicació a través de mitjans no representatius, com ara l'expressió facial, la posició corporal i la vocalització) han de rebre els suports adequats que els permetin formular i transmetre les seves ordres, decisions, eleccions i/o preferències, amb les quals poden ser reconegudes i respectades.

(Punt 60.)

Els serveis de suport a la discapacitat han d'estar disponibles i ser accessibles, assequibles, acceptables i adaptables per a totes les persones amb discapacitat, i han de tenir en compte les diferents condicions de vida –com ara la renda individual o familiar– i les circumstàncies individuals –el

sexe, l'edat, l'origen nacional o ètnic i la identitat lingüística, religiosa, sexual i/o de gènere—. El model de la discapacitat basat en els drets humans no permet l'exclusió de persones amb discapacitat per cap motiu, incloent-hi el tipus i el nombre de serveis de suport necessaris. Els serveis de suport, inclosa l'assistència personal, no s'han de compartir amb altres persones si no és per una decisió basada en el consentiment lliure i informat. ...]

1.2.6. Obligacions dels estats membres

[... Efectivitat del dret que els estats han de garantir

(Punt 39.)

Les obligacions dels estats membres han de reflectir la naturalesa dels drets humans com a drets absoluts i d'efectivitat immediata (drets civils i polítics) o d'efectivitat progressiva (drets econòmics, socials i culturals):

- **Efectivitat immediata.** L'article 19 a), sobre el dret a escollir la pròpia residència i on, com i amb qui viure, és d'aplicació immediata, perquè és un dret civil i polític.
- **Efectivitat progressiva**
 - L'article 19 b), sobre el dret a accedir a serveis de suport individualitzats i avaluats, és un dret econòmic, social i cultural.
 - L'article 19 c), que tracta del dret a accedir a les instal·lacions de serveis, és un dret econòmic, social i cultural, ja que molts serveis generals –com ara les tecnologies de la informació i les comunicacions, els llocs web, els mitjans de comunicació social, els cinemes, els parcs públics, els teatres i les instal·lacions esportives accessibles– serveixen per a finalitats socials i culturals.

L'efectivitat progressiva implica l'obligació immediata de concebre i aprovar estratègies, plans d'acció i recursos concrets per desenvolupar serveis de suport, i de fer inclusius els serveis generals, tant els existents com els de nova creació, per a les persones amb discapacitat.

(Punt 41.)

Per aconseguir l'efectivitat progressiva dels drets econòmics, socials i culturals, els estats membres han d'adoptar mesures fins al màxim dels recursos de què disposen. Aquestes mesures s'han d'adoptar de manera immediata o dins d'un període de temps raonablement curt, i han de ser deliberades, concretes, selectives i fer ús dels mitjans més escaients. L'efectivitat sistemàtica del dret a viure de manera independent en la comunitat exigeix canvis estructurals, cosa que s'aplica, en particular, a la desinstitucionalització en totes les seves formes.

(Punt 44.)

El deure de fer progressivament efectiu un dret també suposa que **no s'adoptin mesures regressives per al gaudi dels drets econòmics, socials i culturals**. [...] les mesures regressives constitueixen una violació de l'article 19.

(Punt 45.)

Es prohibeix que els estats membres adoptin mesures regressives respecte de les obligacions essencials mínimes sobre el dret a viure de manera independent en la comunitat, enumerades en aquesta observació general.

(Punt 59.)

Els estats membres han d'adoptar mesures deliberades i immediates per reassignar fons destinats a fer efectiu el dret de les persones amb discapacitat a viure de manera independent en la comunitat.

Desinstitucionalització

La Convenció és molt clara i inequívoca respecte de l'obligació dels Estats que han ratificat la Convenció a definir un pla per fer efectiva la desinstitucionalització de les persones amb discapacitat, reorientant els recursos de la institucionalització als serveis de suport per una vida independent i a garantir l'accés de les persones amb discapacitat a les instal·lacions de serveis. La prioritat que dona a l'obligació de fer efectiva la desinstitucionalització es veu reflectida en nombrosos punts d'aquesta Observació General.

(Punt 42.)

Els estats membres tenen l'obligació immediata d'iniciar una planificació estratègica, amb terminis adequats i una dotació de recursos suficient, en consultes estretes i respectuoses amb les organitzacions que representen les persones amb discapacitat, **per substituir qualsevol entorn institucionalitzat per serveis de suport a la vida independent**. Els estats membres han d'elaborar plans de transició en consulta directa amb les persones amb discapacitat, a través de les seves organitzacions representatives, per assegurar la plena inclusió d'aquestes persones en la comunitat.

(Punt 48.)

L'obligació també requereix que els estats membres deroguin i s'abstinguin d'aprovar lleis, polítiques i estructures que mantinguin i generin barreres per accedir als serveis de suport, així com a les instal·lacions i els serveis generals. També implica l'obligació d'alliberar totes les persones que estan tancades en contra de la seva voluntat als serveis de salut mental o altres formes de privació de llibertat específiques de la discapacitat. A més, inclou la prohibició de totes les formes de tutela i l'obligació de reemplaçar els règims de substitució en la presa de decisions per alternatives de suport per a l'adopció de decisions.

(Punt 49.)

Respectar els drets de les persones amb discapacitat en virtut de l'article 19 significa que els estats membres han d'eliminar la institucionalització. No poden construir noves institucions ni poden renovar les velles més enllà de les mesures urgents necessàries per salvaguardar la seguretat física dels residents. No s'han d'ampliar les institucions, no hi han d'entrar nous residents quan altres les abandonin i no s'han d'establir sistemes de vida «satèl·lit», que són una ramificació de les institucions, és a dir, que tenen l'aparença d'una manera de vida individual (apartaments o habitatges unifamiliars), però graviten al voltant de les institucions.

(Punt 51.)

Els estats membres han de vetllar perquè els fons públics o privats no es gastin en el manteniment, la renovació, l'establiment o la construcció d'institucions noves o ja existents sota qualsevol forma d'institucionalització. A més a més, els estats membres s'han d'assegurar que no s'estableixin institucions privades amb el pretext de «viure en comunitat».

(Punt 57.)

Els estats membres han d'adoptar una estratègia i un pla d'acció concret per a la desinstitucionalització, que ha d'incloure el deure d'introduir reformes estructurals per millorar l'accessibilitat de les persones amb discapacitat en la comunitat i sensibilitzar tots els membres de la societat sobre la inclusió d'aquestes persones en la comunitat.

(Punt 58.)

La desinstitucionalització també requereix una transformació sistèmica, que inclou el tancament d'institucions i l'eliminació de les normes d'institucionalització com a part d'una estratègia integral, juntament amb l'establiment de tota una sèrie de serveis de suport personalitzats, incloent-hi plans individualitzats per a la transició amb pressupostos i terminis, així com serveis de suport inclusius. Per tant, cal un enfocament interinstitucional coordinat per dur a terme reformes, pressupostos i canvis d'actitud en tots els nivells i sectors del govern, incloses les autoritats locals.

Criteris que cal tenir en compte per a la definició dels criteris d'accés als serveis de suport

(Punt 61.)

Els estats membres han de tenir en compte els elements següents en els criteris que estableixin per tenir drets a l'assistència: l'avaluació s'ha de fonamentar en un enfocament de la discapacitat basat en els drets humans, centrat en les necessitats de la persona a causa de les barreres existents en la societat i no en la deficiència, tenint en compte i acatant la voluntat i les preferències de la persona i assegurant la plena participació de les persones amb discapacitat en la presa de decisions.

L'obligació d'informar i de fer-ho en formats accessibles

(Punt 64.)

Els estats membres han de proporcionar i difondre de manera oportuna informació actualitzada i precisa que sigui essencial per a l'adopció de decisions fonamentals sobre les opcions de vida independent i els serveis de suport en la comunitat. S'ha de facilitar en formats accessibles, incloent-hi el sistema Braille, el llenguatge de signes, els formats tàctils i de lectura fàcil, i a través de modes de comunicació alternatius i augmentatius.

L'obligació de supervisar els proveïdors de serveis

(Punt 52.)

El suport s'ha de basar sempre en necessitats individuals i no en els interessos del proveïdor de serveis. Els estats membres han d'establir mecanismes per supervisar aquests proveïdors, adoptar mesures per protegir les persones amb discapacitat [...].

(Punt 65.)

Així mateix, els estats haurien d'establir criteris, d'acord amb l'article 19, per a les entitats que sol·licitin autorització per prestar suport social a les persones amb discapacitat perquè visquin en la comunitat, i avaluar de quina manera desenvolupen les seves funcions. ...]

1.3. El Servei d'Assistència Personal en el context del l'Observació General sobre l'article 19

1.3.1. Definició

[... **Assistència personal** (punt 16.): l'assistència personal fa referència al suport humà dirigit per la persona interessada o la «persona usuària» que es posa a disposició d'una persona amb discapacitat com un instrument per poder viure de manera independent. Tot i que les formes d'assistència personal poden variar, hi ha certs elements que la diferencien d'altres tipus d'ajuda personal, entre els quals hi ha els següents:

- **El finançament** de l'assistència personal s'ha de produir a partir de criteris personalitzats i cal tenir en compte les normes dels drets humans per a una feina digna. Ha d'estar controlat per la persona amb discapacitat i se li ha d'assignar perquè pugui pagar qualsevol assistència que necessiti. Està basat en una avaluació de les necessitats individuals i de les circumstàncies vitals de cada persona. Els serveis individualitzats no han de suposar una reducció del pressupost ni un pagament més gran.;

- El servei el controla la persona amb discapacitat, la qual cosa significa que pot contractar serveis de tot un seguit de proveïdors o actuar com a ocupador/a. Les persones amb discapacitat poden personalitzar el seu propi servei, és a dir, planejar-lo i decidir qui el presta, com, quan, on i de quina manera, així com donar instruccions i dirigir les persones que el presten;
- L'assistència personal és una relació personal. Els i les assistents personals han de ser contractats/ades, capacitats/ades i supervisats/ades per les persones que reben l'assistència i no han de ser «compartits/ides» sense el consentiment ple i lliure de cadascuna d'aquestes persones. El fet de compartir els o les assistents personals podria limitar i obstaculitzar la lliure determinació i la participació espontània en la comunitat; i
- L'autogestió de la prestació dels serveis. Les persones amb discapacitat que necessitin assistència personal poden escollir lliurement el grau de control personal a exercir sobre la prestació del servei depenent de les seves circumstàncies i preferències vitals. Tot i que una altra entitat desenvolupi la funció d'«ocupador», la persona amb discapacitat continua mantenint el poder de decisió respecte de l'assistència, és a qui cal consultar i cal respectar les seves preferències individuals. El control de l'assistència personal es pot exercir mitjançant el suport en l'adopció de decisions. ...]

1.3.2. L'assistència personal forma part de l'article 19 b) relatiu als serveis de suport individualitzats

Els serveis de suport individualitzats cal considerar-los com un dret en lloc d'una forma d'atenció mèdica, social o de beneficència. Per a moltes persones amb discapacitat, l'accés a una varietat de serveis de suport individualitzat és una condició prèvia per viure d'una manera independent en la comunitat.

Aquestes persones tenen **dret a escollir els serveis i els proveïdors** depenent de les seves necessitats individuals i preferències personals, i el suport personalitzat ha de ser prou flexible per adaptar-se a les exigències de les «persones usuàries» i no a l'inrevés [...].

Tenen una doble finalitat

L'assistència personal, com a servei de suport, està concebuda amb una doble finalitat:

(Punts 30 i 31.)

- Facilitar la vida independent.

- Facilitar la vida en la comunitat i evitar l'aïllament i la separació respecte de la resta de persones sent el seu objectiu aconseguir la plena inclusió en la comunitat.

Els àmbits de prestació

(Punt 29.)

Els serveis de suport no es limiten als serveis prestats a la llar, sinó que també cal que s'estenguin a les esferes de l'ocupació, de l'educació i de la participació política i cultural, la potenciació de la funció parental i la capacitat d'arribar als familiars i a altres persones, la participació en la vida política i cultural, els propis interessos i les activitats d'oci, i els viatges i les activitats lúdiques.

Han de permetre l'elecció personal i el control del servei

Així, per exemple, al punt 36 es diu que no s'ha d'exigir a les persones amb discapacitat que comparteixin l'assistència i els/les assistents personals; això només es pot fer amb el seu consentiment lliure i ple. La capacitat d'elecció és un dels elements fonamentals del dret a viure de manera independent en la comunitat. ...]

1.3.3. L'assistència personal és un dret d'efectivitat progressiva

I tal com hem vist anteriorment, l'efectivitat progressiva implica:

[... (Punt 39.)

- L'obligació immediata de concebre i aprovar estratègies, plans d'acció i recursos concrets per desenvolupar aquest servei.
- (Punt 41.) Adoptar mesures fins al màxim dels recursos de què disposen. Aquestes mesures s'han d'adoptar de manera immediata o dins d'un període de temps raonablement curt, i han de ser deliberades, concretes, selectives i fer ús dels mitjans més escaients. L'efectivitat sistemàtica del dret a viure de manera independent en la comunitat exigeix canvis estructurals, cosa que s'aplica, en particular, a la desinstitucionalització en totes les seves formes.
- (Punt 44.) El deure de fer progressivament efectiu un dret també suposa que **no s'adoptin mesures regressives per al gaudi d'aquest dret**. [...] les mesures regressives constitueixen una violació de l'article 19. ...]

En ser un dret d'efectivitat progressiva cal garantir també el **no-estancament**. No és acceptable mantenir els mateixos pressupostos destinats a aquests serveis sense cap creixement mentre hi hagi desequilibri entre necessitats i recursos.



2. Segona part

El model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)

Sumari

- 2.1. El Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN): definició i característiques
- 2.2. Àmbits de prestació del SAP-BCN
- 2.3. Persones destinatàries
- 2.4. Naturalesa jurídica, cobertura i finançament
- 2.5. Formules de gestió
- 2.6. Algunes estratègies complementàries de suport a les persones usuàries del SAP-BCN
- 2.7. La figura de l'assistent personal
- 2.8. L'acreditació d'entitats i empreses prestadores del servei
- 2.9. Codi ètic del servei i existència d'un espai de reflexió ètica
- 2.10. Intercanvi d'experiències i visibilització de bones pràctiques
- 2.11. Altres mesures incloses al model del SAP-BCN
- 2.12. Glossari de conceptes clau

2.1. El Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN): definició i característiques

2.1.1. Definició

L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció (*punt 16.*):

[... L'assistència personal fa referència al suport humà dirigit per la persona interessada o la «persona usuària» que es posa a disposició d'una persona amb discapacitat com un instrument per poder viure de manera independent. ...]

Taula. El Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)

El Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN): El Servei d'Assistència Personal facilita la vida independent de les persones amb discapacitat i en situació de dependència i, per tant, la figura de l'assistent personal es converteix en un suport que permet que puguin portar a terme el seu projecte vital.

Òrgan gestor: Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).

Normativa: Catàleg de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

Àmbit competencial: Carta Municipal de Barcelona (Llei 22/1998) i possibles instruments de desenvolupament amb la Generalitat.

2.1.2. Característiques

[... Tot i que les formes d'assistència personal poden variar, hi ha certs elements que la diferencien d'altres tipus d'ajuda personal, entre els quals hi ha els següents:

El finançament

- L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció (*punt 16.*)

El finançament de l'assistència personal s'ha de produir a partir de criteris personalitzats i cal tenir en compte les normes dels drets humans per a una feina digna. Ha d'estar controlat per la persona amb discapacitat i se li ha d'assignar perquè pugui pagar qualsevol assistència que necessiti. Està basat en una avaluació de les necessitats individuals i de les circumstàncies vitals de cada persona. Els serveis individualitzats no han de suposar una reducció del pressupost ni un pagament més gran. ...]

- **Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)**
 - És la persona amb discapacitat qui rep de manera nominal l'assignació de l'import anual corresponent a les hores que necessita del servei d'assistència personal.
 - És la persona amb discapacitat qui decideix els àmbits de prestació del servei que necessita i les hores que hi destina.
 - La concreció de les hores necessàries d'assistència personal és fruit d'un procés personalitzat d'adaptació del servei a cada persona, circumstància i situació. Es concreta mitjançant el pla individual d'assistència personal. Quantifica en hores la necessitat que cada persona té del servei d'assistència personal per tal de fer efectiu el dret a una vida independent i a ser inclòs o inclosa en la comunitat.
 - El preu hora establert del SAP-BCN ha de garantir la viabilitat de la prestació efectiva d'aquest suport, incloent-hi una retribució adequada de l'assistent personal. El preu hora del SAP-BCN s'actualitza periòdicament en funció dels indicadors i/o millores vinculades a la relació laboral que es determini.
 - La relació laboral entre la persona amb discapacitat i l'assistent personal, en les diferents modalitats de contractació, s'atendrà a la normativa laboral que li sigui d'aplicació.
 - L'IMPD ha de fer el seguiment respecte de l'ús del finançament atorgat per tal de garantir que s'ajusta als principis i condicions definides a la Convenció i a l'Observació General sobre l'article 19.

El servei, el controla la persona amb discapacitat

- **L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció (punt 16.)**

[... **El servei el controla la persona amb discapacitat**, la qual cosa significa que pot contractar serveis de tot un seguit de proveïdors o actuar com a ocupador/a. Les persones amb discapacitat poden personalitzar el seu propi servei, és a dir, planejar-lo i decidir qui el presta, com, quan, on i de quina manera, així com donar instruccions i dirigir les persones que el presten. ...]
- **Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)**

La persona amb discapacitat, amb o sense suport a la presa de decisions, és qui:

 - Decideix si vol contractar de manera directa l'assistent o assistents personals o si ho fa mitjançant una empresa o entitat acreditada per prestar el servei, o mitjançant altres fórmules (cooperatives, etc.).

Per poder triar entre les diferents fórmules de gestió cal que disposi d'informació sobre el que significa i comporta cadascuna.

 - En cas de decidir fer-ho mitjançant una entitat o empresa acreditada, tria quina d'elles li proporcionarà el servei.

Triar vol dir que existeixen diverses opcions entre les quals escollir i que són diverses les que li poden proporcionar el servei d'assistència personal que necessita en funció de les seves necessitats i circumstàncies personals.

És important que la persona usuària del SAP-BCN que tria aquesta opció sàpiga que això no suposa delegar la seva responsabilitat en un tercer (entitat o empresa).

Per triar és important que la persona usuària del SAP-BCN conegui quines són les condicions i compromisos que assumeix cada part en funció de quina sigui l'entitat o empresa entre les quals pot escollir.

- És sempre la persona amb discapacitat qui selecciona el seu o la seva assistent/s personal/s.

Quan ho fa mitjançant una empresa o entitat:

- » Aquesta selecció ha de ser prèvia a la contractació de l'assistent personal i ha de permetre escollir entre diverses possibilitats. No és acceptable que l'empresa o entitat sigui qui triï l'assistent personal, tot i que ho faci en funció de les indicacions expressades per la persona amb discapacitat, i que aquesta vegi reduïda la seva selecció a decidir si continua o no amb aquell/a assistent personal un cop iniciada la prestació del servei.
- » La persona amb discapacitat pot proposar l'assistent personal a l'entitat o empresa prestadora del servei, i aquesta l'ha de contractar.
Com a excepció a aquest criteri general, al SAP-BCN de l'IMPD queda exclosa la possibilitat de contractació d'un familiar.
- » La persona amb discapacitat té la potestat de decidir la finalització de la relació laboral amb un/a assistent personal, i l'entitat o empresa prestadora del servei ho ha d'acceptar.

- És la persona amb discapacitat qui decideix en quines activitats de la seva vida requereix l'assistent personal, en quin moment i de quina manera vol que es realitzi cada activitat i qui en controla l'execució. En coherència, també es responsabilitza de les conseqüències de les accions realitzades per l'assistent personal en execució de les seves decisions.

L'assistència personal és una relació personal

- L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció (punt 16.)

[... L'assistència personal és una relació personal. Els i les assistents personals han de ser contractats/ades, capacitats/ades i supervisats/ades per les persones que reben l'assistència i no han de ser «compartits/ides» sense el consentiment ple i lliure de cadascuna d'aquestes persones. El fet de compartir els o les assistents personals podria limitar i obstaculitzar la lliure determinació i la participació espontània en la comunitat. ...]

- **Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)**

- Tal i com hem dit, és sempre la persona amb discapacitat qui selecciona el seu o la seva assistent personal, qui li dona les indicacions necessàries sobre què ha de fer, com i quan vol que ho faci, i qui supervisa i corregeix, si cal, l'activitat realitzada.

L'assistent personal ha de respectar l'autodeterminació i la presa de decisions de la persona amb discapacitat, sense imposar o tractar d'imposar el seu criteri personal o professional.

- En l'horari de prestació del servei amb una determinada persona usuària, l'assistent personal treballa/presta servei solament per a aquesta. Tota decisió de compartir l'assistent personal amb una altra persona ha de ser una decisió presa per voluntat pròpia de la titular del servei, i mai condicionada per terceres persones, entitats, empreses o el mateix IMPD. I això és d'aplicació tant si la persona amb discapacitat beneficiària del servei viu sola com si comparteix habitatge amb d'altres.

L'autogestió de la prestació de serveis

- **L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció (punt 16.)**

[... **L'autogestió de la prestació dels serveis.** Les persones amb discapacitat que necessitin assistència personal poden escollir lliurement el grau de control personal a exercir sobre la prestació del servei depenent de les seves circumstàncies i preferències vitals. Tot i que una altra entitat desenvolupi la funció d'«ocupador», la persona amb discapacitat continua ostentant el poder de decisió respecte de l'assistència, és a qui cal consultar i cal respectar les seves preferències individuals. El control de l'assistència personal es pot exercir mitjançant el suport en l'adopció de decisions. ...]

- **Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)**

A més del que ja s'ha dit en els punts anteriors, aquí correspon destacar que la presa de decisions per part de la persona amb discapacitat pot ser exercida comptant amb el suport d'una altra o unes altres persona/ones quan, a causa de la seva discapacitat, no expressa de forma directa les seves decisions o preferències per mitjà d'una comunicació autònoma (verbal o no verbal), evitant sempre substituir-la en la presa de decisions.

És condició que la persona que proporciona el suport sigui triada i acceptada lliurement per la persona amb discapacitat. No té per què ser qui ostenta la seva representació en cas de modificació legal de la capacitat de la persona titular del SAP-BCN, tot i que, en aquest cas, serà necessari que determinades decisions tinguin la conformitat de la persona que la representa legalment.

La persona o persones triades per la pròpia persona amb discapacitat, en cas que sigui necessari, formen el que es denomina “cercle de suports”.

El suport en l'adopció de decisions ha d'estar orientat a facilitar a la persona amb discapacitat la comprensió tant d'allò respecte del qual cal prendre una decisió com de les conseqüències d'una o altra decisió.

Convé recordar que l'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció és molt clara sobre això:

[... (Punt 20.)

Ni la privació total o parcial de qualsevol grau de capacitat jurídica ni el nivell de suport necessari es poden al·legar per negar o limitar el dret de les persones amb discapacitat a la independència i a viure de manera independent en la comunitat.

(Punt 21.)

I, al punt següent, [...] sovint es considera que les persones amb discapacitat intel·lectual, sobretot les que tenen necessitats de comunicació complexes, entre d'altres coses, no poden viure fora d'entorns institucionalitzats. Aquest raonament va en contra de l'article 19, que fa extensió del dret a viure de manera independent i a ser inclòs o inclosa en la comunitat a totes les persones amb discapacitat, independentment de la capacitat intel·lectual, del nivell d'autonomia i de la necessitat de suport.

(Punt 22.)

Totes les persones amb discapacitat han de tenir la llibertat per escollir ser actives [...] i han de tenir el mateix grau d'elecció i de control sobre les seves vides que la resta de membres de la comunitat. La vida independent no és compatible amb la promoció d'un estil de vida individual predeterminat. ...]

O dit en altres paraules: la vida independent és un dret que no exigeix determinades capacitats ni nivells de funcionalitat, sinó que garanteix poder determinar la pròpia vida en igualtat de condicions que la resta de la ciutadania i de no veure's obligat o obligada a viure en un sistema de vida preconfigurat.

Una figura clau quan la persona amb discapacitat necessita suports a la presa de decisions és la de "garant", també denominada "representant personal". A aquesta figura li correspon vetllar perquè en el procés de suport a la presa de decisions es garanteixi el dret de la persona amb discapacitat a tenir el major control i influència possible respecte d'allò que li afecta i succeeix a la seva vida.

La figura de garant pot ser unipersonal o ser exercida per diverses persones.

És la figura del o de la garant qui ha de vetllar per la garantia del dret de la persona amb discapacitat a l'autonomia, a la vida independent i a ser inclòs o inclosa en la comunitat, en la seva interacció amb l'assistent personal.

És requisit que la persona o persones que assumeixin el paper de garant siguin reconegudes i acceptades en aquest paper per la persona amb discapacitat. També quan aquesta tingui modificada legalment la seva capacitat d'obrar o sigui menor

d'edat, sent aleshores també necessària l'acceptació o reconeixement per part de la persona que tingui atorgada la seva representació.

La gestió del Servei d'Assistència Personal ha de ser àgil i flexible

- **Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)**

Cal una gestió del SAP-BCN que garanteixi **flexibilitat i agilitat** de resposta davant circumstàncies que puguin fer variar durant l'any, de manera permanent o temporal, el nombre d'hores necessàries d'assistència personal, ja sigui a l'alça o a la baixa. El SAP-BCN s'ha d'adaptar a la variabilitat de les necessitats de les persones usuàries, no a l'inrevés.

2.1.3. Límits i abast del Servei d'Assistència Personal de l'IMPD

El SAP-BCN no és un servei educatiu, ni rehabilitador, ni terapèutic, ni assistencial-cuidador

El SAP-BCN no té la funció de:

- Dirigir o encaminar la persona amb discapacitat sobre quin és el comportament adequat en una situació determinada, i/o posar límits o substituir-la en la presa de decisions i/o transmetre-li determinats valors socials.
- Restituir determinades funcions, capacitats o habilitats.

Hi ha serveis de suport adreçats a persones amb discapacitat que sí tenen aquestes funcions i que no han de confondre's amb el servei d'assistència personal.

Així, per exemple, no són un Servei d'Assistència Personal aquells serveis de transició, no finalistes, que tenen un caràcter d'entrenament per a una vida independent. És tracta de serveis que tenen com a objectiu, entre d'altres, l'aprenentatge d'habilitats instrumentals de la vida quotidiana (aprendre a posar una rentadora, a cuinar, a organitzar-se el temps en funció de les necessitats de fer la compra, a netejar, etc.), i ajudar la persona amb discapacitat en la presa de decisions tot empoderant-la per tal que prengui consciència que és capaç de fer-ho, agafi confiança en si mateix o mateixa i que ho faci amb una major autonomia.

El caràcter no educatiu de l'assistència personal es concreta en el respecte rigorós a les decisions, preferències i voluntat de la persona amb discapacitat.

El control de l'assistència personal es pot exercir mitjançant el suport a la presa de decisions

Tal i com hem vist a la I part, l'article 19 s'adreça a totes les persones amb discapacitat sense excepció, i el control de l'assistència personal es pot exercir mitjançant el suport a la presa de decisions.

Aquests mecanismes de suport a la presa de decisions poden ser necessaris en els casos següents, entre d'altres:

- Persones amb limitacions, que poden ser importants, de comunicació, de comprensió i/o limitacions en els processos cognitius com, per exemple, el pensament abstracte, la resolució de problemes, la planificació, etc.
- Persones que no han tingut oportunitats al llarg de la seva vida de desenvolupar aprenentatges respecte de la presa de decisions.
- Persones que no han tingut al llarg de la seva vida oportunitats de conèixer, imaginar i/o comprendre les opcions que tenen o que poden tenir.

Aquest suport pot ser també especialment necessari en etapes vitals com la infància o l'adolescència, quan la persona no ha adquirit encara la plena capacitat d'obrar.

En el cas de les persones que necessitaran un suport per a la presa de decisions i en el control de l'assistència personal, existeixen determinats procediments que s'estableixen amb la finalitat de garantir que aquest suport es realitza respectant els drets i la voluntat de la persona amb discapacitat.

Dins dels sistemes de suport a la presa de decisions, és important considerar de manera restrictiva les àrees en què la persona necessita aquest suport. Sempre que les persones puguin prendre decisions de manera autònoma no serà necessari activar aquests mecanismes de suport. En aquest sentit, es poden distingir diferents nivells o instàncies:

- **Participació directa de la persona:** la persona expressa de forma directa les seves decisions, preferències i necessitats, mitjançant una comunicació autònoma (verbal o no verbal).
- Participació indirecta de la persona: en els casos en què la persona no pugui prendre decisions de forma autònoma s'activen els procediments de suport a la presa de decisions, que es constitueixen en els denominats "cercle de suports". En aquest procediment es poden delimitar els àmbits en què la persona pot necessitar aquest suport.
- **El suport de l'assistent personal a la presa de decisions ha de ser, en tot cas, instrumental:** per mitjà de recursos comunicatius alternatius i/o de l'observació del comportament s'infereix la decisió de la persona.

S'han de restringir les possibilitats que l'assistent personal pugui intervenir de forma substitutiva, segons un criteri propi que s'imposa sobre la voluntat, les necessitats i les preferències de la persona amb discapacitat.

L'assistent personal ha de respectar les indicacions del cercle de suports respecte de les àrees en què la persona amb discapacitat necessiti el suport a la presa de decisions. En la resta d'àrees, respectarà en tot cas les decisions de la persona amb discapacitat i en cas de necessitat de prendre una decisió de forma autònoma ho comunicarà com més aviat millor al cercle de suports per establir un procediment adequat en aquestes situacions.

Tanmateix, l'assistent personal tindrà la responsabilitat de no restringir les oportunitats i suports a l'autodeterminació de la persona.

En el cas de les persones amb grans necessitats de suport és important tenir en compte que el comportament té una funció comunicativa i constitueix una forma d'autodeterminació en si mateix. El comportament, doncs, comunica la voluntat i preferències de la persona per mitjà d'expressions, gestualitat, emocions, respostes sensorials o conductes determinades.

Els mecanismes de suport a la presa de decisions són els següents:

- **Cercle de suports**

El cercle de suports està integrat per persones lliurement triades per la persona amb discapacitat. Hi poden participar la persona que dona suport a la capacitat jurídica i/o familiars i/o altres relacions naturals de la persona usuària del SAP-BCN. En les fórmules de cogestió i en les fórmules de cooperatives de persones usuàries del servei hi poden participar els i les professionals vinculats al suport a la gestió i/o altres persones usuàries del servei. En situacions de malalties degeneratives que afecten la capacitat de decisió de la persona amb discapacitat, i en situacions anàlogues, caldrà considerar la possibilitat de designar de manera anticipada les persones que vol que integrin el seu cercle de suports.

El cercle de suports no pot operar sense la participació de la persona amb discapacitat.

Dins del cercle de suports, aquelles persones amb més coneixement de les preferències i desitjos de la persona amb discapacitat tenen una funció **d'interprets vitals**, de forma que els interessos de la persona i els seus drets es defensin correctament.

El cercle de suports proposa quines han de ser les àrees en què la persona necessita suport o no té plena autonomia per prendre decisions, sempre d'una forma restrictiva i vetllant perquè la persona pugui prendre decisions en la resta d'àrees. El cercle de suports determina en aquestes àrees quines són les necessitats de suport que ha de satisfer l'assistent personal. També ha d'avaluar de forma dinàmica nous supòsits que no han estat previstos o que es deriven de l'evolució vital de la persona. L'assistent personal té el deure de respectar les àrees en què la persona pot prendre decisions per si mateixa i donar el suport determinat pel cercle en la resta.

Dins dels principis de la vida independent i de la naturalesa de l'assistència personal, els cercles de suport a la presa de decisions han de desenvolupar les seves funcions amb el màxim respecte a l'autodeterminació, els interessos, els drets i el lliure desenvolupament de la persona.

- **Garant de drets de la persona amb discapacitat**

La figura de garant de drets és imprescindible en els casos en què existeixi un control de l'assistència personal exercit mitjançant el suport a la presa de decisions.

La figura de garant de drets té com a funció vetllar que el suport a la presa de decisions s'està exercint sense vulnerar cap dret ni cap interès de la persona, en

atenció a la totalitat dels drets establerts en la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Per les seves funcions, ha de ser una persona externa a l'entorn familiar o natural de la persona i a l'entitat cogestora, cooperativa o qualsevol altra fórmula de gestió triada. Entenem la figura de garant de drets com una persona experta en vida independent, en drets i en ètica que coneix amb profunditat el contingut de la Convenció. Aquesta figura pot ser exercida des de l'Administració o per persones expertes i/o entitats independents. També podria ser exercida per l'assistent jurídic o el/la defensor/a judicial, com a figures previstes de suport a la capacitat i a la presa de decisions.

2.2. Àmbits de prestació del SAP-BCN

L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció

[... (Punt 29 E.)

Els serveis de suport no es limiten als serveis prestats a la llar, sinó que també cal que s'estenguin a les esferes de l'ocupació, de l'educació i de la participació política i cultural, la potenciació de la funció parental i la capacitat d'arribar als familiars i a altres persones, la participació en la vida política i cultural, els propis interessos i les activitats d'oci, i els viatges i les activitats lúdiques. ...]

El Servei d'Assistència Personal de l'IMPD

El SAP-BCN és un servei flexible i completament adaptat a les necessitats de la persona, que actua en tots aquells àmbits de la vida que la persona amb discapacitat consideri per poder portar a terme el seu projecte de vida. Com per exemple:

Taula. Exemples

• Higiene personal	• Participació ciutadana, política i cultural
• Alimentació	• Oci
• Relacions socials i familiars	• Esport
• Funció parental	• Sexualitat
• Educació/Formació en sentit ampli (formal i no formal)	• Viatges
• Treball	• Activitats lúdiques
• Salut	• Altres àmbits de la vida d'una persona

2.3. Persones destinatàries

En aquest apartat es defineixen els:

- Criteris d'accés al servei.
- Criteris d'exclusió i d'incompatibilitat que, d'estar presents, impossibiliten poder accedir al servei.
- Criteris de permanència un cop ja es gaudeix del servei i es donen determinades circumstàncies.
- Criteris de baixa del servei.

Els veiem a continuació.

2.3.1. Criteris d'accés

Per accedir al SAP-BCN cal que es compleixin tots i cadascuns dels requisits que figuren a continuació:

- Tenir el reconeixement del grau de discapacitat.
- Tenir el reconeixement de la situació de dependència.
- Viure al municipi de Barcelona.
- Tenir qualsevol edat.

Tenir el reconeixement del grau de discapacitat

Es pot acreditar que es té una discapacitat mitjançant la presentació de:

- **Certificat de discapacitat expedit per un organisme oficial amb un grau de discapacitat igual o superior al 33%.**

Quan s'hagi sol·licitat el certificat de discapacitat però encara no es tingui la resolució es podrà sol·licitar el SAP-BCN, però serà un requisit imprescindible presentar el certificat en el moment de l'assignació del servei.

En el cas que arribi el moment de l'assignació del servei i encara no hagi rebut el certificat de discapacitat, es mantindrà retintut l'import màxim que correspongui al grau que tingui reconegut de dependència durant **un màxim de tres mesos¹**, en considerar aquest un període raonable d'espera. Aquest període podrà ser major si el retard és imputable a l'Administració competent i no a la persona amb discapacitat, sempre que aquesta ho acrediti mitjançant la presentació de la sol·licitud degudament segellada per l'organisme competent. Si en finalitzar aquest període encara no disposa del certificat de discapacitat, la persona sol·licitant del

1. Temps màxim de resposta administrativa establert a la normativa legal vigent.

SAP-BCN podrà mantenir-se en la seva posició a la llista d'espera, però s'alliberarà l'import retingut per assignar-lo a la següent persona o persones de la llista d'espera.

- **En el cas d'infants de 0 a 17 anys que encara no tinguin aquest certificat serà vàlid un informe expedit per** un centre de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAP), equip d'assessorament psicopedagògic (EAP), centre de salut mental infanto-juvenil (CSMIJ) o l'Equip Educatiu d'Atenció a les Especials Necessitats de l'IMEB, que expliqui quins són els seus dèficits i que especifiqui que tenen caràcter permanent i no transitori malgrat que hi pugui haver una millora de la simptomatologia.

Tenir reconeixement de la situació de dependència

Cal acreditar la dependència mitjançant la presentació de:

- **Resolució de dependència de qualsevol grau (I, II o III) expedit per un organisme oficial.**

Quan s'hagi demanat la dependència però encara no es tingui la resolució, es podrà sol·licitar el SAP-BCN, però serà un requisit imprescindible presentar la resolució de dependència en el moment de l'assignació del servei.

Si arriba el moment de l'assignació del servei i encara no ha rebut aquesta resolució, es mantindrà retingut l'import màxim que correspongui al grau més gran de dependència (III) durant un màxim de tres mesos . Aquest període podrà ser major si el retard és imputable a l'Administració competent i no a la persona amb discapacitat, sempre que aquesta ho acrediti mitjançant la presentació de la sol·licitud degudament segellada per l'organisme competent. Si en finalitzar aquest període encara no disposa de la resolució de dependència, la persona sol·licitant del SAP-BCN podrà mantenir-se en la seva posició a la llista d'espera, però s'alliberarà l'import retingut per assignar-lo a la següent persona o persones de la llista d'espera.

Situacions d'excepcionalitat

- En el cas d'infants de 0 a 17 anys que encara no tinguin reconeguda la situació de dependència serà vàlid un informe expedit per un centre de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAP), equip d'assessorament psicopedagògic (EAP), centre de salut mental infanto-juvenil (CSMIJ) o l'Equip Educatiu d'Atenció a les Especials Necessitats de l'IMEB, que expliqui quins són els seus dèficits i que especifiqui que tenen caràcter permanent i no transitori, malgrat que hi pugui haver una millora de la simptomatologia. En absència de valoració del grau de dependència s'assignarà per defecte el grau I.
- Quan la persona tingui reconegut l'estatut de refugiat/ada i visqui al municipi de Barcelona podrà sol·licitar i accedir al SAP-BCN malgrat que no hagi pogut sol·licitar la valoració de dependència ni obtingut la resolució a causa de no tenir el temps mínim de residència requerit.

Viure al municipi de Barcelona

Cal residir a la ciutat de Barcelona de manera ininterrompuda durant un mínim d'un any.

No és un requisit estar empadronat o empadronada. Es prioritza la situació real per sobre de l'administrativa.

El SAP-BCN és un servei municipal que presta l'IMPD de l'Ajuntament de Barcelona a les persones que viuen al municipi. Les persones que viuen en altres municipis de Catalunya poden sol·licitar el Servei d'Assistència Personal a la Generalitat si reuneixen els criteris exigits per fer-ho.

Es considera necessari establir un temps mínim de residència a Barcelona per evitar l'efecte "crida" que té disposar en un territori determinat de més recursos que la resta. L'efecte crida provoca que persones d'altres territoris que necessiten aquell servei es traslladin a viure a la ciutat de Barcelona, o a aquella que disposi dels recursos desitjats, per tal de poder gaudir-ne. Aquest efecte es produeix habitualment en tots els àmbits. És per això que la majoria de les prestacions i serveis públics incorporen un temps mínim de residència en el municipi, la comunitat autònoma o l'estat per tenir dret a sol·licitar-los i gaudir-ne.

Per acreditar que es viu a Barcelona cal:

- Estar-hi empadronat o empadronada i viure-hi efectivament. Caldrà fer una declaració jurada conforme es viu a Barcelona.
- Quan no s'estigui empadronat/ada caldrà una documentació que acrediti que s'hi resideix:
 - Rebut de lloguer o hipoteca a nom de la persona sol·licitant del SAP-BCN.
 - Informe expedit per algun servei públic conforme es té constància que la persona sol·licitant viu a Barcelona on s'especifica l'adreça completa.
 - Declaració jurada quan es viu a casa d'un familiar o amestat que no vol, o no pot, autoritzar que s'hi empadroni.

Situacions d'excepcionalitat

- Persona resident a Barcelona que, vivint a la ciutat, s'hagi vist obligada a ingressar en una residència fora del municipi, amb independència de si fa la sol·licitud del SAP-BCN abans o després de la seva institucionalització. Aquest criteri d'excepcionalitat s'aplicarà sempre que s'acrediti residència al municipi de Barcelona en el moment de l'ingrés en el recurs residencial.
- Quan la persona tingui reconegut l'estatut de refugiat/ada i visqui al municipi de Barcelona podrà sol·licitar el SAP-BCN sense requerir-li un temps mínim de residència.
- Quan la persona hagi hagut de venir a viure a Barcelona per una causa de força major **acreditada**.

Es consideren causes de força major, entre d'altres, les següents:

- Per deslocalització de la seva empresa.
- Persona amb discapacitat i en situació de dependència no resident a Barcelona que per motius de salut requereix una hospitalització de llarga durada (igual o superior a tres mesos) i la Seguretat Social la deriva a un hospital de Barcelona. O bé és la persona cuidadora o figura principal qui, per raó de la seva discapacitat, necessita el servei d'assistència personal per poder mantenir l'acompanyament d'aquest familiar.

S'acorda també

Que el requisit de residir a la ciutat de Barcelona de manera ininterrompuda durant un mínim d'un any pugui ser revisable en funció del coneixement que es vagi tenint sobre quin és el seu impacte. Amb aquest objectiu es recollirà la informació necessària per conèixer quin és l'impacte d'aquesta mesura, tant quantitativament (quantes són les persones que han volgut sol·licitar el SAP-BCN i no han pogut fer-ho per aquesta circumstància), com qualitativament (quines són les seves circumstàncies).

Tenir qualsevol edat

L'edat no discrimina per poder accedir al SAP-BCN.

2.3.2. Criteris d'exclusió i d'incompatibilitat

- Viure en un servei d'acolliment residencial i/o substitutiu de la llar.
- Criteris d'incompatibilitat definits per altres prestacions en l'àmbit de Catalunya i/o de l'Estat espanyol.

Viure en un servei d'acolliment residencial i/o substitutiu de la llar

El SAP és un servei de suport per poder gaudir d'una vida independent. Això suposa viure en un entorn no residencial.

La incompatibilitat es refereix als serveis en un centre residencial i de llar residència. No s'aplicarà el criteri d'incompatibilitat en el cas de sistemes de *co-housing*, d'habitatges amb serveis comuns o sistemes anàlegs.

La persona que visqui en un entorn residencial i vulgui viure de manera independent i amb aquesta finalitat vulgui sol·licitar el SAP-BCN, podrà fer-ho, però viure-hi és incompatible amb l'inici de la prestació del servei.

La persona sol·licitant del SAP-BCN disposarà d'un màxim de sis mesos per trobar una alternativa per viure en un altre entorn no residencial. Si en complir-se aquest termini no l'ha trobat, podrà mantenir-se en la mateixa posició a la llista d'espera.

Situacions d'excepcionalitat

- Si la persona sol·licitant del SAP-BCN ho demana, se li concedirà el servei durant el període de transició de viure en un servei d'acolliment residencial i/o substitutiu de la llar a viure de manera independent. En aquest període de transició el pla individual d'assistència personal estarà limitat exclusivament a la cerca de pis i a la preparació de les condicions necessàries per fer possible el pas a una vida independent.

Si en acabar aquest termini la persona amb discapacitat no ha trobat pis on fer la vida independent que desitja, no podrà continuar gaudint del SAP-BCN, però sí podrà mantenir-se en la mateixa posició a la llista d'espera per a l'accés al servei.

2.3.3. Criteris de permanència en el servei

Quan ja es disposa del SAP-BCN, la persona usuària podrà mantenir-se al servei en els supòsits següents i amb les condicions i requisits que s'especifiquen a continuació.

L'incompliment de qualsevol dels requisits per a la permanència en el SAP-BCN existents en cada supòsit és motiu automàtic de baixa en el servei.

Estar fora de la ciutat durant un període igual o superior a 6 mesos en un mateix any per a la realització de projectes temporals vinculats a la feina, estudis o altres motius equivalents

Per tenir dret a la permanència en el servei i a continuar gaudint del SAP-BCN durant aquest període fora de la ciutat **caldrà que el motiu:**

- Sigui objectivable.
- Es pugui acreditar documentalment.
- Estigui acotat en el temps.

El projecte a realitzar podrà tenir una temporalitat superior a un any, però serà imprescindible que es compleixin aquestes **tres condicions simultàniament**.

Passar a viure fora de Barcelona un període superior a 6 mesos cada any per qualsevol altre motiu diferent a l'expressat al punt anterior

En aquests casos és obligació de la persona usuària del servei:

- Notificar per escrit a l'IMPD aquesta circumstància.
- Facturar les hores del SAP-BCN efectivament realitzades en el període de residència a Barcelona.
- Revisar el pla individual d'assistència personal l'any següent en cas de mantenir-se la mateixa circumstància.

Deixar de viure a Barcelona un termini de temps entre un mínim de 6 mesos i un màxim de 2 anys de manera ininterrompuda per qualsevol altre motiu diferent a l'expressat al punt 1 dels criteris de permanència

En aquests casos la persona usuària podrà sol·licitar que el SAP-BCN quedi en “suspens” temporalment durant el període de què es tracti, i passarà a ocupar la primera posició en la llista d'espera, si n'hi ha, a partir del moment en què notifiqui el seu retorn.

Per poder tenir dret a la permanència en el servei en els termes establerts aquí serà obligació de la persona usuària del SAP-BCN:

- Que ho notifiqui per escrit a l'IMPD per tal que s'emeti una resolució administrativa en aquest sentit.

Si un cop transcorreguts els dos anys la persona no torna a residir a la ciutat de Barcelona, es procedirà a donar-la de baixa del servei.

Per ingrés temporal en un sociosanitari

Quan l'ingrés en un servei sociosanitari tingui un caràcter temporal no superior a un any i hi hagi la previsió o possibilitat de retorn a una vida independent, es podrà continuar gaudint del SAP-BCN revisant el pla individual d'assistència personal en funció de les noves circumstàncies.

En aquests casos és obligació de la persona usuària del servei notificar aquesta circumstància a l'IMPD.

2.3.4. Criteris de baixa

1. Mort de la persona usuària.
2. Per voluntat expressa de la persona usuària.
3. Ingressar en un servei residencial amb caràcter permanent.
4. Incompliment de qualsevol de les obligacions establertes per a l'accés o permanència en el servei.

2.4. Naturalesa jurídica, cobertura i finançament

2.4.1. Premisses

El Servei d'Assistència Personal és un dret

Els serveis de suport individualitzats necessaris per poder viure de manera independent i a ser inclòs o inclosa en la comunitat cal considerar-los com un dret.

Un dret que la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat [... fa extensiu a totes les persones amb discapacitat, independentment de la capacitat intel·lectual, el nivell d'autonomia i de la necessitat de suport. ...] (*Observació General sobre l'article 19 de la Convenció; capítol II B, apartat 21.*)

[... L'article 19 fa referència de manera explícita a totes les persones amb discapacitat. Ni la privació total o parcial de qualsevol "grau" de capacitat jurídica ni el nivell de suport necessari es poden al·legar per negar o limitar el dret de les persones amb discapacitat a la independència i a viure de manera independent en la comunitat. ...] (*Observació General sobre l'article 19 de la Convenció; capítol II B, apartat 20.*)

Entre altres coses, i aplicat al Servei d'Assistència Personal, això significa que:

- La persona amb discapacitat que lliurement vulgui viure de manera independent i ser inclòs o inclosa en la comunitat, que amb aquesta finalitat sol·liciti el SAP-BCN **ha de poder disposar de tantes hores del servei com necessiti.**

Dit en altres paraules, no poden establir-se topalls a priori d'hores o diners per a la disponibilitat del servei que limitin el gaudi d'aquest dret. Fer-ho pot condemnar la persona amb discapacitat a viure una vida independent en situació de precarietat o directament fer-la inviable.

- **La fórmula jurídica ha de ser la de servei garantit.**

La fórmula jurídica que s'utilitzi per a la prestació del servei ha de partir del reconeixement efectiu de l'assistència personal com un dret, i ha de possibilitar la seva garantia efectiva com a dret subjectiu del qual són titulars les persones amb discapacitat i en situació de dependència. Garantia que s'ha d'oferir de manera coordinada entre les diferents administracions responsables i vehicular-se a través del contracte programa existent entre la Generalitat de Catalunya i l'IMPD.

- **Ha de possibilitar una vida independent en tots els àmbits de la vida.**

Els serveis individualitzats que formen part dels serveis de suport per a una vida independent recollits a l'article 19 b) de la Convenció [... no es limiten als serveis prestats a la llar, sinó que també cal que s'estenguin a les esferes de l'ocupació, l'educació i de la participació política i cultural, la potenciació de la funció parental i la capacitat d'arribar als familiars i a d'altres persones, la participació en la vida política i cultural, els propis interessos i les activitats d'oci, i els viatges i les activitats lúdiques. ...] (*Observació General sobre l'article 19 de la Convenció; capítol II D, apartat 29.*)

El Servei d'Assistència Personal és un dret d'aplicació progressiva

Tal i com defineix l'Observació General que desenvolupa l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, **el desplegament dels serveis de suport que han de fer possible l'assoliment d'una vida independent (19.b) és d'aplicació progressiva.**

Això obliga els estats a garantir un **increment progressiu** dels recursos destinats a proporcionar serveis de suport a les persones amb discapacitat que vulguin viure de manera independent fins a assolir la garantia d'aquest dret. Tal i com defineix l'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat en el seu punt 41:

[... Per aconseguir l'efectivitat progressiva dels drets econòmics, socials i culturals, els estats membres han d'adoptar mesures fins al màxim dels recursos de què disposen. Aquestes mesures s'han d'adoptar de manera immediata o dins d'un període de temps raonablement curt, i han de ser deliberades, concretes, selectives i fer ús dels mitjans més escaients. L'efectivitat sistemàtica del dret a viure de manera independent en la comunitat exigeix canvis estructurals, cosa que s'aplica, en particular, a la desinstitucionalització en totes les seves formes. ...]

Això significa:

- **No retrocedir en allò assolit:** els recursos destinats a serveis de suport per una vida independent no poden disminuir respecte dels exercicis anteriors.
- **No estancament:** tampoc és acceptable mantenir els mateixos pressupostos destinats a aquests serveis sense cap creixement mentre hi hagi desequilibri entre necessitats i recursos.

El Servei d'Assistència Personal forma part d'una xarxa de serveis de suport per fer efectiva una vida independent i la inclusió en la comunitat de les persones amb discapacitat

És important recordar que el servei d'assistència personal no és l'únic servei de suport per garantir una vida independent i la inclusió en la comunitat de les persones amb discapacitat que vulguin exercir-la.

Disposar d'altres suports complementaris pot facilitar una millor qualitat de vida i també una disminució de les hores necessàries del SAP. Altres suports complementaris poden ser, per exemple, la domòtica aplicada a l'habitatge o garantir l'accessibilitat (física, comunicativa, etc.) dels serveis de la vida diària (transport, educació, oci, etc.). D'altra banda, els esforços orientats a fer realitat una societat inclusiva respecte de les persones amb discapacitat, també pot tenir una repercussió en la quantia d'hores necessàries del Servei d'Assistència Personal.

2.4.2. Horitzó del model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona

El ple assoliment i sostenibilitat en el temps del dret que estableix la Convenció al seu article 19 tal i com el desenvolupa l'Observació General de 2017.

O, dit amb altres paraules, **el dret a disposar del Servei d'Assistència Personal** amb el total d'hores que calguin a cada persona amb discapacitat per viure de manera independent i per ser inclòs o inclosa en la comunitat en cada etapa i circumstàncies de la seva vida, **ha de ser un dret garantit i sostingut en el temps.**

En conseqüència, la fórmula jurídica de subvenció nominal haurà deixat pas al reconeixement del **dret com a prestació social única i suficient de caràcter subjectiu** per a l'exercici del dret a l'assistència personal.

2.5. Formules de gestió

L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció (punt 16) és clara i explícita en aquest tema: les fórmules de gestió del servei poden i han de ser diverses.

[... El servei el controla la persona amb discapacitat, la qual cosa significa que pot contractar serveis de tot un seguit de proveïdors o actuar com a ocupador/a. ...]

És la persona amb discapacitat qui decideix la fórmula de gestió que vol utilitzar per rebre el Servei d'Assistència Personal:

- Contractació directa actuant com a ocupador/a.
- Contractació mitjançant una empresa o entitat acreditada per prestar el servei.
- Contractació mitjançant una cooperativa de persones usuàries del servei.
- Altres fórmules de gestió.

En cas de decidir fer-ho mitjançant una entitat o empresa acreditada, tria quina d'elles li proporcionarà el servei. Triar vol dir que existeixen diverses opcions entre les quals escollir i que n'hi ha diverses que li poden proporcionar el servei d'assistència personal que necessita en funció de les seves necessitats i circumstàncies personals.

2.6. Algunes estratègies complementàries de suport a les persones usuàries del SAP-BCN

Les estratègies de suport poden i han de ser diverses com ho són les persones usuàries del SAP-BCN. En aquest apartat abordem dues d'aquestes estratègies:

- Els grups d'iguals.
- La figura d'interpret vital de la voluntat de la persona amb discapacitat.

2.6.1. El grup d'iguals

La vida independent i d'inclusió en la comunitat és una font d'aprenentatge en si mateixa.

Però si això ja ho és per a tothom, per a la persona amb discapacitat beneficiària del SAP-BCN s'afegeix, a més, la necessitat d'aprendre a gestionar de manera satisfactòria el vincle que s'estableix amb l'assistent personal i que va molt més enllà de la mera relació laboral.

Aquest és un tema especialment delicat i important per moltes raons, entre d'altres perquè es tracta d'una relació que sovint es dona en l'àmbit de la intimitat de la persona amb discapacitat; una relació en la qual qui pren les decisions depèn de l'assistent personal per fer-les efectives; una relació que pot comportar moltes hores de convivència; una relació que va molt més enllà de la mera interacció entre persona "ocupadora" i treballador/a que presta el servei, etc. En resum, es tracta d'una relació que no sempre és fàcil gestionar de manera satisfactòria.

Per això és recomanable que la persona amb discapacitat tingui la possibilitat de participar en grups d'iguals que abordin aquest aspecte. En qualsevol cas, la seva participació ha de ser sempre una decisió presa de manera voluntària i mai condicionada a la prestació del servei.

Aquesta possibilitat, l'haurien de tenir tant les persones que hagin escollit gaudir del servei mitjançant una empresa o entitat acreditada per prestar el SAP-BCN, com aquelles que hagin escollit altres opcions, per exemple, convertir-se en "ocupador/a" directe de la persona o persones assistents personals.

Les modalitats són diverses. A continuació n'apuntem les següents, entre altres de possibles:

El grup d'iguals autogestionat

Parteix de dues premisses:

- L'aprenentatge vivencial de les altres persones usuàries del servei és l'única estratègia que aporta el suport que cadascuna necessita per poder afrontar les

dificultats i els dilemes que li pugui plantejar disposar del servei d'assistència personal en relació amb el vincle que cada persona estableix amb l'assistent o assistents personals, i també en altres àmbits del viure independent i de la inclusió en la comunitat.

- Són les persones amb discapacitat que conformen el grup les que han de definir i controlar la metodologia que es vol fer servir i la manera com funcionarà.

Grup d'iguals amb suport professional

Comparteix amb la modalitat anterior la convicció que l'aprenentatge vivencial de les altres persones usuàries del servei aporta un suport que pot ser molt útil i necessari a moltes persones amb discapacitat per poder afrontar les dificultats i els dilemes que li pugui plantejar disposar del Servei d'Assistència Personal.

El grup d'iguals aporta beneficis a cadascuna de les persones que integren el grup, entre d'altres:

- Es dona i es rep ajuda emocional, pràctica o instrumental i orientació i consell de les altres persones que es troben en situacions similars.
- Es comparteixen experiències que ressonen en les altres persones, es troba comprensió i s'intercanvien diferents maneres d'afrontar les dificultats, actuant d'estímul per intentar altres estratègies i per prendre decisions.
- El grup enforteix la persona per posicionar-se d'una manera activa respecte de si mateixa, de l'assistent personal i de l'entorn (família, relacions socials, etc.).

La diferència amb la modalitat anterior de suport grupal és que aquí hi ha una figura professional que assumeix un paper de facilitador de la dinàmica del grup per tal que totes les persones que l'integren tinguin la mateixa oportunitat de participar donant i rebent les aportacions i el suport de la resta, i per tal que sigui eficaç des d'un punt de vista de funcionament organitzatiu.

En aquesta modalitat cal fer esment dels anomenats **cercles de suport** utilitzats, sobretot, en l'àmbit de la discapacitat intel·lectual i als quals ja hem fet referència en apartats anteriors.

Les persones amb discapacitat intel·lectual sovint no han tingut l'oportunitat de prendre decisions en allò que les afecta sinó que altres persones les han pres per elles, de manera que quan inicien una vida independent necessiten un suport complementari que les ajudi a afrontar el conjunt de reptes i dilemes que això els comporta, no solament les dificultats i dubtes que pugui generar la relació amb l'assistent personal. Es tracta d'una estratègia de suport complementària al SAP.

En qualsevol cas, cal ser conscients que la modalitat del **"grup d'iguals amb suport professional"** pot tenir el risc que finalment es reproduïxi un cert "guiatge", "tutorització" o substitució de la persona amb discapacitat en el seu procés de presa de decisions tot i que la intenció de les persones professionals, les entitats o empreses (si fos el cas) sigui empoderar la persona amb discapacitat en el seu procés

d'aprenentatge vital. Per això cal establir mecanismes que permetin evitar que això passi o, si passa, detectar-ho de seguida per actuar en conseqüència i de manera coherent amb el que defineix la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

2.6.2. La figura de l'interpret vital de la voluntat de la persona amb discapacitat

Aquesta figura pot ser útil o necessària quan la persona usuària del SAP-BCN té, per exemple, importants limitacions de comunicació, de comprensió i/o limitacions en els processos cognitius.

Es tracta de persones properes a la persona amb discapacitat (familiars, amists, professionals de suport, etc.) que la coneixen bé, la respecten i li donen suport en la seva voluntat de tenir una vida independent i de participar en la vida de la comunitat.

Són persones reconegudes i autoritzades per la persona amb discapacitat per participar com el seu o la seva intèrpret vital, i com a tal participen en els cercles de suport i els processos de suport a la presa de decisions.

Té per funció ajudar a interpretar la voluntat de la persona amb discapacitat de manera fidel a les seves preferències.

2.7. La figura de l'assistent personal

En el context d'aquest model municipal i de les competències de l'IMPD pel que fa a la prestació del Servei d'Assistència Personal, no correspon definir la figura de l'assistent personal més enllà del que planteja l'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció.

Dit això, hi ha tres aspectes respecte dels quals volem aportar elements per a la reflexió:

- Formació de l'assistent personal.
- Condicions laborals.
- Espais grupals de supervisió tècnica.

Tots tres són aspectes clau sense els quals el Servei d'Assistència Personal no estarà plenament consolidat dins els Sistema de Benestar Social del qual forma part.

Actualment s'està treballant en l'àmbit de l'Estat espanyol per a definir-la. És en aquest marc que cal situar les reflexions que figuren a continuació.

2.7.1. L'aportació del model en el debat estatal sobre la formació de l'assistent personal

Volem recordar que el Servei d'Assistència Personal no és un servei educatiu, ni rehabilitador, ni assistencial-cuidador.

Partim de la premissa que **la formació ha de ser un dret de les persones treballadores, no un requisit que limiti la capacitat d'elecció de la persona amb discapacitat.**

Des d'aquesta premissa es considera que les persones que vulguin exercir d'assistent personal, o que ja ho estiguin fent, han de poder optar de manera voluntària a una formació que, en cap cas, podrà ser un requisit exigible per poder treballar com assistent personal. Distingim entre formació bàsica i formació contínua.

Formació bàsica

- Història i evolució del concepte de discapacitat.
- Naixement i evolució del moviment de vida independent.
- Significat i aplicacions dels principis definits a la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i, especialment, dels següents conceptes clau:
 - Viure de manera independent.
 - Ser inclòs o inclosa en la comunitat.
 - Sistemes de vida independent.
 - Autodeterminació.
 - Assistència personal.
- La figura de l'assistent personal: rol, requisits, límits.
- Gestió de l'estrès, de les emocions, dels conflictes.
- Nocions de primers auxilis.

Formació contínua amb caràcter instrumental

Per exemple, sobre:

- Accessibilitat comunicativa: diferents estratègies comunicatives (lectura fàcil, llengua de signes, Braille, pictogrames, etc.).
- Tècniques de mobilització de persones amb mobilitat reduïda i ús d'ajudes tècniques.
- Ergonomia.
- Prevenció de riscos laborals.
- Primers auxilis.
- Etc.

Es recomana que en aquestes formacions participin assistents personals i persones amb discapacitat beneficiàries del servei, tant en el disseny dels continguts com a l'hora d'impartir-les.

Un cop iniciada la relació entre l'assistent personal i la persona amb discapacitat, serà aquesta qui donarà les indicacions necessàries sobre què ha de fer i com, quan i on vol que ho faci.

2.7.2. L'aportació del model en el debat estatal sobre les condicions laborals

Es fa urgent la regulació de les condicions laborals del Servei d'Assistència Personal tot tenint en compte les seves característiques específiques i garantint unes condicions de treball dignes i suficients per tal d'evitar situacions de precarietat i l'enorme diversitat actual.

Dit això, la manera d'abordar el tema ha d'intentar donar resposta a diversos requeriments, entre els quals volem destacar els següents:

- Garantir unes condicions laborals dignes per als treballadors i treballadores.
Entre d'altres han de definir el preu hora ordinari, de treball nocturn o en festiu, jornada laboral i hores extres, etc.
- Definir amb claredat els criteris i procediments d'acomiadament d'acord amb les característiques específiques del servei, ja que es tracta d'una relació laboral basada en la confiança de la persona amb discapacitat vers l'assistent personal que li proporciona suport.

Aquest element és fonamental, ja que quan la confiança es trenca resulta molt difícil o impossible la continuïtat de la relació laboral amb l'assistent personal. En termes laborals això es tradueix actualment en un acomiadament improcedent amb indemnització ja que sol ser extremadament difícil argumentar-ho amb fets demostrables de manera objectiva.

Això té com a conseqüència que la persona amb discapacitat es veu obligada a fer una reserva dels diners destinats a assistència personal per poder fer front a una indemnització en cas que això passi.

Cal un marc que reguli les condicions laborals de manera adequada a les particularitats d'aquest servei, tot vetllant perquè l'assistent personal tingui definits i garantits els seus drets laborals.

- Incorporar la prevenció de riscos laborals.

2.7.3. L'aportació del model sobre la necessitat d'espais grupals de supervisió tècnica desvinculats de la supervisió jeràrquica

La supervisió –interna o externa– es concreta en una mirada des d'un saber professional reconegut que dona elements per ressituar el treballador o treballadora en la seva relació amb la persona atesa.

La supervisió és un espai d'aprenentatge i reflexió compartida que:

- Ajuda cada assistent personal a sortir de la seva subjectivitat (ajuda a analitzar la tasca en la qual estan implicats/ades).
- Ajuda a expressar les dificultats i interrogants, i a posar límits.
- Aporta elements sobre com abordar o desbloquejar situacions de dificultat que l'assistent personal es pot trobar en la seva feina.
- En el context d'una entitat o empresa prestadora del servei, facilita la construcció d'una cultura tècnica comuna dels seus i de les seves assistents personals.

Aquests espais han de tenir una periodicitat mensual i ser dirigits per personal preparat per conduir espais de supervisió i coneixedor de la filosofia, característiques i requeriments del servei.

Aquests espais grupals de supervisió tècnica haurien d'estar contemplats dins el preu hora del servei.

2.8. L'acreditació d'entitats i empreses prestadores del servei

L'acreditació d'entitats i empreses de la xarxa pública de serveis socials per a la provisió del Servei d'Assistència Personal ha de garantir que el presten d'acord amb el que estableix la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i, particularment, l'Observació General que desenvolupa l'article 19.

Això comporta que:

- Els **criteris d'acreditació** de les entitats i empreses que volen proveir el Servei d'Assistència Personal **reflecteixen aquests principis i orientació del servei**.
- Es disposa d'un **sistema d'inspecció** que comprova que la prestació efectiva del servei és coherent i apleix aquests principis i requisits, amb capacitat correctora i sancionadora quan això no sigui així.

En el context d'aquest model SAP-BCN, l'IMPD instarà la Generalitat a:

1. **Revisar el sistema d'acreditació actual** per a la provisió del Servei d'Assistència Personal a Catalunya, i fer-ho **de manera participada amb les entitats i amb l'IMPD**.

Es proposarà que un requisit a complir per les entitats i empreses que vulguin acreditar-se per prestar el Servei d'Assistència Personal sigui donar a conèixer les condicions laborals de contractació dels i de les assistents personals, per tal que aquesta informació sigui un element més a tenir en compte per la persona amb

discapacitat a l'hora d'escollir quina empresa o entitat li proporcionarà el servei en cas que triï aquesta modalitat de gestió. Aquest requisit inclourà el compromís de transparència respecte de les condicions laborals al llarg de la prestació del servei

2. **Disposar d'un sistema d'inspecció àgil i efectiu en l'àmbit de Catalunya adaptat a les especificitats pròpies del Servei d'Assistència Personal.**

2.9. Codi ètic del servei i existència d'un espai de reflexió ètica

Tot servei d'atenció a les persones planteja situacions que requereixen d'una reflexió des d'una perspectiva ètica, des d'una perspectiva dels valors humans que es posen en joc. D'alguna manera, es tracta de reflexionar sobre com actuar en determinades situacions des de la consciència d'una acció social responsable.

El dilema sobre com s'ha d'actuar sorgeix de l'existència de la llibertat de l'ésser humà.

Justament, un principi fonamental del servei d'assistència personal és l'autodeterminació de la persona amb discapacitat que, per poder ser exercit, requereix la participació d'una altra persona, sovint en estreta interacció, que pot ser necessària també en l'esfera d'allò que és absolutament íntim. És evident que en aquest context es poden plantejar dilemes que afecten els valors de les persones implicades.

I la situació encara es pot complicar més quan hi concorren altres figures que tenen veu i, en ocasions, l'autoritat per prendre decisions que afecten la persona amb discapacitat: el pare/la mare o representant legal de l'infant o adolescent amb discapacitat que és titular del servei, les figures de suport a la capacitat jurídica (curatela, assistent jurídic), per no parlar de la figura de "garant de drets de la persona amb discapacitat", etc.

És per això que en el context d'aquest model considerem necessari disposar d'un **codi ètic del servei** i també **d'un espai o espais de reflexió ètica** on abordar els dilemes que la pràctica quotidiana planteja, però també anticipar-ne d'altres que just comencin a emergir.

El codi ètic del servei

Cal disposar d'un codi ètic, però també és necessari que aquest sigui el més consensuat possible entre tots els agents implicats: qui gestiona el servei (Administració, empreses i entitats), qui el rep (persones amb discapacitat beneficiàries del servei) i qui el presta (assistents personals).

Per aquesta raó es posarà en marxa una comissió que incorporarà representants de totes les parts implicades, així com una persona experta en processos de reflexió ètica aplicats en el context dels serveis d'atenció a les persones.

L'IMPD convocarà i coordinarà aquest procés. I, un cop ultimats, presentarà els resultats a la Comissió Tècnica de Seguiment del Servei d'Assistència Personal de Barcelona i de la Implementació del model.

En qualsevol cas, es tracta d'un punt de partida, ja que tot codi ètic és un producte viu que s'ha d'adaptar a les necessitats d'un servei i d'una societat en ràpida evolució.

L'espai de reflexió ètica

Cal disposar d'un espai de reflexió ètica respecte dels reptes que planteja una realitat sovint complexa i pluralment moral en què cal afrontar dilemes, dubtes i conflictes també des d'una perspectiva ètica.

Es tracta d'un espai que aporta eines per a una atenció més justa i equitativa. En aquest sentit, l'IMPD està interessat que la diversitat d'entitats i empreses proveïdores del servei actuïn d'acord amb un mateix codi ètic del servei que sigui compartit.

Un codi ètic del qual s'informi també a les persones usuàries del servei que optin per altres fórmules de gestió.

Un espai de reflexió ètica és:

- Un espai de reflexió entre iguals en tant que totes les opinions tenen el mateix valor i mereixen idèntic respecte.
- En el qual s'aborden temes diversos sempre des de la perspectiva de l'ètica: situacions que generen dilemes ètics, problemes o dificultats de límits entre diferents figures o agents implicats, o també que serveixen per anticipar com gestionar determinats conflictes abans que arribin.
- Es busca contribuir a la construcció i l'enfortiment d'una ètica compartida, trencant amb certes visions personals acríticament assumides. Es gestiona l'arbitrarietat sense deixar mai sola la persona participant.
- Tothom que hi participa ho fa per voluntat pròpia i després de rebre una formació prèvia de 20 hores on s'ensenya el mètode de la deliberació, entre d'altres aspectes. Qui participa assumeix un doble compromís: l'assistència i la preparació de les sessions, que, en principi, solen ser trimestrals.
- Està constituït per un mínim de 5 persones.
- Té caràcter integrador de totes les figures implicades, com a mínim entitats/ empreses prestadores del servei, persones usuàries i assistents personals. Pot participar-hi qui vulgui, però cal que hi siguin les diverses figures previstes en aquest tipus de servei.

- Aquests espais compten amb una estructura amb dues figures que tenen funcions diferenciades: la presidència i la secretaria, ja que cal recollir les aportacions i reflexions que es facin.

Un espai de reflexió ètica no és una supervisió tècnica realitzada per una persona experta externa.

En l'espai de reflexió ètica el paper de la persona externa, quan n'hi ha com així ho volem en el nostre cas, consisteix a aportar el seu saber respecte del mètode de la deliberació i de la mirada ètica respecte d'allò que motiva la reflexió i el debat col·lectiu. No té per què tenir expertesa en el tipus de situacions objecte de l'atenció d'aquell servei.

Són espais de reflexió diferents i complementaris.

La proposta que es fa en el context d'aquest model és que sigui l'IMPD qui impulsi i doni suport a la creació d'un o més espais de reflexió ètica per tal que les reflexions fetes puguin contribuir a l'actualització, sempre que calgui, del codi ètic elaborat inicialment i compartit pels diversos agents implicats.

2.10. Intercanvi d'experiències i visibilització de bones pràctiques

Tot servei que funcioni amb criteris de qualitat incorpora, entre d'altres, **mecanismes i espais de:**

- **Intercanvi d'experiències.** Socialitzar l'experiència permet no solament la divulgació del que es fa sinó també l'aprenentatge mutu a través de l'intercanvi d'opinions i reflexions entre diferents agents implicats en el servei.
- **Identificació i visibilització de bones pràctiques.** Suposa un acte de reconeixement, però també d'aprenentatge col·lectiu. Implica:
 - Definir quins són els criteris de qualitat sobre els quals es qualifica una experiència com a “bona pràctica”.
 - Crear un “banc de bones pràctiques” que pugui ser consultat.
 - Concretar mecanismes i/o procediments per a la visibilització de les bones pràctiques.

Cal dir que l'IMPD forma part de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona, amb una llarga trajectòria en l'organització d'espais de reflexió sobre la pràctica per “pensar el que fem i per aprendre del que fem”. Aquesta trajectòria cristal·litza fa anys en un Pla de gestió del coneixement que busca fer visible i compartir el coneixement, intercanviar coneixement per generar-ne de nou i promoure connexions amb altres xarxes.

En aquest context, el model aquí definit incorpora el compromís amb els processos de millora contínua i, per tant, amb la necessitat de definir i concretar quins seran aquests mecanismes i espais en relació amb el Servei d'Assistència Personal de Barcelona. Com fer-ho és una de les tasques que formen part de les funcions de la Comissió Tècnica de Seguiment del Servei d'Assistència Personal de Barcelona i de la implementació del model, l'encàrrec i la composició de la qual estan desenvolupats a la IV part d'aquest document.

2.11. Altres mesures incloses al model del SAP-BCN

El SAP-BCN disposarà d'un dispositiu d'hores d'assistència personal que funcioni 24 hores per fer front a situacions imprevistes d'urgència que afectin les persones usuàries del servei.

La persona amb discapacitat és responsable de preveure la disponibilitat d'assistents personals per fer front a situacions previstes (vacances, baixes de maternitat, baixes per intervencions quirúrgiques programades, etc.) i també a situacions imprevistes. Però quan es tracta de situacions imprevistes no sempre s'hi pot donar resposta malgrat aquestes mesures de previsió.

Els imprevistos poden ser d'índole diferent:

Per les absències sobtades de l'assistent personal per malaltia, accident, temes familiars urgents o altres motius.

L'assistent personal pot posar-se malalt/a d'un dia a l'altre, o tenir un accident, o haver-se de quedar amb un familiar que s'ha posat malalt de matinada, etc.

Davant aquests imprevistos, pot passar que la persona usuària del SAP-BCN no pugui trobar un/a altre/a assistent personal que pugui venir immediatament o en un termini mínim de temps.

Això pot tenir conseqüències importants com, per exemple, que la persona amb discapacitat no pugui aixecar-se del llit, anar al lavabo, menjar; no pugui assistir a una activitat important per a ell o ella o realitzar una gestió que no es pugui posposar sense conseqüències; o faltar a una prova o visita mèdica programada fa mesos, etc.

Per imprevistos de la pròpia persona amb discapacitat.

Les circumstàncies poden ser diverses: haver d'anar a urgències mèdiques o acompanyar un familiar dependent, etc.

Sense substituir mai la responsabilitat que pertoca a la pròpia persona amb discapacitat, **l'IMPD posarà en marxa un dispositiu d'hores d'assistència personal**

que funcioni les 24 hores tots els dies de l'any per fer front a situacions imprevistes d'urgència que afectin les persones usuàries del servei.

2.12. Glossari de conceptes clau

L'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat defineix els següents conceptes clau:

- Viure de manera independent.
- Ser inclòs o inclosa en la comunitat.
- Sistemes de vida independent.
- Assistència personal.

Tots ells estan recollits en la primera i segona part d'aquest document, a les quals ens remetem.

A continuació desenvolupem altres conceptes que també considerem clau per tal que puguin interpretar-se correctament quan són utilitzats en el text. L'ordenació de cada concepte és deliberat i no respon a un criteri alfabètic.

Discapacitat

[... La discapacitat és el desavantatge o la limitació de l'activitat causades per una organització social contemporània que té poca o cap consideració a les persones amb alguna deficiència i, per tant, les exclou de la participació en les activitats socials generals. (*Union of Physically Impaired Against Segregation–UPIAS, 1976.*)

La discapacitat és un concepte que evoluciona i que resulta de la interacció entre les persones amb deficiències i les barreres degudes a l'actitud i a l'entorn que eviten la seva participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb les altres. (*Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, 2006, preàmbul.*) ...]

Diversitat funcional

La diversitat és una característica inherent al fet de ser un ésser humà. Tots els cossos i ments funcionen de manera diferent, però quan aquestes diferències funcionals – respecte de l'estàndard estadístic i/o normatiu– interactuen amb un medi social hostil que fa que la persona pateixi discriminació i/o manca d'igualtat d'oportunitats de manera sistemàtica i sistèmica, diem que és una persona amb diversitat funcional. Aquest concepte busca posar l'accent en la resposta de l'entorn (barreres a l'accés i a la participació: actituds, existència o no de suports, accessibilitat, etc.) i no en la capacitat de l'individu per fer determinades coses sense suports.

Autonomia

La utilitzem en un doble sentit:

- Conjunt de les maneres pròpies de cada persona de fer les activitats quotidianes.
L'exercici de l'autonomia d'una persona està condicionada per les possibilitats i els suports que el seu entorn li ofereix. Per exemple, moltes persones tenen dues maneres de pentinar-se: amb les seves pròpies mans o anant a una perruqueria. La seva autonomia és respectada si té al seu abast una pinta i alguna perruqueria. Algunes persones amb diversitat funcional tenen dues maneres de pentinar-se: amb les mans de l'assistent personal i anant a una perruqueria. En aquest cas l'autonomia és respectada si es disposa d'una pinta, d'un/a assistent personal i d'alguna perruqueria accessible. Les persones som diferents, fem les coses de manera diferent, tenim diferent autonomia.
- Com a sinònim d'autodeterminació: fa referència al dret que té tota persona, pel fet de ser-ho, a prendre les seves pròpies decisions en relació amb el seu projecte vital.

[... L'autonomia com a dret fa referència a la garantia que les persones, al marge de les seves capacitats, puguin desenvolupar un projecte vital basat en la seva identitat personal i tenir-ne el control.

L'autonomia com a capacitat es refereix al conjunt d'habilitats que cada persona té per fer les seves pròpies eleccions, prendre decisions i responsabilitzar-se'n de les conseqüències. L'autonomia s'aprèn, s'adquireix exercint-la, mitjançant l'aprenentatge que prové d'un mateix o mateixa i mitjançant la interacció social. Es tracta, doncs, d'un exercici directe de la pròpia persona i des del seu propi control que s'aprèn². ...]

Autodeterminació

Acció de decidir per un/a mateix/a. Lliure decisió de la persona.

Situació en què una persona pot decidir de manera efectiva sobre el seu cos i activitats quotidianes (què, com, quan, on i amb qui fer). És a dir, l'autodeterminació consisteix a decidir com viure la pròpia autonomia. Cal entendre que per a algunes persones amb discapacitat/diversitat funcional (intel·lectual, trastorn mental o altres) la seva manera de prendre decisions és amb el suport d'un altre dins d'un marc d'acords sobre què pot decidir per si mateixa, què pot decidir amb suport i què no pot decidir.

L'autodeterminació, o el dret a decidir, suposa tenir el control sobre tots els aspectes de la vida, així com tenir els suports per poder fer eleccions que reflecteixin la voluntat i les preferències individuals.

2. López Fraguas i col·l. (2004).

També comporta que les persones coneguin quines implicacions poden tenir els seus actes i assumir la responsabilitat de les conseqüències.

L'autodeterminació és un dret inherent i consubstancial a l'existència de totes les persones, que el manifesten en funció de la seva diversitat i personalitat. És un principi fonamental dels drets humans. És un dret individual i col·lectiu a "decidir lliurement".

Empoderament

Procés personal pel qual es pren consciència i es fa efectiu l'exercici dels propis drets, possibilitats i desitjos que fan que la nostra vida sigui nostra. És a dir, és el procés que fa possible l'autodeterminació i és també el seu exercici efectiu.

Es diferencia del terme "apoderament" en tant que aquest significa "donar a algú poder o autoritat". Implica un tercer que apodera un altre i, per tant, comporta una relació desigual ja que una persona facilita a una altra la incorporació d'allò que no té o que té de manera insuficient.

Ajustaments raonables

[... S'entenen com a tals les modificacions i les adaptacions necessàries i adequades que no imposin una càrrega desproporcionada o indeguda, quan es requereixin en un cas particular, per a garantir a les persones amb discapacitat el gaudi o l'exercici, en igualtat de condicions amb les altres, de tots els drets humans i llibertats fonamentals (*Article 2 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.*) ...]

Els ajustaments raonables s'apliquen quan el disseny per a tothom i l'accessibilitat universal no són suficients per adequar-se a les característiques d'una persona en concret.

Suport personalitzat

Resposta individualitzada en funció de les necessitats específiques i de la singularitat de cada persona i de la seva situació i context en cada moment. Tot suport personalitzat ha de ser respectuós amb l'autonomia i autodeterminació de la persona amb discapacitat i adaptar-se als canvis que la persona pugui viure per les raons que siguin (etapes vitals, canvis en l'entorn o qualsevol altra).

Institucionalització

Procés normatiu, polític, social, cultural i psicològic que confina les persones en espais segregats, on el poder de decisió sobre la seva quotidianitat és transferit a

professionals o a la família. Típicament, residències o domicilis familiars sense els suports adients. La institució no és un edifici de ciment sinó un conjunt de normes i vincles que coarten la llibertat de decisió sobre el propi cos i sobre la vida quotidiana.

Desinstitucionalització

Prevenició i superació dels processos d'institucionalització mitjançant la creació d'alternatives de suport al propi entorn, incloent-hi els ajustaments raonables que calguin, en el sentit establert per la Convenció d'exercir en igualtat de condicions que les altres persones tots els drets humans i llibertats fonamentals.

Inclusió

Procés que fa possible la participació de tothom, amb plena llibertat i igualtat d'oportunitats, en tots els àmbits socials.



3. Tercera part

La fase de transició fins
assolir la garantia del dret
al Servei d'Assistència
Personal de Barcelona

Sumari

- 3.1. La llista d'espera
- 3.2. Naturalesa jurídica, cobertura i finançament
- 3.3. Sistema d'acreditació d'entitats i empreses prestadores del servei a la ciutat de Barcelona
- 3.4. Accions per incentivar que hi hagi diversitat d'agents prestadors del Servei d'Assistència Personal

3.1. La llista d'espera

Tal i com defineix l'Observació General que desenvolupa l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, **el desplegament dels serveis de suport que han de fer possible l'assoliment d'una vida independent (19.b) és d'aplicació progressiva.**

Això obliga els estats a garantir un **increment progressiu** dels recursos destinats a proporcionar serveis de suport a les persones amb discapacitat que vulguin viure de manera independent fins a assolir la plena garantia d'aquest dret.

Això significa:

- **No retrocedir en allò assolit:** els recursos destinats a serveis de suport per a una vida independent no poden disminuir respecte dels exercicis anteriors.
- **No estancament:** tampoc és acceptable mantenir els mateixos pressupostos destinats a aquests serveis sense cap creixement mentre hi hagi desequilibri entre necessitats i recursos.

Quan, malgrat l'increment progressiu de recursos destinats a incrementar el SAP-BCN, la demanda supera la disponibilitat d'aquests recursos es genera **una llista d'espera per a l'accés a aquests serveis de suport a una vida independent.**

Cal tenir en compte que a l'inici de la implementació d'aquest model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona ja existeix una llista d'espera amb una mitjana de temps d'espera per accedir-hi de dos anys. Fins al moment de la implementació del model, l'únic criteri d'ordenació de la llista d'espera ha estat la de la data de formalització de la sol·licitud del SAP-BCN.

En conseqüència, en la fase de transició fins a assolir la disponibilitat dels recursos suficients que garanteixin de manera immediata el dret al servei a totes les persones que el sol·licitin, és imperatiu definir els criteris que regularan la gestió de la llista d'espera en coherència amb els **principis** de:

- **Equitat:** tractar tothom per igual, tenint en compte les seves diferències i característiques.

Aplicat en el context de la Convenció, i particularment de l'art. 19 tal i com el desenvolupa l'Observació General, aquest principi comporta no fer diferències en l'accés als serveis de suport a una vida independent en funció de la tipologia de la discapacitat, l'edat de la persona, el gènere, la procedència o qualsevol altre factor.

- **Acció positiva o acció afirmativa:** comporta l'aplicació d'accions encaminades a afavorir determinades persones, grups o col·lectius que pateixen discriminació o circumstàncies més desfavorides que la resta de la població amb l'objectiu de buscar l'equilibri de les seves condicions de vida o d'igualar les oportunitats d'accés a recursos i serveis amb la resta de la població.

En el context d'aquest model, aplicar aquest principi comporta definir els mecanismes que garanteixin l'equilibri i la igualtat d'oportunitats en l'accés i gaudiment del servei d'assistència personal a totes les persones amb discapacitat que vulguin viure de manera independent.

3.1.1. Requisits que cal garantir en la gestió de la llista d'espera

- Els criteris per ordenar la llista d'espera han de ser d'**aplicació objectiva** i no estar subjectes a interpretació subjectiva.
- **Transparència:** han de poder ser informats tant a la ciutadania com a qualsevol instància interna o externa (tècnica, gerencial o política).
- Han de garantir un **tracte equitatiu** a totes les persones amb discapacitat i en situació de dependència que vulguin viure de manera independent, tot prioritzant les situacions de major vulneració d'aquest dret (acció positiva). I aquest tracte s'ha de garantir de manera immediata a partir de l'aprovació del model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN).

3.1.2. Els criteris de prioritització

Criteris a considerar

Es defineixen quatre criteris de prioritització de la llista d'espera.

Desinstitucionalització

Definició: passar de viure en un servei d'acolliment residencial i/o substitutiu de la llar a viure independent.

Aquest criteri ha de tenir més pes o puntuació que la resta, en entendre que comporta la vulneració més greu del dret a viure independent i a ser inclòs o inclosa en la comunitat.

Risc d'institucionalització

Definició: es donen una sèrie de circumstàncies que defineixen un nivell alt de vulnerabilitat, de manera que si no es disposa del SAP-BCN la persona amb discapacitat no tindrà cap altra opció que ingressar en un servei d'acolliment residencial i/o substitutiu de la llar, tot i no desitjar-ho.

Aquest criteri ha de tenir un pes o puntuació just per sota del criteri d'institucionalització ja que, tot i que pot comportar en alguns casos un nivell de patiment important pel fet que s'està arribant a una situació límit, encara no s'ha produït la institucionalització.

Ser infant o adolescent

Definició: l'assistència personal de 0 a 17 anys és necessària per oferir a l'infant i adolescent un suport al seu desenvolupament personal i emocional més enllà de les cures mèdiques i terapèutiques, fent possible no solament la seva participació i inclusió en la família i en la societat des de la primera infància, sinó també donant suport al seu creixement com a subjecte que pren decisions de les quals es fa responsable.

Temps de permanència a la llista d'espera

Aquest criteri ha de tenir un pes o puntuació molt menor respecte dels altres tres.

Sistema de puntuació que determinarà l'ordre de cada sol·licitud en la llista d'espera

Compatibilitat i incompatibilitat entre els criteris definits

- El criteri de “**Desinstitucionalització**” és:
 - Compatible i, per tant, suma amb “Temps de permanència a la llista d'espera”.
 - Incompatible i, per tant, no pot sumar amb “Risc d'institucionalització” i amb “Ser infant o adolescent”.
- El criteri de “**Risc d'institucionalització**” és:
 - Compatible i, per tant, suma amb “Ser infant o adolescent” i amb “Temps de permanència a la llista d'espera”.
 - Incompatible i, per tant, no pot sumar amb “Desinstitucionalització”.
- El criteri de “**Ser infant o adolescent**” és:
 - Compatible i, per tant, suma amb “Risc d'institucionalització” i amb “Temps de permanència a la llista d'espera”.
 - Incompatible i, per tant, no pot sumar amb “Desinstitucionalització”.
- El criteri de “**Temps de permanència a la llista d'espera**” és:
 - Compatible i, per tant, suma amb els altres tres criteris: “Desinstitucionalització”, amb “Risc d'institucionalització” i amb “Ser infant o adolescent”.

Taula. Criteris de puntuació

Criteri	Puntuació
Desinstitucionalització	11 punts
Risc d'institucionalització Criteris de puntuació A diferència del criteri de priorització anterior, al qual se li atorga una puntuació fixa, el “Risc d'institucionalització” està determinat per diferents variables a cadascuna de les quals se li atorga una puntuació determinada fins al màxim de puntuació possible definit per aquest criteri. Un cop aprovat el model es desenvoluparà i concretarà la ponderació que ha de tenir cada variable. S'acorda que l'IMPD elabori una proposta a presentar amb caràcter consultiu a la reunió de la Comissió Tècnica de Seguiment del Servei d'Assistència Personal de Barcelona i de la implementació del model amb l'objectiu de buscar el màxim consens respecte de la ponderació a implementar. • Grau de dependència (màxim 3 punts) – Grau I 1 punt – Grau II 2 punts – Grau III 3 punts • Situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social (màxim 7 punts) – Manca o insuficient suport (formal i informal)) per poder garantir una vida independent. » Suport insuficient 3 punts » Suport inexistent 4 punts – Manca o insuficient disponibilitat econòmica. » 1 punt » 2 punt » 3 punts	Màxim 10 punts

Ser infant o adolescent	5 punts
“Ser infant o adolescent” suma amb “Risc d’institucionalització”, però la suma de tots dos criteris no podrà superar en cap cas els 10 punts (1 punt per sota de la puntuació atorgada al criteri de “Desinstitucionalització”).	
Temps de permanència a la llista d’espera	Màxim 2 punts
Quan l’únic criteri de priorització a aplicar en una sol·licitud sigui el “Temps de permanència en la llista d’espera”, en cas d’empat serà la data de formalització de la sol·licitud la que marqui l’ordenació que correspongui. I en cas que aquesta data sigui la mateixa, el desempat el marcarà l’hora que figuri en el registre de la documentació.	
Criteris de puntuació	
S’atorgaran 0,1 punts per cada mes complet a la llista d’espera, fins a un màxim de 2 punts.	
Aquest criteri s’aplicarà sempre mentre hi hagi llista d’espera, amb independència que les persones sol·licitants del SAP-BCN abans de la implementació del model gaudeixin ja del servei o encara estiguin esperant poder accedir-hi.	

3.1.3. Els criteris d’ordenació en cas d’empat

Si un cop aplicats els criteris de priorització es produeix una o més situacions d’empat i la disponibilitat de places no permet a totes accedir-hi, s’aplicaran els criteris d’ordenació següents:

- Data de formalització de la sol·licitud.

I si persisteix l’empat:

- Hora de formalització de la sol·licitud.

Altres criteris i consideracions a tenir en compte en la gestió de la llista d’espera

- Quan es tracti d’una unitat de convivència i totes les persones membres siguin sol·licitants del SAP-BCN, es considerarà la puntuació més alta pel que fa a l’accés al servei per tal de no trencar la convivència, llevat que es manifesti el contrari.

Aquest criteri no s'aplica pel que fa al nombre d'hores del servei que estarà en funció del pla individual d'assistència personal de cada persona membre de la unitat de convivència.

- En el temps que la persona estigui en la llista d'espera la seva situació pot haver canviat. Per tal que això es tingui en compte en la posició que ocupa en la llista d'espera, caldrà que es notifiqui i s'acrediti la nova circumstància. Quan això passi s'incorporarà d'immediat la informació rebuda a la llista d'espera actualitzant, quan sigui el cas, l'ordre de les sol·licituds.

La notificació a l'IMPD podrà efectuar-la la persona interessada, un familiar/persona que la representa legalment o persona del seu entorn, o qualsevol servei coneixedor de la situació.

Si la notificació no va acompanyada de l'acreditació corresponent, el departament de Serveis de Vida Independent de l'IMPD es posarà en contacte amb la persona sol·licitant del SAP-BCN, i, si cal, amb la persona que la representa legalment, per tal de demanar-li o, quan sigui el cas, informar-la dels passos a seguir per tal d'obtenir-la. Quan calgui, es realitzarà una entrevista per tal d'assegurar la comprensió de la informació facilitada o activar, si cal, la intervenció dels serveis adients sempre amb l'autorització prèvia de la persona sol·licitant del SAP-BCN.

En qualsevol cas, **serà requisit acreditar la nova circumstància** lliurant a l'IMPD la documentació expedida per la instància corresponent.

Passos a seguir a partir de l'aprovació del model del SAP-BCN

- A partir de l'aprovació del model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona i abans de finalitzar el 2019, el Departament de Serveis de Vida Independent de l'IMPD es posarà en contacte amb totes les persones incloses a la llista d'espera fins a aquella data per informar-les de la introducció dels criteris de prioritització i d'ordenació en la gestió de la llista d'espera i dels motius. Igualment es demanarà la documentació necessària per tal de ponderar els criteris definits per a cadascuna.
- A partir de l'aprovació del model, tota persona que sol·liciti el SAP-BCN rebrà informació sobre els criteris de prioritització i d'ordenació de la llista d'espera amb l'explicació que la seva posició pot modificar-se al llarg del temps.
- S'incorporarà aquesta informació al full de sol·licitud del servei, que incorporarà la documentació necessària per acreditar els criteris de ponderació definits al model del SAP-BCN per a la gestió de la llista d'espera, mentre n'hi hagi.
- Anualment es notificaran formalment els canvis produïts a totes les persones sol·licitants del SAP-BCN que estiguin en llista d'espera, indicant-los la posició que ocupen en la data indicada.
- Tota persona sol·licitant del SAP-BCN podrà demanar en qualsevol moment informació al Departament de Serveis de Vida Independent de l'IMPD sobre la posició que ocupa en la llista d'espera.

- Anualment s'informarà d'aquests canvis i de l'evolució de la llista d'espera a la Comissió Tècnica de Seguiment del Servei d'Assistència Personal de Barcelona i de la Implementació del model definit.

Les situacions que generin dubtes en l'aplicació dels criteris de gestió de la llista d'espera definits aquí, es portaran a l'anàlisi de la Comissió Tècnica, on es prendrà la decisió que es consideri més adient, de manera que es vagin desenvolupant criteris que seran d'aplicació en situacions equivalents.

3.2. Naturalesa jurídica, cobertura i finançament

Mentre no sigui possible garantir plenament i de manera sostinguda en el temps **el dret a disposar del servei d'assistència personal** amb el total d'hores que calguin a cada persona amb discapacitat per viure de manera independent en cada etapa i circumstàncies de la seva vida, cal definir com transitarem de la situació actual fins a assolir l'horitzó definit al model del SAP-BCN de l'IMPD.

Cal un període de transició de diversos anys que ens apropi de manera progressiva a la garantia plena del dret al Servei d'Assistència Personal.

Distingim dues etapes en la fase de transició fins a la plena garantia del dret.

1. Primera etapa de transició fins a la inexistència de llista d'espera.
2. Segona etapa de transició fins a la plena garantia del dret.

Veiem a continuació en què consisteix cadascuna.

3.2.1. Primera etapa de transició fins a la inexistència de llista d'espera

Les prioritats en aquesta primera fase serien:

- Assegurar l'accés al SAP-BCN sense discriminació per raó de la tipologia de la discapacitat i/o de l'edat.
- Garantir que la població amb discapacitat resident a la ciutat de Barcelona coneix l'existència del SAP-BCN.
- Assegurar que tothom que sol·liciti el SAP-BCN en pugui gaudir dins els límits d'uns topalls d'un màxim d'hores en funció del grau de dependència acreditat. Aquests topalls es calcularien en funció de diferents criteris que es detallen més endavant en aquest mateix apartat.

Aquests topalls són “mesures d'accessibilitat universal” en tant que permeten tenir una vida independent i fer efectiva la inclusió en la comunitat a la majoria de persones que hi tenen dret.

Tanmateix, per a aquelles persones usuàries del SAP-BCN per a les quals aquests topalls fossin insuficients per poder garantir una vida independent, caldria contemplar els corresponents ajustaments raonables. Tot i no poder dimensionar a priori la proporció de persones que puguin necessitar aquests ajustaments raonables, s'estima que es tractaria de casos singulars i, per tant, d'una minoria del total de persones usuàries del servei.

En aquests casos, l'ajustament raonable i la concreció de les hores necessàries d'assistència personal és fruit d'un procés encara més personalitzat d'adaptació del servei a cada persona, circumstància i situació. Requereix un procediment dialogat que permeti l'establiment d'acords entre la persona amb discapacitat que necessiti aquests **ajustaments raonables** i l'IMPD.

Aquest procediment, en ser extraordinari i especialment individualitzat, garanteix d'una banda els drets i d'altra, la sostenibilitat econòmica del sistema, complint així amb la definició i finalitat dels ajustaments raonables que el sistema ha de tenir en compte des de l'inici.

Els ajustaments raonables s'haurien de definir ja en el moment d'actualitzar cada any el pla individual d'assistència personal, a partir del qual es concreta el nombre d'hores que cada persona necessita. Quan el nombre d'hores necessàries per a una vida independent i per fer efectiva la inclusió en la comunitat supera el topall definit és quan cal aplicar la mesura de l'ajustament raonable.

Pel que fa al pressupost destinat a proveir el SAP-BCN, la possibilitat de fer ajustaments raonables a qui els necessiti requereix fer una previsió del pressupost superior als topalls corresponents a totes les persones usuàries en funció del seu grau de dependència i deixar un percentatge del pressupost obert a situacions no previstes d'empitjorament, que requereixin un increment d'hores del servei durant l'any un cop tancat el pla individual d'assistència personal.

- Actualitzar el preu hora del servei fent-lo equivalent al de la figura del “treball familiar” dels Servei d'Atenció Domiciliària mentre no existeixi un conveni estatal o nacional que reguli de manera específica el SAP. I quan aquest existeixi, aplicar-lo.
- Passar de proveir el servei mitjançant una subvenció nominal a utilitzar una fórmula adequada amb la garantia d'un dret.

Quan finalitzaria aquesta primera etapa de transició?

Quan s'aconsegueixi la desaparició de la llista d'espera, de manera que tothom que sol·liciti el SAP-BCN en pugui gaudir en un termini màxim de tres mesos.

Topalls a aplicar un cop aprovat aquest model del SAP-BCN i a partir de la data fixada d'inici del procés d'implementació

Els topalls que figuren a continuació són el resultat de:

- Estimar una proporció entre els topalls assignats als graus I, II i III de dependència que sigui coherent amb la major o menor necessitat de suport que indica cadascun.

Es considera que el topall corresponent al grau III de dependència no pot ser inferior al 40% de la suma total dels topalls de tots tres graus i que l'import corresponent al grau I ha de ser aproximadament la meitat que el de grau III.

- Analitzar el preu per plaça residencial del Consorci de Serveis Socials de Barcelona vigent per a cadascuna de les modalitats residencials existents.
- Que tots els topalls definits comportin un augment d'hores del servei tot i la proposta d'augment del preu hora que es formula en un altre apartat d'aquest mateix capítol.

Taula. Topalls segons grau de dependència

Grau de dependència	Imports màxims
III	41.945,80 €/any (sense IVA)
II	34.379,35 €/any (sense IVA)
I	21.422,04 €/any (sense IVA)

Aquests topalls d'aplicació inicial es revisaran anualment tenint en compte els tres criteris definits. En qualsevol cas, aquesta revisió anual de l'import de cada topall no podrà tenir com a efecte una disminució de les hores efectives de disponibilitat del servei necessàries per fer efectiu el dret a una vida independent i a ser inclòs o inclosa en la comunitat. En aquesta fase de transició, el nombre d'hores efectives de disponibilitat del servei es mantindrà estable fins a la desaparició de la llista d'espera.

El preu hora en el moment de l'aprovació d'aquest model del SAP-BCN i d'inici del procés d'implementació

S'estableix en **17,35 € l'hora**.

Aquest preu inclou la part proporcional de diferents conceptes de cost: la remuneració bruta de la figura de l'assistent personal, la contribució com a contractant a la Seguretat Social, costos indirectes (formació continuada, gestió, supervisió tècnica externa, etc.), indemnitzacions i suplències, beneficis, etc.

El preu hora es revisarà anualment.

Tot augment del preu hora implicarà la revisió dels topalls establerts per tal de garantir que en cap cas aquesta mesura pugui comportar una disminució del nombre d'hores disponibles per a cada grau de dependència en aquesta primera etapa de transició.

L'actualització del preu hora del SAP-BCN

Es farà en funció de dos factors:

- Els criteris d'actualització establerts a la normativa legal.

Mentre no existeixi un conveni regulador del SAP a l'Estat espanyol o a Catalunya, la quantia que s'agafarà com a referència per a la revisió i actualització del preu hora del Servei d'Assistència Personal de Barcelona serà el preu hora definit per la figura del “treball familiar” al Plec administratiu del concurs per a la gestió del Servei d'Atenció Domiciliària de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona i les corresponents actualitzacions.

I quan es disposi d'un conveni regulador del SAP a l'Estat espanyol o a Catalunya serà aquest el que definirà el preu hora de referència del SAP-BCN. En cas que aquest sigui inferior a l'establert per l'IMPD, la quantia no patirà cap modificació.

- Els resultats de l'estudi de costos que es proposa al capítol “Altres aportacions”.

Implicacions d'aquesta primera fase de transició**Prioritat en el primer any d'implementació del model del SAP-BCN**

La implementació en el primer any del model del SAP-BCN de l'IMPD definit aquí comportarà un important increment del pressupost, que estarà destinat **prioritàriament a l'actualització del preu hora del servei i dels imports màxims a garantir (topalls)** en funció del grau de dependència.

Si l'increment de pressupost ho permetés, un cop garantida aquesta prioritat la resta es destinaria a la disminució de la llista d'espera.

Prioritat en la resta anys del període de la primera etapa de la fase de transició

La prioritat serà disminuir el nombre de persones en llista d'espera fins a fer-la desaparèixer.

L'actualització anual del preu hora del servei i dels imports màxims a garantir per a cada grau de dependència de les persones ja beneficiàries del servei suposarà una part relativament petita dels successius increments de pressupost, el que garantirà que majoritàriament es puguin destinar a proporcionar el servei a les persones sol·licitants del SAP-BCN en llista d'espera.

Es considerarà que no hi ha llista d'espera quan l'IMPD pugui garantir l'accés en un termini màxim de tres mesos a totes les persones que sol·licitin el SAP-BCN.

Es recorda el que diu l'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció: [... Per aconseguir l'efectivitat progressiva dels drets econòmics, socials i culturals, els estats membres han d'adoptar mesures fins al màxim dels recursos de què disposen. Aquestes mesures s'han d'adoptar de manera immediata o dins d'un període de temps

raonablement curt, i han de ser deliberades, concretes, selectives i fer ús dels mitjans més escaients”. ...] (*Punt 41.*)

3.2.2. Segona etapa de transició fins a la plena garantia del dret al servei d'assistència personal

Un cop desapareguda la llista d'espera, la prioritat serà que els increments anuals del pressupost destinat al SAP-BCN permetin anar augmentant el nombre màxim d'hores establert cada any en funció del grau de dependència de cada persona usuària del servei fins a arribar a la desaparició de topalls.

Quan finalitzarà aquesta segona etapa de transició?

Quan el SAP-BCN pugui garantir simultàniament:

- L'accés en un termini màxim de tres mesos a totes les persones que el sol·licitin.
- Que la fórmula jurídica de provisió del servei és coherent amb la garantia d'un dret.

És a dir, aquesta etapa de transició finalitzarà en assolir la plena garantia del dret al servei d'assistència personal a tota persona amb discapacitat que el vulgui sol·licitar.

3.3. Sistema d'acreditació d'entitats i empreses prestadores del servei a la ciutat de Barcelona

3.3.1. El sistema d'acreditació que defineix el model

Tal i com hem vist a la II part, que defineix el model del SAP-BCN, el sistema establert per a l'acreditació d'entitats i empreses de la xarxa pública de serveis socials per a la provisió del Servei d'Assistència Personal ha de garantir que ho fan d'acord amb el que estableix la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i, particularment, l'Observació General que desenvolupa l'article 19.

Això comporta que:

- Els **critèris d'acreditació** de les entitats i empreses que volen proveir el Servei d'Assistència Personal **reflecteixen aquests principis i orientació del servei**.
- Es disposa d'un **sistema d'inspecció** que comprova que la prestació efectiva del servei és coherent i compleix aquests principis i requisits, amb capacitat correctora i sancionadora quan això no sigui així.

3.3.2. Situació actual i fase de transició fins a la plena implementació del model

És la Generalitat qui defineix i gestiona el sistema d'acreditació d'empreses i entitats per a la prestació del servei d'assistència personal que és d'àmbit de Catalunya.

La situació actual defineix dues prioritats:

- **S'han de revisar els criteris d'acreditació per a la prestació del servei d'assistència personal a Catalunya.**
 - Actualment solament es poden acreditar entitats o empreses per proveir el servei a persones amb discapacitat física o sensorial.

Aquesta limitació és contrària al que estableix l'article 19 de la Convenció i incompleix les sentències del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (núm. 598/2012, de 15 d'octubre) i del Tribunal Suprem (sentència de 2 de desembre de 2014 de la Sala Contenciosa Administrativa, Secció 4a).

Aquestes sentències deixen clar que en la prestació del servei d'assistència personal no hi pot haver cap discriminació per raó, entre d'altres, de la tipologia de la discapacitat.

Urgeix, doncs, revisar els criteris d'acreditació vigents per tal d'adequar-los a la normativa legal vigent.
 - Amb els criteris actuals d'acreditació, poden prestar el Servei d'Assistència Personal entitats i empreses que no estan orientades a facilitar una vida independent i d'inclusió a la comunitat de les persones amb discapacitat.
- **Cal enfortir i adaptar la funció inspectora** de l'Administració amb la doble funció i capacitat de vigilància per al compliment d'aquesta filosofia, principis i requisits en la prestació efectiva del Servei d'Assistència Personal i de sanció quan calgui. Per fer-ho possible cal, entre altres aspectes, dotar la inspecció de protocols adequats a l'especificitat del Servei d'Assistència Personal.

En el context d'aquest model i en aquesta la fase de transició, l'IMPD:

Pel que fa al sistema d'acreditació

1. **Instarà la Generalitat a revisar el sistema d'acreditació actual** per a la provisió del Servei d'Assistència Personal a Catalunya i a fer-ho **de manera participada amb les entitats i amb l'IMPD.**
2. Mentre això no sigui una realitat, **l'IMPD podrà posar en marxa un sistema propi d'acreditació d'empreses i entitats prestadores del Servei d'Assistència Personal a la ciutat de Barcelona**, sempre que aquesta funció li sigui reconeguda al contracte programa establert amb la Generalitat.
3. **Proposarà a la Generalitat i incorporarà, si fos el cas, que un requisit a complir per les entitats i empreses que vulguin acreditar-se per prestar el Servei d'Assistència**

Personal sigui donar a conèixer les condicions laborals de contractació d'assistents personals, per tal que aquesta informació sigui un element més a tenir en compte per la persona amb discapacitat a l'hora d'escollir quina empresa o entitat li proporcionarà el servei en cas que triï aquesta modalitat de gestió. Aquest requisit inclourà el compromís de transparència respecte de les condicions laborals durant la prestació del servei.

Pel que fa al sistema d'inspecció

- 1. Instarà la Generalitat a enfortir el sistema d'inspecció**, assegurant la seva eficàcia, efectivitat i adequació a la realitat i especificitat del Servei d'Assistència Personal, i que tingui capacitat correctora i sancionadora quan calgui. En aquesta línia li demanarà que es defineixi un protocol d'inspecció específic del servei que s'adeqüi a la seva naturalesa i característiques pròpies, tot oferint la seva col·laboració en aquesta tasca.

3.4. Accions per incentivar que hi hagi diversitat d'agents prestadors del Servei d'Assistència Personal

Tal i com hem vist a la II part, les fórmules de gestió del servei poden i han de ser diverses. És la persona amb discapacitat qui decideix la fórmula de gestió que vol utilitzar per rebre el Servei d'Assistència Personal.

I un cop presa la decisió cal que pugui fer-la efectiva. En un escenari de futur a curt i mitjà termini de creixement de la demanda del Servei d'Assistència Personal, no n'hi ha prou de confiar que hi haurà suficients agents prestadors, tant en quantitat com en la diversitat que sigui necessària per a la garantia del dret. Ans el contrari, cal una actuació proactiva amb aquesta finalitat.

3.4.1. Contractació de l'assistent personal mitjançant una empresa o entitat

Una d'aquestes fórmules de gestió és la contractació mitjançant una empresa o entitat acreditada per prestar el servei. Partim de la hipòtesi que aquesta serà la modalitat de gestió majoritària respecte d'altres possibles.

Per tal de garantir el dret de la persona amb discapacitat en els termes establerts tant a la Convenció com a l'Observació General que desenvolupa l'article 19, és un requisit que, en optar per aquesta fórmula de gestió, pugui triar entre diverses opcions possibles quina li proporcionarà el servei.

El cert és que en el moment d'aprovar aquest model del SAP-BCN hi ha dificultat per garantir l'existència d'una pluralitat d'entitats i empreses entre les quals escollir. Per tant, davant un escenari d'augment de la demanda del servei, per molt que es produeixi de manera progressiva, **és urgent una actuació proactiva dels agents implicats (Administració i entitats, prioritàriament) per tal de motivar l'interès d'altres agents a prestar el servei.**

I això ens porta necessàriament a les característiques específiques que té gestionar el Servei d'Assistència Personal i que tenen una repercussió directa en la complexitat de gestió i el cost total del servei:

1. A data de l'aprovació d'aquest model no hi ha un marc normatiu que reguli específicament les condicions laborals que cal garantir en la prestació del Servei d'Assistència Personal d'acord amb el que estableix la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i l'Observació General sobre l'article 19.

L'absència de normativa específica fa que cada empresa o entitat s'aculli a marcs reguladors molts diversos realitat que, entre d'altres efectes, no garanteix l'equitat de condicions laborals.

A banda, totes les normatives utilitzades (Estatut dels treballadors, Conveni regulador del treball familiar, Conveni estatal de dependència i altres) defineixen unes obligacions que ha de complir l'empresa o entitat contractant orientades al control del servei. Però justament això és contradictori amb la Convenció i l'Observació General sobre l'article 19 respecte del Servei d'Assistència Personal quan estableix que és la persona amb discapacitat qui ha de tenir el ple control del servei.

Així, si l'empresa o entitat contractant de l'assistent personal vol ser coherent amb el que estableix la Convenció i l'Observació General i deixa el control del servei en mans de la persona amb discapacitat, estarà infringint la normativa legal i, en conseqüència, s'arrisca a ser penalitzada.

I si, al contrari, compleix les obligacions que li atribueix el marc legal regulador al qual s'hagi acollit, estarà violant els principis de la Convenció.

Resulta obvi que intentar gestionar el servei en aquest context afegeix una complexitat que pot tenir un efecte dissuasiu en empreses i entitats.

2. La proporció i freqüència d'acomiadaments és superior a la majoria dels serveis i forma part de la gestió ordinària del SAP. Això comporta una previsió de reserva per fer front a les indemnitzacions que és superior a la de qualsevol altre servei.
3. El ritme i freqüència de noves contractacions i acomiadaments és molt superior a la d'altres serveis d'atenció personal del Sistema de Benestar. Això comporta no només més temps de gestió sinó processos freqüents i amb poc marge de temps per a la cerca i selecció de personal adient per fer d'assistent personal en funció dels requeriments concrets de cada persona usuària del SAP-BCN.
4. Els horaris i fragmentació de les hores de prestació del servei al llarg del dia i de la setmana és una dificultat afegida en la cerca i selecció de nou personal assistent personal.

En resum, podem dir que és l'entitat o empresa qui contracta l'assistent personal i estableix la relació laboral directa, però no qui controla la prestació del servei. Aquest fet afegeix complexitat a la gestió del servei.

Per tot això es fa necessari:

- Realitzar un estudi de costos específic del SAP que permeti ajustar millor el càlcul del preu hora als costos reals que comporta la gestió del servei.
- La implicació i actuació proactiva de les entitats, les federacions i les administracions local (IMPD) i autonòmica (Generalitat de Catalunya) per incentivar que s'acreditin per prestar el servei altres agents que ja tenen incorporats els principis de la Convenció.

3.4.2. Contractació directa

Per fer una contractació directa és imprescindible que l'assistent personal estigui donat d'alta al règim d'autònoms de la Seguretat Social, fet que en la majoria dels casos suposarà que haurà de pagar l'IVA.

Haver de pagar l'IVA actua com un element dissuasiu en un doble sentit:

- Per a moltes persones que podrien estar interessades a treballar com assistent personal, perquè encareix el seu preu hora ja que hi han de sumar l'IVA, fet que pot dificultar que les vulguin contractar, i també per la gestió administrativa que comporta.
- Per a la persona amb discapacitat, perquè el preu hora li surt més car, ja que ha de pagar també l'IVA que grava l'exercici professional de l'assistent personal autònom.

Per això es proposa que aquesta activitat laboral estigui exempta d'IVA al règim d'autònoms per tal de facilitar que aquesta fórmula de gestió sigui efectiva per a la persona amb discapacitat.

Aconseguir-ho no és competència de l'IMPD però sí que elevarà aquesta petició a la Generalitat de Catalunya per tal que la proposta arribi a la instància o instàncies de l'Estat que pertorqui/n.



4. Quarta part

Comissió tècnica de seguiment del Servei d'Assistència Personal de Barcelona i de la implementació del model

Sumari

- 4.1. Finalitat
- 4.2. Objectius
- 4.3. Caràcter
- 4.4. Funcions
- 4.5. Periodicitat
- 4.6. Composició de la comissió tècnica
- 4.7. Funcionament

4.1. Finalitat

Fer el seguiment del procés d'implementació del model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona, posant especial èmfasi en la fase de transició fins a assolir la plena implementació del que estableix l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i l'Observació General que el desenvolupa, pel que fa als serveis de suport (apartat b) en allò que sigui d'aplicació al Servei d'Assistència Personal en l'àmbit de les competències que té l'IMPD.

4.2. Objectius

1. Fer el seguiment del procés d'implementació del model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona.
2. Fer el seguiment dels processos i comissions que es posin en marxa per donar resposta als temes contemplats en el model i pendents de desenvolupament.
3. Proposar modificacions de millora de determinats aspectes del model, si s'escau, per tal d'adaptar-lo a les exigències d'una realitat dinàmica.
4. Analitzar i fer propostes respecte de l'aplicació dels criteris definits en situacions concretes quan generin dubtes al personal tècnic del Departament de Serveis de Vida Independent de l'IMPD, per tal de garantir un principi unificador en la interpretació i l'aplicació del que estableix el model.
5. Comunicar disfuncions detectades en la implementació del model tot proposant mesures correctores, si s'escau.

4.3. Caràcter

Consultiu, deliberatiu i propositiu.

- **Dona la seva opinió o opinions** en l'àmbit dels objectius i funcions de la Comissió Tècnica.
- **Analitza** l'aplicació del model i el seu encaix en una realitat dinàmica tant social com institucional i normativa.
- **Proposa** mesures de millora i de progressió fins a assolir la garantia del dret definit a l'article 19 (b) de la Convenció, referit als serveis de suport, en allò que sigui d'aplicació al Servei d'Assistència Personal en l'àmbit de les competències que té l'IMPD.

No té caràcter executiu, resolutiu ni vinculant. Aquestes atribucions corresponen a la Gerència de l'IMPD, a la Presidència i/o al Consell Rector d'acord al que estableixen els seus estatuts.

4.4. Funcions

- Seguiment de la implementació del model i del grau de compliment dels indicadors estructurals, de procés i de resultat definits a l'annex en la línia de progressivitat fins a l'assoliment ple del dret definit a l'article 19 de la Convenció en l'apartat (b), referit als serveis de suport, en l'àmbit de les competències que té l'IMPD.
- Seguiment dels treballs i comissions creades per completar el contingut del model en aquells aspectes que compromet i assenyala com a pendents de desenvolupament a partir de la seva aprovació.
- Interpretació dels criteris del model en l'aplicació a situacions concretes que generin dubtes a l'equip tècnic que gestiona el servei. O dit en altres paraules, generació de "jurisprudència".
- Millora i concreció d'aquells aspectes del model que ho requereixin en funció dels requeriments d'una realitat dinàmica en ràpida evolució.

4.5. Periodicitat

Prevista

Dos cops l'any.

Una d'aquestes trobades es farà entre el 15 d'abril i el 15 de maig i tindrà com a objectiu principal analitzar i debatre l'informe anual del SAP-BCN, lliurat per l'IMPD amb una antelació mínima d'uns 15 dies per tal de garantir que es disposa de temps suficient per a la preparació de la reunió.

La Comissió Tècnica de Seguiment decidirà en quina època s'ha de realitzar la segona trobada anual. En aquesta segona reunió s'acordarà quines seran les dates per a aquestes dues trobades l'any següent.

Puntualment

Quan calgui fer una interpretació dels criteris del model en l'aplicació a situacions concretes que generin dubtes a l'equip tècnic de l'IMPD que gestiona el servei i es valori que no es pot esperar a les dates previstes de reunió de la Comissió Tècnica.

4.6. Composició de la comissió tècnica

Per part de l'IMPD

- Cap del Departament d'Estratègia i Coordinació.
- Cap del Departament de Serveis de Vida Independent.
- Responsable de la Unitat de Gestió del SAP-BCN.
- Un tècnic o tècnica de la Unitat de Gestió del SAP-BCN.
- Secretari delegat.

Entitats vinculades a la definició de la proposta del model del SAP-BCN

Una o dues persones en representació de cadascuna de les següents entitats participants en l'elaboració de la proposta del model del SAP de Barcelona des de la mirada tècnica i de gestió:

- Federació ECOM
- OVI
- APSOCECAT
- Fundació Pere Mitjans
- Federació DINCAT
- Fundació Sant Pere Claver

4.7. Funcionament

Convoca i coordina

Cap del Departament de Serveis de Vida Independent.

Registre escrit dels acords i de les discrepàncies

- L'IMPD recollirà per escrit els acords als quals s'arribi i les discrepàncies expressades, si n'hi ha.
- Posteriorment l'enviarà a totes les persones presents a la reunió a la qual faci referència per tal de verificar que el contingut recull de manera adequada i fidel el que es va dir.
- Les propostes de modificació, si n'hi ha, s'enviaran en un termini màxim d'un mes a partir de la recepció de l'escrit, i es posarà en còpia totes les persones membres de la Comissió Tècnica i no només les persones responsables d'introduir-les.

- L'IMPD enviarà de nou la versió modificada a totes les persones membres de la Comissió Tècnica i aquesta formarà part de l'ordre del dia de la següent reunió per tal d'aprovar-la, si s'escau.

Modera

La Comissió Tècnica decidirà si la moderació de cada reunió recau de manera rotatòria en les entitats membres o si designa una persona de l'IMPD o d'una de les entitats per assumir aquesta funció en totes les reunions.

L'informe anual

Cada mes de març, l'IMPD lliurarà a les persones membres de la Comissió Tècnica de Seguit un informe anual que recollirà, com a mínim, la informació següent:

1. Persones usuàries

- Nombre de persones usuàries diferents: total, persones en actiu a 1 de gener i a 31 de desembre, altes i baixes del servei en el període considerat.
- Del total d'altes:
 - Nombre i percentatge de persones que abans de disposar del SAP-BCN residien anteriorment en un servei d'acolliment residencial o substitutiu de la llar.
 - Nombre i percentatge de persones que abans de disposar del SAP-BCN estaven en situació de risc d'institucionalització (definit en els termes establerts al model del SAP-BCN en parlar de la llista d'espera).
 - Temps que han estat en la llista d'espera: per a cada alta, temps d'espera mínim, temps d'espera màxim i mitjana.
 - Puntuació que tenien en el moment d'accedir al servei: per a cada alta, puntuació màxima, puntuació mínima i mitjana.
- Del total de baixes: nombre i motiu de la baixa.
- Perfil de les persones diferents que han estat beneficiàries del SAP-BCN en el període considerat: edats, tipologia de discapacitat, grau dependència i gènere.
- Nombre d'hores demanades, nombre d'hores aprovades i comparativa amb les hores facturades: totals, mínim, màxim i mitjana.
- Nombre de persones usuàries amb les quals s'han aplicat "ajustaments raonables".
- Modalitat de gestió escollida per les persones usuàries del servei: autogestió, gestió mitjançant entitat i/o empresa proveïdora del servei o altres.
- Àmbits d'activitat als quals les persones destinatàries dediquen el SAP-BCN, segons el que figura al seu pla individual d'assistència personal vigent.
- Assistents personals diferents per persona usuària del SAP-BCN: nombre màxim,

nombre mínim, mitjana i freqüència.

- L'opinió de les persones usuàries: queixes, felicitacions i suggeriments o propostes de millora rebudes en el període considerat.

2. Llista d'espera

- Nombre de persones en llista d'espera a 1 de gener i a 31 de desembre (total i desglossat per edat, tipologia de discapacitat, grau dependència i gènere); ordre en la llista d'espera a 31 de desembre de les persones sol·licitants del servei en aplicació dels criteris de prioritització establerts al model; data de sol·licitud del servei, i temps en espera.
- Nombre de sol·licituds rebudes en el període considerat.

3. Dades econòmiques

- Pressupost anual aprovat pel SAP-BCN i pressupost facturat: anual i comparativa anual des del 2010 per tal de comprovar si es fa efectiu el mandat de progressió que estableix la Convenció i l'Observació General de l'article 19.
- Fonts de finançament anual: quantia i percentatge del pressupost anual aprovat finançat per l'Estat (via programa individual d'atenció –PIA– de la Llei de dependència), per la Generalitat del pressupost propi i per l'IMPD.
- Preu hora concedit per l'IMPD i preu hora que rep l'assistent personal: mínim, màxim i mitjana del total del servei, i per proveïdor.

4. Empreses i entitats proveïdores del servei

- Relació d'empreses i entitats acreditades per a la prestació del SAP-BCN.
- Relació de les entitats i empreses que han prestat el servei l'any anterior i nombre de persones usuàries a les qual han prestat servei cadascuna.

Informe anual de les comissions en marxa

En cas que hi hagi en aquell període comissions o grups de treball en marxa amb la tasca de completar el contingut del model en aquells aspectes que aquest compromet i assenyala com a pendents de desenvolupament a partir de la seva aprovació, en el mes de març cadascun lliurarà a la Comissió Tècnica un breu informe, que l'IMPD farà arribar a totes les persones membres.

Aquest informe explicarà què s'ha fet l'any anterior, en quin punt està el grup de treball o comissió de què es tracti i la data prevista de finalització i lliurament del document proposta respecte del tema treballat.

Document proposta de les comissions en marxa

Cada cop que una comissió o grup de treball doni per finalitzat el treball encomanat, lliurarà a l'IMPD el document proposta resultant, que el farà arribar a totes les persones membres de la Comissió Tècnica per a l'anàlisi i valoració en la reunió que correspongui.



5. Cinquena part

Altres aportacions en el context d'aquest model

Sumari

- 5.1. L'accés a l'habitatge: un factor clau per a una vida independent i un repte pendent
- 5.2. Cal disposar d'una estimació de la població diana del SAP-BCN
- 5.3. Cal fer un estudi sobre l'impacte d'aspectes singulars de la prestació del SAP en el preu hora del servei
- 5.4. Cal fer un estudi sobre quina és la realitat actual de regulació utilitzada per empreses i entitats en la contractació d'assistents personals
- 5.5. Altres serveis de suport per fer efectiu el dret a una vida independent i a la inclusió en la comunitat

5.1. L'accés a l'habitatge: un factor clau per a una vida independent i un repte pendent

L'habitatge es configura com un dret bàsic de la ciutadania en general.

Pel que fa a la població amb discapacitat, i d'acord amb l'articulat de la Convenció, s'han de relacionar diferents drets i principis per a un tractament correcte en matèria d'habitatge. A més de l'article 19, el text internacional es relaciona amb el dret a un habitatge accessible (art. 9), es fan referències al dret a un habitatge i a una família (art. 23) i al dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social (art. 28) i, finalment, a la llibertat de desplaçament i de triar residència en l'article 18.

Disposar d'un habitatge és una condició necessària per poder fer efectiva una vida independent. Així ho recull l'Observació General sobre l'article 19 de la Convenció quan diu: [... és essencial per a la desinstitucionalització que es garanteixi la disponibilitat d'un nombre suficient d'habitatges accessibles i assequibles, inclosos els habitatges familiars. També és important que l'accés a l'habitatge no estigui supeditat a exigències que redueixin l'autonomia i la independència de les persones amb discapacitat ...].

A la ciutat de Barcelona l'accés a l'habitatge és un problema per una part significativa de la població general. Al mercat ordinari de compra i de lloguer, els preus estan disparats i descompensats respecte dels ingressos mitjans de la ciutadania de Barcelona, i això malgrat la recent crisi econòmica.

Però si a més del preu hi afegim el requisit d'accessibilitat de l'habitatge i de l'entorn immediat, l'escassetat de pisos del mercat ordinari disponibles i assequibles al municipi de Barcelona és gairebé absoluta.

I pel que fa a l'oferta de pisos de promoció pública en relació amb la demanda, el desequilibri és encara més gran.

Tot i que en aquest document estem definint el model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona, no podem deixar d'assenyalar l'accés a l'habitatge com un dels temes prioritaris a abordar si es vol fer efectiu el dret a una vida independent.

Tant és així que en la gestió del SAP-BCN de l'IMPD ja s'ha donat el cas de persones que han hagut d'allargar la seva estada a la llista d'espera pel fet de no disposar d'un habitatge en el moment de poder accedir al servei, i això malgrat que disposaven d'un marge d'alguns mesos per trobar-ne.

És per això que es fa imprescindible buscar fórmules creatives d'accés a l'habitatge entre tots els agents implicats, fins que l'oferta de pisos de promoció pública no doni resposta a les necessitats existents. L'IMPD, tot i no tenir competències directes en el tema, sí pot formular propostes als agents públics i privats implicats per tal que n'estudiïn la viabilitat i en facin possible la implementació.

En aquesta línia, l'IMPD ha impulsat la posada en marxa del Grup d'habitatge i vida

independent de les persones amb discapacitat en el marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. Es tracta d'un espai de participació, cooperació públicoprivada i acció conjunta entre institucions i organitzacions de la ciutat que treballen per construir una Barcelona més inclusiva i amb més qualitat de vida per a totes les persones. Aquest Grup d'habitatge de vida independent funciona des de 2016, hi participen 24 entitats i té per objectius:

- Reflectir i fer visibles els models d'habitatge de vida independent que recullen la pluralitat de situacions del sector de la diversitat funcional.
- Obtenir dades dels tipus d'habitatge de vida independent que hi ha a la ciutat.

5.2. Cal disposar d'una estimació de la població diana del SAP-BCN

5.2.1. Constatem que

- No hi ha fins ara cap estudi que ens permeti tenir una projecció estimada de demanda.
- Establir comparacions amb altres serveis de suport personal seria inadequat. Per exemple, amb el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) ja que, a diferència d'aquest servei, el SAP comporta que la persona amb discapacitat prengui les decisions sobre qui li presta el servei, quines activitats ha de fer, i com i quan les ha de fer, i que en tingui el control de l'execució. Això és molt més exigent que gaudir del SAD, el que de bon segur redueix de manera significativa el volum de persones interessades a sol·licitar el SAP-BCN a la ciutat de Barcelona en comparació a les que sí sol·liciten el SAD.
- La demanda actual del SAP-BCN (persones usuàries més persones sol·licitants en llista d'espera) tampoc serveix per fer una projecció sobre el volum estimat de persones interessades a accedir al servei, bàsicament per dos motius:
 - Les persones amb discapacitat sensorial (que no fossin sordcegues), discapacitat intel·lectual, trastorn mental, menors de 16 anys o majors de 64 de qualsevol tipologia de discapacitat, no han tingut fins fa poc l'opció de sol·licitar el Servei d'Assistència Personal de l'IMPD.
 - El Servei d'Assistència Personal és de recent incorporació dins el conjunt de serveis del Sistema de Benestar Social, tant a l'Estat com a Catalunya.

Convé recordar que:

1. La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat és de 2006.
2. La sentència del Tribunal Superior de Justícia a Catalunya que obria el servei a totes les persones amb discapacitat de qualsevol edat és de 2012 i la del Tribunal Suprem, de 2 de desembre de 2014.

3. Els primers anys de posada en marxa del servei, aquest ha tingut un caràcter pilot.

El cert és que fins ara no s'han fet campanyes divulgatives ni a la ciutat ni a Catalunya per facilitar que el sol·liciti la població destinatària que hi té dret i que hi pugui estar interessada.

És urgent disposar d'un estudi que dimensioni la població diana estimada a la ciutat de Barcelona del Servei d'Assistència Personal. És a dir, un estudi sobre quantes persones amb discapacitat s'estima que estarien interessades a sol·licitar el servei quan sàpiguen que tenen dret a fer-ho.

5.2.2. Consideracions que cal tenir en compte en la definició de l'encàrrec i en la realització de l'estudi

Per definir la metodologia cal tenir en compte una sèrie de factors que condicionen la consulta i, en conseqüència, els resultats. Alguns d'aquests factors són:

- El fet que moltes persones amb discapacitat no saben en què consisteix exactament l'assistència personal ni que tenen dret a una vida independent i a ser inclosos o incloses a la comunitat en els termes que defineix la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- La delegació de funcions de suport en entorns naturals.
- La mirada social i institucional que continua considerant una bona opció la institucionalització en determinades circumstàncies o situacions.
- L'alternativa de prestacions econòmiques per a les persones amb discapacitat que serveixen per compensar situacions de precarietat de les famílies i no reverteixen en una millor qualitat de vida o a possibilitar l'opció per triar una vida independent de la persona amb discapacitat.

5.3. Cal fer un estudi sobre l'impacte d'aspectes singulars de la prestació del SAP en el preu hora del servei

Hi ha aspectes de la gestió del SAP que el fan singular respecte de la gestió d'altres serveis d'atenció a les persones i que tenen una repercussió directa en el cost total del servei. Bàsicament aquesta singularitat se centra en tres aspectes:

1. La proporció i freqüència d'acomiadaments és superior a la majoria dels serveis i forma part de la gestió ordinària del SAP. Això comporta una previsió de reserva per

fer front a les indemnitzacions que és superior a la de qualsevol altre servei.

2. El ritme i freqüència de noves contractacions i acomiadaments és molt superior a la d'altres serveis d'atenció personal del Sistema de Benestar. Això comporta no solament major temps de gestió, sinó processos freqüents i amb poc marge de temps per a la cerca i selecció de personal adient per fer d'assistent personal en funció dels requeriments concrets de la persona usuària del SAP-BCN.
3. Els horaris i fragmentació de les hores de prestació del servei al llarg del dia i de la setmana és una dificultat afegida en la cerca i selecció de nou personal assistent personal.

D'aquí la necessitat de realitzar un estudi de costos específic del Servei d'Assistència Personal que permeti ajustar millor el càlcul del preu hora als costos reals que comporta la gestió del servei.

5.4. Cal fer un estudi sobre quina és la realitat actual de regulació utilitzada per empreses i entitats en la contractació d'assistents personals

En absència d'un marc legal regulador de les condicions laborals que han de regir la prestació del Servei d'Assistència Personal, cada entitat i empresa s'acull a normatives diferents, fet que dona un escenari totalment divers en el qual no es garanteix l'equitat de condicions laborals, malgrat que la naturalesa del servei que es presta és la mateixa.

Hi ha qui s'acull a l'Estatut dels treballadors, al Conveni regulador del treball familiar, al Conveni estatal de dependència, etc.

És important conèixer quina és la realitat actual i identificar quin és l'escenari que, en absència d'una regulació específica, facilita millor l'acompliment dels principis de prestació del Servei d'Assistència Personal definits a la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i a l'Observació General sobre l'article 19.

Tanmateix, caldria ampliar els objectius d'aquest estudi per tal que també aportés elements útils per orientar quin hauria de ser el marc legal regulador idoni en el context singular del Servei d'Assistència Personal, tal i com el defineix la Convenció i l'Observació General.

5.5. Altres serveis de suport per fer efectiu el dret a una vida independent i a la inclusió en la comunitat

El Servei d'Assistència Personal i l'habitatge són dos serveis bàsics de suport per fer efectiu el dret de les persones amb discapacitat a una vida independent i inclusiva. Però no són els únics.

En el context d'aquest model volem fer esment a altres dos serveis de suport:

- Renda suficient.
- Ajuts tècnics.

5.5.1. Renda suficient

L'any 2006 l'Observatori Social de l'Ajuntament de Barcelona va promoure un estudi pioner sobre "El greuge comparatiu econòmic de les persones amb discapacitat a la ciutat de Barcelona. El sobreesforç econòmic que origina la discapacitat".

Els resultats de l'estudi van posar de manifest que les persones amb discapacitat han de suportar una sèrie de costos, i això les posa en situació de greuge econòmic en relació amb la població sense discapacitat a la ciutat de Barcelona³. Aquest greuge econòmic no és un valor estable per a tots els perfils, ja que canvia en funció del tipus de discapacitat i de la seva gravetat.

Són evidents les conseqüències d'aquest greuge comparatiu pel que fa a les possibilitats que tenen les persones amb discapacitat de fer efectiu el dret a una vida independent i inclusiva en igualtat de condicions a la resta de la població.

L'objectiu, en el context d'aquest document, no és enumerar quines són, o han de ser, les mesures (directes mitjançant prestacions i/o indirectes mitjançant bonificacions o gratuïtat de determinats serveis) per assolir aquesta renda suficient. Sí que ho és assenyalar que, tot i ser el Servei d'Assistència Personal un servei clau de suport per a una vida independent i d'inclusió en la comunitat, no pot ser considerat de manera aïllada ni única. Ans al contrari, la diversificació de serveis de suport pot contribuir a reduir les dimensions de la necessitat del SAP, mesurat en quantitat d'hores totals de prestació.

3. Aquests resultats estan en la línia d'altres realitzats en altres territoris de l'Estat, tot salvant les diferències entre territoris.

5.5.2. Ajuts tècnics i domòtica

Ajuts tècnics definits com a “Productes, instruments, equips o sistemes tècnics utilitzats per una persona amb discapacitat, fabricats especialment o disponibles al mercat per preveure, compensar, mitigar o neutralitzar una discapacitat”.⁴

Incloem la **domòtica** també en aquest apartat entesa com el conjunt de tècniques orientades a automatitzar un habitatge que integren la tecnologia per fer-lo més accessible i aplicada també en els sistemes de seguretat, gestió energètica, benestar o comunicacions.

Disposar dels ajuts necessaris –tècnics i/o de domòtica– té una repercussió directa en el Servei d'Assistència Personal ja que poden:

- Ampliar l'autonomia de la persona amb discapacitat fent innecessari disposar del suport humà del SAP o reduir les hores necessàries del servei.
- Fer més eficaç l'acció de l'assistent personal.
- Evitar lesions o baixes de l'assistent personal degudes a l'esforç en la realització de determinades tasques (prevenció de riscos laborals).

Invertir en ajuts tècnics millora la qualitat de vida de les persones amb discapacitat i n'incrementa l'autonomia.

Ara bé, les condicions d'accés per la via pública a molts d'aquests ajuts tècnics consideren barems econòmics que sovint no tenen en compte el greuge econòmic comparatiu pel fet de tenir una discapacitat en relació amb la resta de la població que no en té. La conseqüència és que un sector de persones amb discapacitat queda exclòs de l'accés a aquests ajuts i tampoc té disponibilitat econòmica suficient per poder comprar-los en el mercat privat.

És per això que es demana la revisió dels criteris públics d'accés i/o establir mesures complementàries per a l'adquisició de productes de suport, sistemes de comunicació alternativa, supressió de barreres, domòtica i/o altres suports complementaris a l'assistència personal.

4. Observatori Social (2006). “El greuge comparatiu econòmic de les persones amb discapacitat a la ciutat de Barcelona. El sobre esforç econòmic que origina la discapacitat”. Glossari. Ajuntament de Barcelona.



Annexos

Sumari

Annex 1

Indicadors per avaluar el grau de compliment de l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat respecte del Servei d'Assistència Personal de l'IMPD en l'àmbit de la seva competència

Annex 2

Escrit pel qual es convida a totes les persones usuàries del SAP-BCN a participar en el procés d'elaboració de la proposta de model municipal del servei a la ciutat de Barcelona

Annex 3

Escrit pel qual es convida a assistents personals del SAP-BCN per a participar en el procés d'elaboració de la proposta de model municipal del servei a la ciutat de Barcelona

Annex 1

Indicadors per avaluar el grau de compliment de l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat respecte del Servei d'Assistència Personal de l'IMPD en l'àmbit de la seva competència

Indicadors a incorporar al model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona (SAP-BCN)

Introducció

L'Agència de la Unió Europea pels Drets Fonamentals (FRA) porta a terme un projecte per recollir i analitzar dades comparables sobre la transició de la cura institucional al suport basat en la comunitat als 28 estats membres de la Unió Europea. Un dels objectius d'aquest projecte és desenvolupar i incloure els indicadors dels drets humans que permetin avaluar el compliment de l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Aquests indicadors estan referits a:

- L'àmbit d'Estat.
- La globalitat de l'article 19 de la Convenció, tant pel que fa a les provisions transversals com als diferents subapartats: 19 (a) de Condicions de Vida, 19 (b) de Serveis de Suport i 19 (c) de Serveis Generals.

En el context del model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona, hem triat aquells indicadors que poden ser d'aplicació:

- Al Servei d'Assistència Personal.
- En el context de les competències de l'Administració local i de l'IMPD de l'Ajuntament de Barcelona, en particular.

Taula. Indicadors

Indicador estructural

L'IMPD garanteix que la informació sobre el SAP-BCN (criteris d'accés, funcionament, etc.) és accessible a totes les persones amb discapacitat amb independència de la seva edat i tipologia de discapacitat?

Indicadors de procés

- Existeixen mesures, canals i mecanismes d'informació accessible sobre el SAP-BCN adreçades a:
 - La ciutadania en general?
 - Les entitats de persones amb discapacitat de qualsevol tipologia?
 - Els serveis que atenen persones amb discapacitat de qualsevol tipologia i edat, i/o llurs famílies?

Indicadors de resultat

- Accions informatives realitzades en el període considerat: nombre i població destinatària.
- Accions informatives com a acció positiva adreçada de manera focalitzada a aquells col·lectius de persones amb discapacitat que, durant anys, no podien accedir al SAP-BCN.
- Accions realitzades que han utilitzat mitjans per fer accessible la informació (lectura fàcil, etc.): nombre i mitjà/mitjans utilitzat/s.

Indicador estructural

L'IMPD té establerts mecanismes per assegurar la consulta i la implicació de les persones amb discapacitat, amb independència de l'edat i del tipus de discapacitat, i de les entitats representatives en el disseny, la prestació i el seguiment del SAP-BCN?

Indicadors de procés

- Ha finalitzat el procés d'elaboració de la proposta de model del Servei d'Assistència Personal de Barcelona tot incorporant les aportacions del:
 - Grup treball amb entitats del sector?
 - Focus group/s amb persones usuàries del SAP-BCN?
 - Focus group/s amb professionals assistents personals?
- S'ha constituït la Comissió Tècnica de Seguiment del Servei d'Assistència Personal de Barcelona i de la implementació del model definit amb participació de les entitats, un cop aquest ha estat aprovat?
- L'IMPD ha realitzat una entrevista anual amb cada persona usuària del servei per tal de conèixer el grau de satisfacció amb el servei i de recollir les seves propostes de millora?
- El Departament de Serveis de Vida Independent de l'IMPD ha elaborat i lliurat a la Comissió Tècnica de Seguiment un informe anual que recull el grau de satisfacció expressat per totes les persones usuàries del SAP-BCN i totes les seves propostes de millora?
- Existeix un sistema de queixes, agraïments i suggeriments en relació amb el SAP-BCN conegut i accessible a les persones amb discapacitat, en general, i a les beneficiàries del servei, en particular?

Indicadors de resultat

- Data de lliurament a Regidoria de les propostes de model del SAP de Barcelona fruit del procés participatiu que incorpora les tres mirades: tècnica i de gestió, de persones usuàries i d'assistents personals.
- Comissió Tècnica de Seguiment:
 - Data de constitució.
 - Entitats que hi participen.
 - Reunions realitzades en el període considerat.
- Nombre d'entrevistes anuals realitzades per tal de conèixer el grau de satisfacció amb el servei i de recollir les seves propostes de millora en relació amb el nombre de persones usuàries.
- Informe lliurat a la Comissió Tècnica de Seguiment sobre el grau de satisfacció i les propostes de millora expressades per les persones usuàries del servei.
- Existència d'un sistema de queixes, agraïments i suggeriments conegut i accessible per a les persones amb discapacitat.

Indicador estructural

L'IMPD ha realitzat accions per instar la Generalitat perquè disposi d'un sistema d'acreditació d'empreses i entitats prestadores del Servei d'Assistència Personal a Catalunya que garanteixi el que estableix l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i l'Observació General que el desenvolupa?

Indicadors de procés

- L'IMPD ha formalitzat davant la Generalitat la petició de revisar el sistema d'acreditació actual per a la provisió del Servei d'Assistència Personal a Catalunya, i de fer-ho de manera participada amb les entitats i amb l'IMPD?
- Mentre això no sigui una realitat, l'IMPD ha instat la Generalitat per tal que li sigui reconeguda la funció d'acreditació d'empreses i entitats per a la prestació del SAP a la ciutat de Barcelona? En cas afirmatiu:
- L'IMPD ha posat en marxa un sistema propi d'acreditació d'empreses i entitats prestadores del Servei d'Assistència Personal a la ciutat de Barcelona?
- L'IMPD té definits els criteris que cal garantir per obtenir aquesta acreditació des de criteris de qualitat i d'aplicació del que estableix la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i l'Observació General que desenvolupa l'article 19 de la Convenció?
- Aquests criteris han estat definits de manera participada amb les entitats del sector?
- En la definició d'aquests criteris s'han tingut en compte les aportacions anteriors de les entitats sobre aquest tema?
- L'IMPD ha proposat a la Generalitat i ha incorporat, si fos el cas, que un requisit a complir per les entitats i empreses que vulguin acreditar-se per prestar el Servei d'Assistència Personal sigui donar a conèixer les condicions laborals de contractació d'assistents personals, per tal que aquesta informació sigui un element més a tenir en compte per la persona amb discapacitat a l'hora d'escollir quina empresa o entitat li proporcionarà el servei en cas que triï aquesta modalitat de gestió? Aquest requisit inclou el compromís de transparència respecte de les condicions laborals al llarg de la prestació del servei?

Indicadors de resultat

- Accions realitzades per l'IMPD per instar la Generalitat a revisar el sistema d'acreditació actual per a la provisió del Servei d'Assistència Personal a Catalunya, i a fer-ho de manera participada amb les entitats i amb l'IMPD.
- Mentre la Generalitat no disposa d'un sistema d'acreditació d'empreses i entitats per a la prestació del Servei d'Assistència Personal a Catalunya que garanteixi el que estableix la Convenció, l'IMPD ha posat en marxa un sistema propi d'acreditació per a la prestació del servei a la ciutat de Barcelona. I, en aquest cas, les empreses i entitats han de:
 - Estar inscrites al Registre de la Generalitat.
 - Estar acreditades per prestar el Servei d'Assistència Personal per la Generalitat i per l'IMPD de l'Ajuntament de Barcelona.

Indicador estructural

L'IMPD té establerts mecanismes de seguiment de les empreses i entitats proveïdores del SAP-BCN conforme presten el servei:

- D'acord amb la filosofia i principis de la Convenció i, en particular, de l'article 19?
- D'acord al que estableix aquest model del SAP-BCN?

Indicadors de procés

- S'han establert mecanismes per tal d'esbrinar si la persona amb discapacitat té garantida la presa de decisions respecte del seu projecte vital i, per tant?
 - Selecciona, amb els suports necessaris, els/les assistents personals?
 - Determina, amb els suports necessaris, les seves funcions i horaris?
 - El servei efectiu no és restrictiu respecte de l'exercici de la seva capacitat d'autodeterminació?
- S'ha realitzat, com a mínim, una reunió anual, amb cada empresa o entitat proveïdora en la qual s'hagin analitzat tots els processos seguits, entre altres aspectes que siguin pertinents?
- El Departament de Serveis de Vida Independent ha realitzat una entrevista anual amb cada persona usuària en la qual se li ha preguntat, entre altres temes i utilitzant quan calgui els suports necessaris, respecte de determinats aspectes de l'empresa o entitat proveïdora i s'ha recollit el seu grau de satisfacció?
- S'informa les empreses o entitats de les disfuncions detectades i se'n demana la correcció?
- S'informa les empreses o entitats en les quals s'han detectat disfuncions en la prestació del SAP-BCN que, en cas que aquestes persisteixin i no siguin corregides, se n'informarà les persones usuàries, les que sol·licitin el servei i la Generalitat?
- S'informa la Generalitat de les disfuncions detectades i no corregides?
- S'informa les persones usuàries del SAP-BCN i les que s'incorporen al servei de les empreses i entitats en les quals s'han detectat disfuncions en la prestació del servei?

Indicadors de resultat

- Reunions de seguiment realitzades amb les entitats i empreses prestadores del servei en el període considerat: nombre, relació d'entitats/empreses, resultat.
- Persones usuàries consultades en el període considerat sobre com les entitats/empreses presten el SAP-BCN: nombre i resultats.
- Notificacions realitzades a les entitats/empreses sobre disfuncions o irregularitats detectades: nombre, tipologia de disfuncions/irregularitats, a quines entitats o empreses.
- Notificacions efectuades a la Generalitat en el període considerat sobre empreses/entitats que, tot i haver estat advertides prèviament, no presten el SAP-BCN d'acord amb el que estableix la Convenció: nombre, quines empreses o entitats i motius.
- Notificacions efectuades en el període considerat a les persones usuàries del servei i en llista d'espera sobre empreses/entitats que, tot i haver estat advertides prèviament, no presten el SAP-BCN d'acord amb el que estableix la Convenció: nombre, quines empreses o entitats, i motius.

Indicador estructural

L'IMPD ha realitzat accions per instar la Generalitat que disposi mecanismes d'inspecció i de penalització de les empreses i entitats proveïdores del Servei d'Assistència Personals a Catalunya que vulnerin la filosofia i principis de la Convenció i, en particular, de l'article 19?

Indicadors de procés

- L'IMPD ha formalitzat davant la Generalitat la petició d'enfortir el sistema català d'inspecció per tal d'assegurar l'eficàcia, efectivitat i adequació a la realitat i especificitat del Servei d'Assistència Personal, així com la seva capacitat correctora i sancionadora quan calgui?
- L'IMPD ha demanat a la Generalitat que es defineixi un protocol d'inspecció específic del servei que s'adeqüi a la naturalesa i característiques pròpies del Servei d'Assistència Personal, tot oferint la seva col·laboració en aquesta tasca?

Indicadors de resultat

- Accions realitzades per l'IMPD per instar la Generalitat a enfortir el sistema d'inspecció per tal d'assegurar l'eficàcia, efectivitat i adequació a la realitat i especificitat del Servei d'Assistència Personal, així com la seva capacitat correctora i sancionadora quan calgui.
- Accions realitzades per l'IMPD per instar la Generalitat a definir un protocol d'inspecció específic del servei que s'adeqüi a la naturalesa i característiques pròpies del Servei d'Assistència Personal.

En cas afirmatiu:

- L'IMPD ha col·laborat amb la Generalitat en la definició d'aquest protocol específic d'inspecció a les empreses i entitats prestadores del SAP.

Indicador estructural

L'IMPD elabora, lliura a la Comissió Tècnica de Seguiment i divulga un informe anual sobre el funcionament i prestació del SAP-BCN?

Indicadors de procés

- S'ha lliurat aquest informe anual a la Comissió Tècnica de Seguiment al març de cada any?
- Es divulga a la ciutadania? I més concretament, a les persones usuàries del SAP-BCN i a les que estan en llista d'espera.
 - Un cop aprovat per la Gerència de l'IMPD i presentat a la Comissió Tècnica de Seguiment, aquest informe s'ha penjat a la web de l'IMPD?
 - S'ha enviat l'informe anual en versió accessible a les persones usuàries del SAP-BCN i a les que estan en llista d'espera?

Indicadors de resultat

- Lliurament per part de l'IMPD a la Comissió Tècnica de Seguiment del SAP-BCN d'un informe anual que recull, com a mínim, la següent informació quantitativa i qualitativa
 - 1. Persones usuàries**
 - Nombre de persones usuàries diferents: total, persones en actiu a 1 de gener i a 31 de desembre, altes i baixes del servei en el període considerat.
 - Del total d'altes:
 - » Nombre i percentatge de persones que abans de disposar del SAP-BCN residien anteriorment en un servei d'acolliment residencial o substitutiu de la llar.
 - » Nombre i percentatge de persones que abans de disposar del SAP-BCN estaven en situació de risc d'institucionalització (definit en els termes establerts al model del SAP-BCN en parlar de la llista d'espera).
 - » Temps que han estat en la llista d'espera: per a cada alta, temps d'espera mínim, temps d'espera màxim i mitjana.
 - » Puntuació que tenien en el moment d'accedir al servei: per a cada alta, puntuació màxima, puntuació mínima i mitjana.
 - Del total de baixes: nombre i motiu de la baixa.
 - Perfil de les persones diferents que han estat beneficiàries del SAP-BCN en el període considerat: edats, tipologia de discapacitat, grau de dependència i gènere.
 - Nombre d'hores demanades, nombre d'hores aprovades i comparativa amb les hores facturades: totals, mínim, màxim i mitjana.
 - Nombre de persones usuàries en les quals s'ha aplicat "ajustaments raonables".
 - Modalitat de gestió escollida per les persones usuàries del servei: autogestió, gestió mitjançant entitat i/o empresa proveïdora del servei o altres.
 - Àmbits d'activitat als quals les persones destinatàries dediquen el SAP-BCN segons el que figura al seu pla individual d'assistència personal a l'inici de cada any.

...

- Assistents personals diferents per persona usuària del SAP-BCN: nombre màxim, nombre mínim, mitjana i freqüència.
- L'opinió de les persones usuàries: queixes, felicitacions i suggeriments o propostes de millora rebudes en el període considerat.

2. Llista d'espera

- Nombre de persones en llista d'espera a 31 de desembre (total i desglossat per edat, tipologia de discapacitat, grau de dependència i gènere), ordre en la llista d'espera a 31 de desembre de les persones sol·licitants del servei en aplicació dels criteris de prioritització establerts al model, data de sol·licitud del servei i temps en espera.
- Nombre de sol·licituds rebudes en el període considerat.

3. Dades econòmiques

- Pressupost anual aprovat pel SAP-BCN i pressupost facturat: anual i comparativa anual des del 2010 per tal de comprovar si es fa efectiu el mandat de progressió que estableix la Convenció i l'Observació General de l'article 19.
- Fonts de finançament anual: quantia i percentatge del pressupost anual aprovat finançat per l'Estat (via programa individual d'atenció –PIA– de la Llei de dependència), per la Generalitat de pressupost propi i per l'IMPD.
- Preu hora concedit per l'IMPD i preu hora que rep l'assistent personal: mínim, màxim i mitjana del total del servei, i per proveïdor.

4. Empreses i entitats proveïdores del servei

- Relació d'empreses i entitats acreditades per a la prestació del SAP.
 - Relació de les entitats i empreses que han prestat el servei l'any anterior i nombre de persones usuàries a les quals han prestat servei cadascuna.
- L'informe anual es pot consultar a la web de l'IMPD.
 - L'IMPD ha facilitat l'informe en format accessible a la població beneficiària del SAP-BCN i a la que està en llista d'espera.

Indicador estructural

Existeix un sistema de queixes, agraïments i suggeriments/propostes de millora en relació amb el SAP-BCN que sigui conegut i accessible per les persones amb qualsevol tipologia de discapacitat, i que sigui independent de l'IMPD?

Un sistema que:

- Garanteixi que les persones amb discapacitat que estan en llista d'espera i les que són beneficiàries del servei en tenen coneixement i hi tenen accés?
- Garanteixi una resposta a cada queixa, agraïment i/o suggeriment/proposta de millora rebuts en relació amb el SAP-BCN?
- Incorpori l'elaboració d'un informe anual sobre el total de queixes agraïments i suggeriments/propostes de millora en relació amb el SAP-BCN rebudes que sigui lliurat a la Comissió Tècnica de Seguiment?

Indicadors de procés

- Existeixen diversos sistemes de comunicació de queixes, agraïments i suggeriments/propostes de millora en relació amb el SAP-BCN?:
 - Sistema general de l'Ajuntament a través de l'IRIS amb procediment de resposta establert i públic?
 - Comunicació a través de l'e-mail genèric del servei a l'IMPD?
 - I altres? (Detallar-los.)
- S'ha incorporat informació sobre aquests sistemes en la notificació que l'IMPD envia cada any a les persones que estan en llista d'espera indicant-los en quina posició es troben i/o en l'entrevista inicial realitzada quan la persona formalitza la sol·licitud del servei?
- Al protocol d'entrevista amb la persona sol·licitant del SAP-BCN que passa a ser beneficiària del servei, se li recorda on i com pot exercir el dret a comunicar queixes, agraïments i suggeriments/propostes de millora en relació amb el servei?
- S'elabora un informe anual que recull i analitza tant la quantitat com el contingut de les queixes, agraïments i suggeriments/propostes de millora en relació amb el SAP-BCN rebudes durant l'any anterior, especificant quina ha estat la via utilitzada, l'existència de resposta personalitzada i el temps transcorregut des que es va rebre la comunicació inicial?

Indicadors de resultat

- Queixes rebudes en el període considerat: nombre de persones diferents que han interposat una o més queixes, nombre total de queixes, motius de les queixes, via utilitzada (IRIS, correu electrònic del servei, altres), respostes de l'IMPD a les persones que les han expressat i mesures correctores implementades, si s'escau.
- Agraïments rebuts en el període considerat: nombre de persones diferents que han comunicat un o més agraïments, nombre total d'agraïments, motius dels agraïments, via utilitzada (IRIS, correu electrònic del servei, altres), respostes IMPD.

...

- Propostes de millora rebudes en el període considerat: nombre de persones diferents que han comunicat una o més propostes, nombre total de propostes, descripció de les propostes rebudes, via utilitzada (IRIS, correu electrònic del servei, altres), respostes de l'IMPD a les persones que les han comunicat i propostes de millora implementades.
- Nombre de notificacions realitzades respecte de l'existència d'aquests sistemes de queixes, agraïments i suggeriments o propostes quan:
 - Les persones formalitzen la sol·licitud del servei i, cada any, quan es notifica per escrit en quina posició es troben en la llista d'espera.
 - Les persones sol·licitants passen a ser altes en el servei.
 - En les entrevistes anuals de seguiment de la prestació del servei.
- A la web de l'IMPD està incorporada aquesta informació.
- L'informe anual que l'IMPD lliura a la Comissió Tècnica de Seguiment del Servei d'Assistència Personal de Barcelona i de la implementació del model incorpora un apartat on s'informa sobre la quantitat i el contingut de les queixes, agraïments i suggeriments/propostes de millora en relació amb el servei rebudes durant l'any anterior, tot especificant quina ha estat la via utilitzada, l'existència de resposta personalitzada i el temps transcorregut des que es va rebre la comunicació inicial.

Indicador estructural

L'IMPD ha realitzat accions per instar la Generalitat que posi en marxa un pla de desinstitucionalització de les persones amb discapacitat que incorpori la col·laboració del Consorci de Serveis Socials de Barcelona i del propi IMPD?

Indicadors de procés

- L'IMPD ha formalitzat davant la Generalitat la petició de posar en marxa un pla de desinstitucionalització de les persones amb discapacitat que incorpori la col·laboració del Consorci de Serveis Socials de Barcelona i del propi IMPD? Un pla que contempli:
 - El compromís institucional de no dedicar més recursos públics a la posada en marxa de nous serveis públics d'acolliment residencial o substitutiu de la llar, per tal de destinar-los a la posada en marxa i/o l'increment dels serveis que fan possible la vida independent de les persones amb discapacitat?
 - Calendari, pressupost i procediment de tancament i reconversió progressiva en serveis de suport a la vida independent dels serveis públics d'acolliment residencial o substitutiu de la llar?
 - Calendari, pressupost i procediment de retirada progressiva dels fons públics als serveis privats d'acolliment residencial o substitutiu de la llar?
 - Mesures d'estímul de reorientació dels serveis residencials de titularitat privada cap a la prestació de serveis que facin possible la vida independent de les persones amb discapacitat?

Indicadors de resultat

- Accions realitzades per l'IMPD per instar la Generalitat a posar en marxa un pla de desinstitucionalització de les persones amb discapacitat: a quina instància han estat adreçades, en què ha consistit l'acció, contingut de la proposta plantejada.

Annex 2

Escrit pel qual es convida a totes les persones usuàries del SAP-BCN a participar en el procés d'elaboració de la proposta de model municipal del servei a la ciutat de Barcelona

Benvolgut/Benvolguda,

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona (IMPD) vol fer un salt qualitatiu en el Servei Municipal d'Assistència Personal (SMAP), tot aprofitant l'experiència acumulada en aquests dotze anys de prestació del servei.

L'objectiu és definir un model municipal del Servei d'Assistència Personal per a la ciutat de Barcelona que avanci decididament i de manera inequívoca cap a la garantia d'aquest dret, en tant que es tracta d'un servei de suport clau per fer efectiu el dret de les persones amb discapacitat a viure de manera independent i a ser incloses en la comunitat (article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat).

Amb aquest objectiu, la Sra. Laia Ortiz Castellví, presidenta de l'IMPD i tinenta d'alcaldia de Drets Socials, i el Sr. Ramon Lamiel i Villaró, gerent, han posat en marxa un procés participatiu en el qual tenen veu tots els agents implicats i que incorpora tres mirades diferents i complementàries:

- La mirada tècnica i de gestió de l'Administració i de les entitats.
- La mirada de les persones usuàries del servei a partir de la seva experiència.
- La mirada dels i de les assistents personals que presten el servei.

La voluntat és consensuar, tant com sigui possible, una proposta de model municipal del servei.

És per això que us invitem a participar i expressar la vostra opinió en una de les tres sessions de treball que es convocaran els mesos d'octubre i novembre en les dates que figuren a continuació.

Dilluns 29 d'octubre

Horari: de les 10,30 a les 14,30 hores.

Lloc: La Lleialtat Santsenca, al C/ Olzinelles, 31 – Auditori.

Divendres 9 de novembre

Horari: de les 10,30 a les 14,30 hores.

Lloc: Àrea de Drets Socials, al C/ València, 344 – Entresòl a l'Espai 2.

Dilluns 26 de novembre

Horari: de les 10,30 a les 14,30 hores.

Lloc: Àrea de Drets Socials al C/ València, 344 – Entresòl a l'Espai 2

Es tracta d'una sessió de 4 hores de durada, amb un descans enmig de 30 minuts, durant la qual es plantejaran les següents preguntes respecte del Servei Municipal d'Assistència Personal de l'IMPD:

- **Què voldríeu mantenir?**
- **Què voldríeu canviar?**
- **Quines propostes de millora voleu fer?**

A cada grup hi haurà un màxim de 18 persones per tal de facilitar que tothom pugui parlar i dir la seva opinió.

Un cop realitzades les tres sessions es recolliran totes les aportacions en un escrit que s'enviarà a totes les persones participants per tal que puguin revisar si tot hi està correctament reflectit. La versió definitiva serà lliurada a la presidenta i al gerent de l'IMPD, juntament amb la resta d'aportacions realitzades des de la mirada tècnica i de gestió, i des de la mirada dels i de les assistents personals.

El contingut definitiu del model municipal del Servei d'Assistència Personal que finalment s'aprovi institucionalment serà comunicat a totes i cadascuna de les persones participants en el procés de debat.

En cas que decidiu participar en aquest procés, us preguem que ens ho notifiqueu mitjançant un correu electrònic a serveiassistenciapersonal@bcn.cat o bé per telèfon (93 413 25 73/93 413 28 01), tot especificant:

- Data de la sessió a la qual assistireu.
- Si assistireu sol/a o us caldrà la presència durant la sessió de l'assistent personal.
- Si veniu amb cadira de rodes.

Aquestes dades ens són necessàries per organitzar l'espai de manera que tothom se senti còmode alhora que proper a la resta de participants.

Quedem a l'espera de la vostra resposta.

Agraïm la vostra col·laboració.

Cordialment,

Margarida Saiz Lloret

*Cap del Departament de Serveis de Vida Independent
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Àrea de Drets Socials*

C/ València, 344, 1a planta
08009 Barcelona

Annex 3

Escrit pel qual es convida a assistents personals del SAP-BCN per a participar en el procés d'elaboració de la proposta de model municipal del servei a la ciutat de Barcelona

Benvolgut/Benvolguda,

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona vol fer un salt qualitatiu en el Servei Municipal d'Assistència Personal (SMAP), tot aprofitant l'experiència acumulada en aquests dotze anys de prestació del servei.

L'objectiu és definir un model municipal del Servei d'Assistència Personal per a la ciutat de Barcelona que avanci decididament i de manera inequívoca cap a la garantia d'aquest dret, en tant que es tracta d'un servei de suport clau per fer efectiu el dret de les persones amb discapacitat a viure de manera independent i a ser incloses en la comunitat (article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat).

Amb aquest objectiu, la Sra. Laia Ortiz Castellví, presidenta de l'IMPD i tinenta d'alcaldia de Drets Socials, i el Sr. Ramon Lamiel i Villaró, gerent, han posat en marxa un procés participatiu en el qual tenen veu tots els agents implicats i que incorpora tres mirades diferents i complementàries:

- La mirada tècnica i de gestió de l'Administració i de les entitats.
- La mirada de les persones usuàries del servei a partir de la seva experiència.
- La mirada dels i de les assistents personals que presten el servei.

La voluntat és consensuar, tant com sigui possible, una proposta de model municipal del servei.

És per això que us invitem a participar i expressar la vostra opinió en una de les tres sessions de treball que es convocaran els mesos d'octubre i novembre en les dates que figuren a continuació.

Dilluns 19 de novembre

Horari: de les 15,30 a les 19,00 hores.

Lloc: Àrea de Drets Socials al C/ València, 344 – Entresòl a l'Espai 1.

Divendres 23 de novembre

Horari: de les 10,30 a les 14,00 hores.

Lloc: IMPD al C/ València, 344 – 1er pis – Sala biblioteca.

¡Es tracta d'una sessió de 3 hores i mitja de durada, amb un descans enmig de 30 minuts, durant la qual es plantejaran les següents preguntes respecte del Servei Municipal d'Assistència Personal de l'IMPD:

- **Pel que fa a la figura de l'assistent personal**
 - Què caldria mantenir?
 - Què caldria canviar?
 - Quines serien les propostes de millora?
- **Pel que fa al Servei Municipal d'Assistència Personal**
 - Què caldria mantenir?
 - Què caldria canviar?
 - Quines serien les propostes de millora?

A cada grup hi haurà un màxim d'unes 12 persones per tal de facilitar que tothom pugui parlar i dir la seva opinió.

Un cop realitzades les dues sessions es recolliran totes les aportacions en un escrit que s'enviarà a totes les persones participants per tal que puguin revisar si tot hi està correctament reflectit. La versió definitiva serà lliurada a la presidenta i al gerent de l'IMPD, juntament amb la resta d'aportacions realitzades des de la mirada tècnica i de gestió, i des de la mirada de les persones usuàries.

El contingut definitiu del model municipal del Servei d'Assistència Personal que finalment s'aprovi institucionalment serà comunicat a totes i cadascuna de les persones participants en el procés de debat.

Si decidiu participar en aquest procés, us preguem que ho notifiqueu a l'entitat que us ho ha proposat i a nosaltres mitjançant un correu electrònic a serveiassistenciapersonal@bcn.cat o bé per telèfon al 93 413 25 73 o 93 413 28 01, **tot especificant si vindreu a la sessió del matí o de la tarda.**

Quedem a l'espera de la vostra resposta, tot agraint-vos la col·laboració.

Cordialment,

Margarida Saiz Lloret

*Cap del Departament de Serveis de Vida Independent
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Àrea de Drets Socials*

C/ València, 344, 1a planta
08009 Barcelona



Ajuntament
de Barcelona