

CONSIDERACIONS DO GRUPO DE TRABALLO DE SAF SOBRE A XESTION DA COVID **NESTE SERVIZO.**

1. ¿QUE SUCEDU CO SAF?

Cando a pandemia provocou o “Estado de Alarma”, o servizo de axuda no fogar tivo que continuar a rutina habitual. As empresas e concellos que xestionaban o servizo de axuda no fogar, atopáronse cunha situación que nunca se vivira, por o que non existían protocolos á hora de actuar. A prestación de servizos nos domicilios de usuarios ou a posta en marcha de novas altas non se detivo a pesar do risco de contaxio. Ó ser considerado como un servizo esencial para a cidadanía, non só mantivo a rutina habitual das prestacións, senón que ademais tivo que asumir a usuarios que viñan de outros recursos, como Centros de Día, que si pecharon para evitar contaxios, xunto con unha nova modalidade de altas denominadas “altas excepcionais por C19”, catalogadas algunhas de elas con “carácter urxente” (48 horas para iniciar), das que se dixo que terían un carácter temporal ata á volta á normalidade e que agora no se ten claro que van a facer con elas debendo de mantelas na actualidade.

A isto engadimos que os medios para protexer ó persoal eran escasos, e en moitos casos inexistentes. Os gobernos priorizaron a entrega de material a hospitais e residencias de maiores, o que deixou o saf totalmente indefenso, para usuarios e persoal. A pesar de isto a Xunta de Galicia anunciou durante o Estado de Alarma que dotaría ós concellos de máis horas de Axuda no fogar con titulares como estes:

“El Gobierno Gallego refuerza el Servicio de Ayuda en el hogar para responder a la situación de emergencia durante el tiempo que dure la alerta sanitaria por el COVI-19”: El presidente de la Xunta, Alberto Núñez Feijoo, anuncio hoy, en la rueda de prensa del Consello, el refuerzo del Servicio de Ayuda en el Hogar para la atención a persoas dependientes, con la asignación de 500.000 novas horas de cuidado a domicilio al mes, para responder a la situación de emergencia durante el tiempo que dure la alerta sanitaria” (Páxina Oficial de la Xunta de Galicia, sección Sala de comunicacións/Actualidade/Noticias, Santiago de Compostela 3-abril-20)

“La Xunta refuerza Axuda no Fogar ante el coronavirus con 69.000 horas más” (La Región, Orense, 12-abril-20)

“La Xunta refuerza el servizo de ayuda en el hogar con 57.000 horas más al mes” (La Voz de Galicia, Ferrol, 13-abril-20)

“La Xunta refuerza el servizo de ayuda en el hogar en el área durante la alerta sanitaria” Amplia la asistencia en 53.089 horas, repartidas entre los 20 concellos del área metropolitana (La Opinión, A Coruña, 12-abril-20)

“Doscientas mil horas más al mes en la provincia para reforzar el Servizo de Axuda no Fogar” (La Voz de Galician, A Coruña, 11-abril-20)

Todo elo a pesares que o SAF atende á poboación máis vulnerable e á máis afectada por esta “nova enfermidade” que deixou miles de mortos no noso país e continua facendoo.

Se se fixera un estudio minucioso e se analizaran os números de horas prometidas por la Xunta para cada concello entre as múltiples noticias que se publicaron en medios de comunicación, chama realmente a atención a matización del **reparto mensual de horas mentres durase a situación**; poderíamos apuntar cara un “uso partidista” aproveitando a situación e a utilización da Lei Dependencia como elemento de propaganda electoral, tendo en conta que as eleccións Galegas se tiveron que suspender por a pandemia:

“Estas nuevas horas de axuda no fogar se pondrán a disposición de los ayuntamientos para asignalas a aquellos casos que sean considerados más urgentes por los servicios sociales municipales. En la provincia de la Coruña se asignarán 196.000 horas de servicio, en la de Lugo 113.000, en Ourense 69.000 y en Pontevedra 122.000” (Página oficial de la Xunta de Galicia- Xacobeo 2021, 11-abril-20)

“En la Costa da Morte el Gobierno reforzó este servicio con la asignación de 22.114 nuevas horas de cuidado a domicilio al mes durante el tiempo que dure la situación de emergencia sanitaria y de estado de alarma. El objetivo, aseguran, es proporcionar una atención profesional a las personas que no eran usuarias del SAF, pero que puedan necesitar atención en esta situación excepcional. En los ayuntamientos de las comarcas de Bergantiños, Soneira y Fisterra hay asignadas 405.024 horas anuales, más las asignadas ahora de forma extraordinaria: 22.114”. (La Voz de Galicia, Carballo, 15-mayo-20)

Nunha nota presa, referían que se destinarían ó concello “X” 8.000 horas ó mes, cando este concello durante todo o ano 2019 puxo en marcha 4.900 horas, resultando ser o ano con maior número de horas/mes do último lustro, por o que resulta abraiante á par que surrealista, que a Administración anuncie en todos os medios un montante de horas/mes maior que as horas de todo un ano, o que supón un engano á cidadanía, que non conta con datos para saber a realidade. Tamén resulta curioso que as institucións e administracións, que saben que iso non é certo, non digan os datos reais e non o tachen de fraude e de vender fume.

2. ¿QUE CONSECUENCIAS PUIDO TER A DECISIÓN DE MANTER O SAF NESTAS CONDICIÓNNS?

No SAF non se ponde ter controladas as relacións interpersoais dos usuarias ou auxiliares coas súas respectivas familias. Saber se usuarios e traballadores adoptaron as medidas de confinamento, distancia, hixiene e seguridade coma nun centro residencial, existindo múltiples vías de contaxio. A imprudencia de manter este recurso nas mesmas condicións que antes da pandemia, podería haber tido como consecuencia a propagación de contaxios e no peor dos casos a morte de persoas, como sucedeu nas Residencias de Maiores.

Se o SAF é un servizo que atende a persoas maiores con múltiples patoloxías, estas forman parte do que se considerou como “Poboación de Risco; por o tanto entendemos que non haber adoptado “Medidas cautelares de suspensión inmediata do SAF” para evitar contaxios, sabendo que non había abastecemento dos EPIs adecuados, foi unha imprudencia e unha temeridade que queremos denunciar. Nin se queira se tivo a iniciativa de suspender cautelosamente aqueles servizos que eran unicamente de limpeza ou acompañamento, que os hai e son numerosos, se non que aínda porriba, se concederon esas horas extraordinarias e, na maioría dos casos, para realizar tarefas de limpeza.

Resulta alarmante, que cando un usuario do SAF ingresou no hospital non se comunicou a causa do ingreso, tendo que confiar na palabra da familia. Consideramos que nestas circunstancias é imprescindible que se comuniquen ós xestores do saf se algún usuario é positivo ou se lle realizaron a proba ante a existencia de síntomas e, no caso de falecer, se nos comunique a causa para tomar as medidas necesarias. Repetimos que nas residencias o control do centro é do responsable, non así no saf, no que moitas familias chegaron a asegurar que se tiñan síntomas non o ían dicir para que non os trasladaran ó hospital.

3. ¿QUE MEDIDAS CONSIDERAMOS QUE SE DEBERÍAN TER ADOPTADO?

Sen EPIs non pode haber prevención, e sen prevención non se pode “intentar controlar” os contaxios nin garantir a protección dos usuarios, das familias e dos traballadores. Como xa mencionamos, consideramos que nun primeiro momento se debería haber realizado a suspensión cautelar de todos os servizos, ó non haber os Equipos de Protección Individuais cos que se debería haber dotado ó persoal. Este debía acudir ós domicilios con batas, guantes e máscaras desbotables, é dicir, un EPI completo para cada usuario ou domicilio e non reutilizar material, en lugar de levar a mesma bata/casaca de algodón de unha casa a outra, que xa non resulta adecuado en situación normal

A pandemia puxo de manifesto unha vez máis as deficiencias do SAF, as cales vimos denunciando nesta Comisión, xa que se utiliza este recurso tan importante como un saco onde cabe todo.

Se un usuario non pode prescindir da prestación durante un tempo para poder articular medidas, significa que o SAF non é o recurso idóneo para el, xa que entón fora das horas de atención tampouco podería permanecer so sen o apoio do persoal auxiliar. Recordamos que o saf é un complemento duns coidados que xa existen no domicilio e que non substitúen as propias capacidades nin substitúen ás familias. Un día conta con 24 horas e o máximo de horas de concesión, repartidas de luns a domingo, é de 2 horas 20 minutos cada día, aproximadamente. Hai que ter en conta ademais que durante o Estado de Alarma os cidadáns non podían moverse da casa e moitos familiares deixaron de traballar, que xunto cos que xa non traballaban por xubilación poderían haberse encargado dos seus familiares, como se supón teñen que facer o resto desas horas nas que o SAF non está, durante la implantación de medidas adecuadas. Nun centro de día, un usuario pode permanecer ata 8 horas ó día, e estos si pecharon.

A pesar que a medida de suspensión de todos os servizos poida verse como algo que atenta contra os dereitos dos usuarios, hai que entender que se trataba de una situación excepcional onde o máis importante debería haber sido protexer a vida das persoas, por o tanto, mellor atallar a tempo e traballar rapidamente na procura e articulación de medidas e actuacións que permitisen unha atención garantista ante os contaxios e acorde á nova realidade que se estaba vivindo. Deberían de haberse marcado de xeito claro uns servizos mínimos cun criterio común no servizo de axuda no fogar en Galicia. Para isto habería que ter en conta:

1. tipo de tarefas:

Nos domicilios onde non se levaran a cabo tarefas de atención básica como Aseo, elaboración de comida, administración de medicacións,

2. Se contan con apoios

Se o usuario non conta con apoios e precisa atención para actividades básicas ou ben se conta con familiares que viven con el.

Habendo como houbo usuarios, que por medo ó contaxio, tomaron a iniciativa dende o primeiro momento de pedir a suspensión do servizo, e familiares que entenderon que para protexer ós seus maiores deberían de asumir eles os coidados ata que a situación estivera controlada, pon de manifesto que se podería haber adoptado a mesma medida con moitos máis usuarios. *(Exemplo: nun servizo con 230 usuarios valorouse que se podería suspender o SAF a un total de 200 ó contar cos apoios familiares suficientes que garantiran a súa atención e a cobertura das necesidades básicas; 44 de eles solicitaron a suspensión do servizo voluntaria por medo ó Covid-19).*

Deberíase de haber contado cos profesionais encargados da coordinación dos SAF para elaborar protocolos de atención durante a pandemia; sendo a inmensa maioría Diplomados en Traballo Social,

están máis que capacitados para elaborar pautas de actuación que velen por o benestar dos máis desfavorecidos dentro dos servizos; aportarían solucións eficaces para evitar que o persoal se vira afectado nas súas xornadas coa implantación de tarefas acordes coa nova situación e establecendo protocolos nos domicilios con normas de obrigado cumprimento para persoal, usuarios e familiares nas horas de servizo, ó estar formados nunha disciplina que promove o cambio, o desenvolvemento e a cohesión social. A Coordinación do SAF é a única que coñece á perfección ós seus servizos e todos os pormenores, non se basean en análises de datos en frío. Coa súa información poderíase haber determinado a que usuarios se lles podería haber suspendido o servizo de xeito inmediato, a cales se lles podería haber mantido suspensión ata que fose necesario, a cales non se lles podería suspender (entendendo que o SAF non sería entón o recurso adecuado) ou deberían ser reiniciados canto antes unha vez realizada a suspensión cautelar ata establecer “baterías de medidas” e ir adquiríndose EPIs.

Houbo concellos que suspenderon os servizos, houbo concellos que non. Dende inspección de servizos sociais insistían en non suspender os servizos pero non daban indicacións claras sobre como actuar. Cando houbo casos positivos e non había material para o persoal insistíase en prestar servizo.

Dada a escaseza de estes últimos, tal vez o máis eficaz houbera sido solicitar ó Goberno Central, á Administración da Comunidade Autónoma e ás administracións locais, que destinaran pequenas partidas e poder dotar así a un número “x” de auxiliares por cadro de persoal, de equipos de protección individuais, adecuados e garantistas.

Haber equiparado a este colectivo dende un primeiro momento como persoal sanitario, para que recibisen a través do Ministerio de Sanidade todo o material de traballo que as empresas no podían facilitarlles, podendo atender así a aqueles usuarios que non podían permanecer moito tempo sen a reactivación da prestación e reubicándoos nunha mesma ruta de traballo, realizando axustes dos horarios de atención, houbera sido unha medida de actuación inicial adecuada. Haber decretado o reforzo dos cadros de persoal de coordinación ante o esforzo que se lle estaba exixindo ó SAF houbera sido outra medida necesaria, dado o volume de traballo que se lles estaba requirindo.

E evidente que unha suspensión tan grande de usuarios da lugar a unha perda económica para as empresas e que a ausencia temporal de estes afecta ás xornadas e salarios do persoal auxiliar e a que se vexan “forzados” a recuperar unha gran cantidade de horas en caso de estar suxeitas ós axustes trimestrais por exceso ou defecto das horas de traballo como fixa o Convenio Colectivo Gallego de SAF. Por eso se debería de haber protexido o persoal ante unha situación que evidenciaba as suspensións voluntarias de usuarios, para que non lles causara a necesidade de recuperar tanta cantidade de horas, articulando alternativas de recuperación en prazos maiores ó trimestral, ou mellor aínda, asumindo a perda de horas a Administración para que durante o estado de alarma a perda ou suspensión dos

servizos motivados directamente por a situación de emerxencia de saúde pública ocasionada por o COVID-19 tivesen a consideración de licencia retribuída non recuperable, e haber volcado esforzos durante os primeiros días en modificar os obxectivos actuais do sistema, elaborando unha nova carteira de tarefas que cubrisen necesidades ante a situación excepcional, así o persoal non se vería obrigado por as circunstancias a perder poder adquisitivo ou recuperar unha cantidade importante de horas e por ende as empresas ou concellos, non verían afectados os seus ingresos; moitas destas tarefas xa se contemplan no SAF (compra, visitas ós domicilios para control dos usuarios mantendo as medidas de seguridade, etc)

4. ¿CONSECUENCIAS REAIS DA XESTIÓN DO SAF?

Para abordar esta cuestión aportaremos algunhas das vivencias de compoñentes da Comisión e do Grupo de Traballo:

• SERVICIO SAF “A”

O SAF xa é de por si un servizo con moita actividade que require de unha dedicación constante e exclusiva para atender ás múltiples incidencias diarias. Persoal asustado por ter que ir a traballar sen medidas de protección, usuarios enfadados por enviar ó persoal sen as medidas de protección, protocolos internos imposibles e cambiantes, casos de ansiedade e estrés laboral, esgotamento físico e mental. Clamadas para suspender os servizos practicamente a diario ó inicio da pandemia. Queixas dos familiares que mantiñan o servizo porque o persoal non estaba dotado das medidas de protección adecuadas e referían que se estaba xogando coas vidas dos seus familiares foron a tónica durante as primeiras semanas. Coordinadores tele-traballando dende casa con fallos continuos nos servidores que daban acceso remoto ós ordenadores da empresa, o que se traducía en lentitude á hora de traballar, metendo datos ou para mirar arquivos para dar resposta ás incidencias do día a día

Coas suspensións voluntarias de usuarios produciuse unha importante perda económica que afectou ó persoal e á empresa. Para paliar esta situación a empresa decidiu non contratar persoal substituto para as baixas de cadro de persoal que foron consideradas. O persoal poboación de Risco por ter patoloxías previas, tampouco se lle renovaban os contratos eventuais chegando a ter a 22 traballadores sen substituta, tendo que cubrir practicamente a diario, coas conseguintes queixas dos familiares ante as rotacións de persoal e a imprudencia de abrir múltiples vías de contaxio. A decisión adoptada tiña a finalidade de “inxectar horas” facendo que o persoal que as perdía por as suspensións de usuarios, tiveran que recuperalas, traballando sen parar e cubrindo as quendas do resto de persoal, de baixa ou non renovado, ou no mellor dos casos reubicando os usuarios deste persoal nos ocos das suspensións voluntarias.

A coordinación do servizo que contaba con 3 Traballadores Sociais, contou coa baixa de un de eles ós 20 días do Estado de Alarma causada por o estrés laboral ó que estaban sometidos tanto por a situación da pandemia como por a nefasta xestión da empresa. Esta non contratou a persoal substituto, a pesar que as circunstancias o requirían e o prego de condicións do concello o esixe. Non haber apostado por reforzar ó persoal de coordinación, ou por o menos substituír o persoal de baixa, supuxo que a 4 de Junio, os 3 coordinadores integrantes deste servizo estiveran de baixa con evidentes signos de ansiedade, podendo atribuírse a todos eles o Síndrome de Burnout.

Os coordinares alertaban á empresa que se a situación continuaba coa tendencia das non renovacións e das non substitucións, non poderían manter o servizo, dado que non habería capacidade para asumir as novas altas e que ademais se produciría un colapso no servizo cando os usuarios en suspensión exixiran o reinicio da súa prestación como así sucedeu. A empresa fixo oídos xordos ás advertencias e ós constantes avisos do esgotamento e ansiedade que estaban vivindo

- **PECHE DE RESIDENCIAS E REPERCUSIÓN NO SAF**

Suspender os ingresos nas residencias puxo en risco a usuarios que se encontraban en situacións de desamparo. Bastaba con realizar un simple test e poñer a esa persoa en corentena no propio centro. Permitir que certos usuarios en situación de vulnerabilidade: demencias, alzhéimer, encamados, etc sen apoios, permaneceran nos domicilios co único apoio do saf, foi unha temeridade

- **ESCASEZA DE PERSOAL CUALIFICADO E DISPOSTO A TRABALLAR- BAIXAS**

Debido ó COVID as baixas de persoal que se produciron nos servizos foron numerosas.:

Se alguén tiña un síntoma poñíase en corentena para previr xa que non se estaban a realizar probas

Persoal que non podía traballar por conciliación familiar.

Persoal que enfermou

Esto agravouse xa que había máis horas e menos persoal. En moitos casos a contratación resultou imposible, o caos, a incerteza e o medo a non ter material de protección, xeraba o rexeitamento dos candidatos á traballar nesas circunstancias.

- **TEST**

Nas residencias de Galicia realizáronse test do COVID, tanto a usuarios coma ó persoal, e repetiuselles en numerosas ocasións, e aínda se están a realizar no mes de xuño . En axuda no fogar non se levou a cabo, por parte da Xunta De Galicia, ningún test, nin a persoa auxiliar, coordinación, usuarios e familias coas que viven. Cal foi o motivo de desprotexer de este xeito a usuarios e persoal?

5. RESUMO

Esta situación tan excepcional colleunos a todos de xaque. Os recortes en Sanidade dos últimos anos e en Dependencia poñen de manifesto as carencias que vimos denunciando nos últimos tempos.

A nivel del SAF debería de ter en conta esta situación e traballar na elaboración de protocolos adecuados para o futuro próximo e exixir que o Gobierno e as Comunidades Autónomas fagan acopio dos EPIs necesarios para dotar a todos os traballadores de atención directa das medidas de protección adecuadas para cando se volva a dar unha situación igual.

Volvemos a denunciar que as pésimas condicións dos SAF derivan do feito que os concellos no teñen o control directo do servizo e, **aínda que son conscientes, non lles importa que as condiciones laborais se degraden**. Escúdanse en que é problema das empresas e auditan os servizos mediante cuestionarios de satisfacción que aportan datos pouco fiables e non solucionan oos problemas reais.

E incomprendible que haxa usuarios/as que están en boas condicións de saúde e que rexeiten que os asean ou lles fagan comida, porque o único que queren e que se lles limpe a casa. Isto mantívose durante a pandemia, consentido por a administración e por os concellos. Resulta tamén incomprendible que estas medidas cautelares, de suspensión e de proveer ó persoa de medios, sí nos consta que se adoptaron en outras comunidades autónomas e non en Galicia