

A VERDADEIRA CARA DO SAF

*Problemáticas, abusos e
deficiencias dun sector en auxe*

NOVEMBRO 2020



Documento elaborado por:
Grupo de Traballo SAF Galicia

INDICE

	PÁX.
1. O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR: CONTEXTUALIZACIÓN, NORMATIVA, LEXISLACIÓN E INSPECCIÓN	1
2. CONDICIÓNS LABORAIS	8
2.1 EQUIPO DE TRABALLO	8
2.2 TAREFAS	12
2.3 DEREITOS E DEBERES	13
2.4 BAIXAS	14
2.5 CAMBIOS DE AUXILIARES	14
2.6 CUMPRIMENTO DO CONVENIO E CUMPRIMENTO DOS PREGOS	14
2.7 RISCOS LABORAIS NOS DOMICILIOS	15
3. FORMACIÓN	18
4. SENSIBILIZACIÓN	21
5. FINANCIAMENTO DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR	22
5.1 ESTUDO ORIENTATIVO	22
5.2 FINANCIAMENTO DO SAF	25
ANEXOS	28
ANEXO I. LEXISLACIÓN	
ANEXO II. FUNCIÓNS E PERSOAL DO SAF	
ANEXO III. CONVENIO COLECTIVO	

1. O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR: CONTEXTUALIZACIÓN, NORMATIVA, LEXISLACIÓN E INSPECCIÓN

O servizo de axuda no fogar (SAF) é un servizo público de carácter local consistente en ofrecer un conxunto de atencións a persoas ou unidades de convivencia no propio domicilio para facilitar o seu desenvolvemento e a permanencia no seu medio habitual.

Poderá prestarse a calquera persoa ou unidade de convivencia para as cales, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención. De xeito particular, atenderá persoas maiores con déficits de autonomía e persoas con discapacidade, especialmente cando carezan de apoio persoal no seu medio inmediato, así como a fogares con menores nos que se observe necesidade dunha intervención de carácter socioeducativo.

Tamén poderá dar unha resposta preventiva e socializadora a diversas situacións de familias en risco de exclusión social.

Obxectivos:

1. Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias.
2. Posibilitar a permanencia das persoas no seu contorno de convivencia habitual.
3. Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio domicilio.
4. Manter, mellorar e recuperar as redes de relación familiar e social.
5. Previr situacións de dependencia ou exclusión social.
6. Retardar ou evitar a institucionalización.
7. Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.

De conformidade coa valoración técnica realizada polos servizos sociais que en cada caso corresponda, poderán prestarse os seguintes tipos de **atención de carácter básico**:

a) Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria, tales como:

- Asistencia para levantarse e deitarse.
- Apoio no coidado e hixiene persoal, así como para vestirse.
- Control do réxime alimentario e axuda, se é o caso, para alimentarse.
- Supervisión, cando proceda, das rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos.
- Apoio para cambios posturais, mobilizacións, orientación espacio-temporal.
- Apoio a persoas afectadas por problemas de incontinencia.

b) Atencións de carácter persoal na realización doutras actividades da vida diaria, tales como:

- Acompañamento fóra do fogar para acudir a consultas ou tratamentos.
- Apoio na realización de xestións necesarias ou urxentes.

c) Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda, tales como:

- Limpeza e mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
- Compra de alimentos e outros produtos de uso común.
- Preparación dos alimentos.
- Lavado e coidado das prendas de vestir.
- Coidados básicos da vivenda.

Este tipo de atención poderá ser facilitado en parte, se é o caso, por programas específicos de lavandaría ou alimentación a domicilio.

d) Atencións de carácter psicosocial e educativo: intervencións técnico-profesionais formativas e de apoio ao desenvolvemento das capacidades persoais, á afectividade, á convivencia e á integración na comunidade así como á mellora da estruturación familiar.

Con carácter complementario, o servizo de axuda no fogar poderá incorporar, entre outros, os seguintes tipos de atención:

- a) Actividades de acompañamento, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables.
- b) Prestación de atención a distancia mediante dispositivos de teleseguimento, teleasistencia e similares.
- c) Adaptacións funcionais do fogar.
- d) Servizo de podoloxía.
- e) Servizo de fisioterapia.

Poderán integrarse, ademais, dentro do servizo de axuda no fogar, determinadas atencións e actividades que se desenvolvan fóra do marco do domicilio da persoa usuaria, sempre que, de acordo coa prescrición técnica sobre o contido do servizo, incidan de maneira significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e a calidade de vida.

En todo caso as atencións prestadas terán un carácter de reforzo e non substitutivo das propias capacidades da persoa usuaria ou doutras persoas do seu contorno inmediato, de maneira que se facilite e promova a súa autonomía.

En ningún caso poderán formar parte das actuacións desenvolvidas polo servizo:

- A realización de actividades domésticas que non fosen incluídas no proxecto de intervención e no acordo de servizo recollidos no artigo 12º desta orde.
- Actuacións que, polo seu carácter sanitario, deban en todo caso ser realizadas por persoal facultativo.

O servizo público de axuda no fogar prestarano as entidades locais, ben directamente, ou ben mediante as diversas modalidades de contratación da xestión de servizos públicos, a través de entidades privadas debidamente autorizadas.

As entidades privadas poderán realizar a prestación dun servizo privado de axuda no fogar en réxime de libre mercado sempre que cumpran os requisitos de autorización e acreditación legalmente establecidos.

As entidades privadas non poderán subcontratar a execución da prestación principal do servizo de axuda no fogar, entendendo por tal a atención regular e continuada realizada no fogar da persoa ou unidade de convivencia usuaria, en aplicación do proxecto de intervención deseñado para cada caso. Con todo, poderanse subcontratar prestacións complementarias do servizo, entendendo por tales aquelas que teñan carácter non regular, as que se poidan executar fóra do domicilio e as que reforcen a atención regular por medios técnicos ou humanos especializados.

Ademais, os servizos poderán ser prestados mediante fórmulas de colaboración institucional entre as administracións competentes ou por entidades de dereito público, de acordo co establecido na lexislación vixente.

O acceso ao servizo producirase a través dos servizos sociais de atención primaria, de acordo coas seguintes modalidades:

O acceso ao servizo será directo para persoas que, tendo recoñecida a situación de dependencia, se lles asigne a axuda no fogar na correspondente resolución de Programa Individual de Atención.

Para as persoas que non teñan o recoñecemento da situación de dependencia, ou non as asista o dereito de acceso efectivo ao catálogo de servizos de atención á dependencia, logo de prescrición técnica favorable dos servizos sociais de atención primaria, resolverase en réxime de libre concorrancia, nas situacións en que a problemática principal estea relacionada con aspectos convivenciais e socioeducativos.

A intensidade do servizo determinarase, con carácter xeral, en horas mensuais de atención, distribuídas en función das necesidades da persoa usuaria e do informe técnico. A intensidade do servizo de axuda no fogar para as persoas atendidas no marco do sistema de autonomía persoal e atención á dependencia estará predeterminada no seu programa individualizado de atención. Nos restantes casos a intensidade do servizo virá determinada na prescrición efectuada polos correspondentes servizos sociais de atención primaria.

O grupo de traballo do Servizo de Axuda no Fogar (SAF), formado por Traballadoras e traballadores Sociais que desempeñamos a nosa labor profesional no campo do Servizo de Axuda no Fogar, tanto no sector privado como público, despois de levar a cabo unha labor de investigación e posta en común de toda a problemática que afecta a este sector, e que entendemos que restan calidade o servizo, *poñemos en coñecemento de diferentes Institucións as conclusións do noso traballo:*

O SAF é un servizo de gran demanda, tanto por parte de usuarios/as como de familiares e un dos mellores valorados. Nas zonas rurais é o servizo máis demandado debido a que non existen outros recursos de proximidade. O existir un maior rexeitamento dos/as usuarios/as en abandonar o domicilio, é un servizo no que se prevé un aumento notable nos vindeiros anos debido ao envellecemento da poboación, e tendo en conta o número de usuarios/as afectados e persoas que desempeñan o seu traballo neste campo, creemos que sería necesario realizar varios axustes e cambios de lexislación que se axusten a realidade social actual e futura no Servizo de Axuda no Fogar.

A Inspección de servizos sociais, na súa función de verificar o cumprimento da normativa aplicable para que se garantan os dereitos das persoas usuarias e se procure unha mellora continua da calidade nos servizos sociais que se prestan a cidadanía galega, debe ter en conta as queixas e solicitudes que se realizan dende o COTS e formular propostas de mellora na súa calidade.

A lei 39/2006 fai responsable final á Xunta de Galicia na Planificación Xeral de Servizo de Axuda no fogar, correspondendo a xestión do mesmo á Administración local. Debemos ter en conta a **disparidade de prezo/hora** que existe en diferentes Concellos e, no caso de estar externalizados, ter presente que existen empresas que ofertan por debaixo do custo, o que supón unha **baixa temeraria**. Debido a que estas prácticas se están dando na actualidade con bastante frecuencia, a Xunta debería establecer un prezo/hora mínimo que garanta a calidade do servizo.

Debemos ter en conta que a achega da Xunta para o Servizo de Axuda no Fogar é de 9,70€/ hora, sendo insuficiente, e o peso da achega local non é asumible para moitos, polo que na planificación xeral do SAF sería necesario, de forma urxente, o incremento do prezo hora por parte da Administración autonómica.

Hai que facer especial referencia as especificidades do ámbito rural. Debido á dispersión xeográfica á hora de SAF sería preciso sumar o tempo de desprazamento e quilometraxe, xa que supón un incremento no custo do servizo que debe ser contemplado pola Administración autonómica.

Sería necesaria tamén unha coordinación real e efectiva da Administración Autonómica e da Administración local, e así mesmo coas Empresas para a planificación do incremento de horas, dado que en numerosas ocasións pola falta de persoal no ámbito rural e a dispersión xeográfica, resulta

practicamente imposible que o servizo poda asumir de súpeto o incremento de horas en tan pouco espazo temporal. Polo que se propón que o incremento de horas sexa consensuado e podendo realizalo de maneira progresiva.

Entendemos que sería fundamental que a resolución de PIA se determinase en intensidade de horas semanais e non mensuais, para evitar a discrecionalidade que existe neste momento xa que cada Concello contabiliza as horas de xeito diferente.

Establecer o horario para cada usuario/as en función das necesidades reais. Neste sentido o técnico (Traballador/a Social coordinador/a do SAF) ten a formación e capacitación suficiente para realizar unha valoración das necesidades do/a usuario/a e identificar tempos e tarefas, así como condicionantes, polo que a valoración técnica debe ser prioritaria á demanda do/a usuario/a. Entendemos que para a operatividade do servizo non se pode fixar, como se está a facer, unha elección ou concreción pechada dos horarios de prestación, especialmente nos servizos de limpeza. Do mesmo xeito entendemos que a prestación do servizo para fines de semana debe limitarse á atencións de carácter persoal, estimando en 1,5 horas diarias, e que tamén se debe establecer un máximo de franxas horarias que estimamos que serían de 3 franxas diarias (en casos de grados III) cun mínimo de 30 minutos cada unha. No que se refire ós grados I, non se debería de contemplar o servizo de fin de semana, e nos grados II, dependendo da súa situación, facer a valoración por parte do técnico.

De existir concrecións horarias, estas deberan ter unha base fundamentada e razoada, e entender que para cada cuadrante de traballo das auxiliares soamente pódese situar a un/a usuario/a dentro dun horario concreto, sendo os máis demandado para o inicio da prestación o comprendido entre as 9:00 e as 11:00 da mañá. É evidente a imposibilidade de dar a todos os usuarios os horarios demandados. Por iso, cando as empresas dispoñen de “franxas horarias coherentes” para a incorporación das novas altas e o desenvolvemento das tarefas que precisan, antes de contratar a novas auxiliares teranse que cubrir esas franxas. De seguir coa dinámica de obrigar a dar a cada usuario ou familiar o horario que demanden para a prestación do servizo, estarase a incorrer nos artigos 19º e 37º do Convenio Colectivo que establecen que ante novas altas de usuarios/as deberanse ampliar xornadas das auxiliares antes que facer novas contratacións. Esta obriga da lugar á precariedade laboral das auxiliares que non terían xornadas decentes, e incrementa os gastos de persoal das empresas. A Lei de Dependencia non fai mención á concreción horaria, polo tanto a xestión dos horarios debería recaer en quen coordine o servizo, e a Administración velar en todo caso por que os horarios sexan coherentes.

Temos que ter en conta que o SAF é un servizo con autonomía propia e non pode estar supeditado os horarios de outros servizos como poden ser Centros de Día, descansos de auxiliares ou cuidadores informais, onde o servizo é demandado unicamente para fines de semana e tampouco se debe valorar o horario de verán e inverno do mesmo xeito que non se fai noutros servizos.

A Xunta de Galicia e os concellos deben establecer uns criterios claros e unificados en canto ao sistema de facturación do Servizo de Axuda no Fogar. Neste sentido entendemos que as suspensións por causas imputables a usuarios/as (ingresos hospitalarios, consultas, ausencias do domicilio, rexeitamento de auxiliar substituta) deben facturarse completos, o mesmo que se se fai en outros servizos de atención as persoas como Residencias, Centros de Día.

Os/as profesionais que traballamos no SAF, baseándonos na experiencia, podemos afirmar que por parte dalgúns/as usuarios/as e/ou familiares non se realiza un correcto uso do servizo, non permitindo a auxiliar realizar as tarefas de carácter persoal e focalizando o servizo unicamente para tarefas de limpeza, polo que hai que limitar as tarefas de limpeza e adecualas a un 80% tarefas de carácter persoal e 20% tarefas de atención doméstica. Neste sentido os/as Traballadores/as Sociais dos Servizos Sociais Comunitarios, que son os que mellor coñecen a situación, unha vez realizada a entrevista e visita domiciliara previa ao inicio do servizo, onde se perfilan as tarefas a levar a cabo no domicilio, deberían ter a potestade de poder adecuar a intensidade horaria as demandas do/a usuario/a, ou posteriormente se non se cumpre cós obxectivos do plan de intervención debido a causas imputables o usuario/a, previo informe fundamentado, xustificado e avalado polos informes de Traballadores/as Socias de Empresa, no caso de que o servizo estea externalizado, poder modificar a intensidade horaria na prestación do SAF, aplicando un decrecemento de horas das que non se estea facendo un bo uso e adecuar o tempo as tarefas. Isto permitiría ter mais horas dispoñibles, as cales serían utilizadas para altas dos/as usuarios/as de lista de agarda, dando maior cobertura e optimizando os recursos.

Realizarase unha revisión do PIA e da intensidade horaria en función das necesidades reais, así como unha revisión dos tempos de atención e coidado, que permita mellorar a atención, a calidade de vida e a inclusión social das persoas, en base ó modelo de atención centrado na persoa e nos informes de seguimento e cumprimento de obxectivos.

Os/as profesionais somos conscientes de que debemos dar prioridade os dereitos dos/as usuarios/as, pero tanto estes como os familiares tamén teñen deberes. Neste senso creemos que cando existen faltas de respecto reiteradas á dignidade persoal e profesional das persoas que lle prestan os servizo no domicilio, ao persoal coordinador, así como a falta de respecto dos límites das súas obrigas laborais, entendemos que este sería unha causa de extinción do servizo que debería estar avalada polo servizo de inspección. Polo que consideramos preciso a creación de protocolos de actuación comúns para situacións de risco nas que nos atopamos na práctica diaria, tales como faltas de respecto graves, agresións, discriminación por razón de raza, xénero, idade, relixión, etnia, características físicas ou orientación sexual que atentan contra a dignidade das persoas, podendo aplicar unha suspensión cautelar de dous meses e posterior extinción do servizo, previos informes fundamentados polo/a Traballador/a Social coordinador e o/a Traballador/a Social de Servizos Sociais Comunitarios.

Un dato a ter en conta e que os dereitos dos usuarios chocan moitas veces de fronte cos dereitos das auxiliares. Un exemplo son as queixas por substitucións, onde a Xunta de Galicia abala as queixas dos usuarios ou familiares cando o que se está a facer e cubrir ás auxiliares en baixas, vacacións, asuntos propios, citas médicas, hospitalizacións de familiares, horas sindicais e calquera permiso contemplado no Convenio ou no Estatuto dos Traballadores.

Por parte do persoal inspector demandamos un asesoramento de calidade e en tempo real e uniforme, xa que existen situacións nas que son necesarias unhas respostas inmediatas.

En canto a documentación, sería preciso establecer formularios e modelos de documentación común e protocolos de actuación homoxéneos.

A documentación mínima de cada expediente sería a seguinte:

- Informe Social
- Informe de seguimento inicial
- Informe de seguimento cuatrimestral*
- Informe de Incidencias
- Proxecto de Intervención

Establecer un Proxecto de intervención unificado para todas as entidades, onde as tarefas estean ben delimitadas. Entendemos que certas tarefas como tinxir o pelo ou a realización de pequenas reparacións non son propias do persoal auxiliar e levan a confusión. Por outra banda considerase importante limitar as tarefas de limpeza as áreas que usa o/a usuario/a e que repercuten no seu benestar e non levan consigo unha cualificación profesional específica da atención sociosanitaria no domicilio.

Consideramos que a obriga de elaborar un novo PIA cada vez que se realiza unha substitución temporal ou vacacións non é operativo, e entendemos que non sería necesario ao non repercutir na mellora do servizo polo que sería suficiente con facilitar o PIA a Auxiliar substituta e que esta asine un recibín. Consideramos máis efectivo para todas as partes realizar un PIA inicial, e cada ano facer un novo no que se recollan tódolos cambios, sempre que os haxa, mantendo o inicial se non houbo incidencias.

En relación aos informes de seguimento, a obriga das visitas bimensuais, réstalle efectividade ao servizo, potenciando a súa burocratización e, sendo na maioría das ocasións, materialmente imposible a súa realización co rateo actual. Por todo o anterior exposto considérase unha periodicidade mínima cuatrimestral para a realización da visita de seguimento ou adecuar estas baixo o criterio doutras Comunidades Autónomas. Tamén consideramos que o dato da hora da visita do informe de seguimento é innecesario xa que non aporta información substancial, e que estas teñan que coincidir exactamente coa visita anterior resta flexibilidade ó traballo.

Co fin de mellorar a prestación do servizo, a xestión e coordinación, e evitar a saturación dos Servizos Sociais comunitarios básicos que son a porta de acceso aos Servizos Sociais, consideramos que no caso de que un/ha usuario/a co recoñecemento da situación de dependencia na que se atopa, decidise optar pola prestación económica para a adquisición do servizo de axuda no fogar (Libranza vinculada ao SAF) é innecesario facilitar ao profesional do concello o proxecto de intervención así coma os pertinentes informes de seguimento.

Entendemos e apoiamos a importancia da labor que se fai dende o Servizo de Inspección polo que para que se realice de maneira adecuada, débese ter en conta a liberdade dos profesionais de organizar os tempos de traballo diario e a necesidade de atención de urxencias e cuestións persoais, engadido a que na maior parte dos casos o persoal dos centros está formado por unha sola persoa polo que demandamos que o servizo de inspección, no caso das entidades privadas, comunique a visita coa debida antelación, do mesmo xeito que o esta a facer na Administración local, para poder ser atendido de maneira adecuada.

Para finalizar, poñemos de manifesto a necesidade que sentimos os/as profesionais das entidades prestadoras de servizos sociais, en coñecer o alcance das funcións, competencia e capacidade dende o Servizo de Inspección en relación a cuestións de materia laboral, debido a que na práctica duplícase a abordaxe inspectora nesta materia ao ter inspeccións laborais e de servizos sociais, e que Inspección vele polos dereitos dos traballadores.

2. CONDICIÓNS LABORAIS DOS/AS TRABALLADORES/AS

2.1. EQUIPO DE TRABAJO DO SAF.

Actualmente o equipo de traballo do Servizo de Axuda no Fogar segundo establece o Convenio está formado polas seguintes figuras:

- Coordinador/a do Servizo, con Diplomatura en Traballo Social
- Axudante de Coordinación
- Auxiliar Administrativo
- Auxiliares de Axuda no Fogar

Atopámonos cun déficit de persoal no que se refire á coordinación do servizo de axuda no fogar, tanto no ámbito da Empresa privada como na administración local. (VER ANEXO II)

As figuras de Axudante de Coordinación, auxiliar administrativo non están presentes na maior dos concellos/empresas, realizando esta carga de traballo o/a coordinador/a

A Lei expón os rateos de persoal coordinador do servizo segundo o numero de persoas usuarias e de 1 Técnico/a titulado/a de 50 a 99 usuarios e 2 técnicos/as titulados/as de 100 a 199 usuarios/as e 3 técnicos/as titulados/as de 200 a 399 e por cada incremento de 200 usuarios/as un técnico/a titulado/a mais.

No caso dos Concellos con Xestión directa de SAF, non se está a ter en conta estes rateos, coordínase o SAF e realízase o demais traballo de Servizos Sociais Comunitarios. Hai que ter en conta que en moitos concellos galegos o único persoal técnico de servizos sociais é o/a Traballador/a Social que está realizando tanto traballo administrativo coma técnico.

No caso de entidades privadas, ó existir unicamente a figura de coordinador/a, chegándose incluso a non cumprir ao rateo, e non contar con axudante de coordinación nin outras figuras como auxiliar administrativo/a ou gobernante/a, supón moita carga de traballo burocrático e non deixa tempo para a intervención directa, o que repercute na calidade do servizo.

A proposta sería a seguinte

- Por cada programa 0,02 traballador/a social a xornada completa por usuario/a. Hasta 50 usuarios/as.
- De 0 a 50 usuarios/as 10 horas/sm por franxas de 10 usuarios/as. (1hr/sm usuario/a).

Entendemos que o equipo mínimo de traballo no SAF debe estar formado por:

- Traballador/a social
- Axudante de coordinación
- Auxiliar Administrativo
- Supervisor/a ou Gobernante/a.
- Auxiliares de axuda no fogar

Sendo no servizo de axuda no fogar unha novidade a figura de Supervisor/a ou Gobernante/a, parécenos que incluír no equipo a este profesional incrementará a calidade do servizo que os/as usuarios/as recibirán. O/a supervisor/a ou gobernante/a encargarse de facer unha supervisión das técnicas que o persoal auxiliar realiza na prestación de servizo tales como transferencias, aseos, manexo de axudas técnicas así como figura de apoio ou consulta na realización deste tipo de prácticas e colaborar exclusivamente co/a coordinación do SAF na posta en práctica do protocolo de substitucións (presentación da auxiliar substituta durante IT, vacacións no domicilio asignado).

O traballo de Coordinación do Servizo de Axuda no Fogar conleva actualmente moitas tarefas, na maior parte dos casos tarefas burocráticas que impiden facer unha correcta intervención co rateo de traballadores sociais por persoas usuarias que existe actualmente, duna/ha Traballador Social/a ata 99 usuarios/as, o que supón coordinar un servizo con aproximadamente 30-40 auxiliares, dar resposta a permisos, licencias, baixas, modificacións, contratos, búsqueda de persoal substituto, entrevistas de traballo, elaboración de nóminas, ou colaboración co departamento laboral, formación de persoal e apoio noutras departamentos como préstamo de axudas técnicas. No caso dos/as usuarios/as, implica visita inicial e elaboración de proxecto de intervención, visita de presentación de auxiliar, visita por substitucións de auxiliares, visitas bimensuais, elaboración de informes sociais de seguimento e de incidencias, xestión de incidencias, facturación mensual, coordinación co Concello, no caso de estar externalizado, e todo o traballo administrativo que isto conleva, polo que a carga de traballo para 1 persoa resulta desbordante

O servizo de SAF Dependencia debe prestarse os 365 días do ano, neste sentido o que se entende como un dereito para os/as usuarios/as tradúcese nun abuso laboral do persoal coordinador, tanto por parte da empresa privada como por parte da Administración pública, xa que a dispoñibilidade de 24 horas para dar resposta a incidencias estase a realizar polo persoal coordinador e non se esta a retribuír economicamente, tal como marca o convenio. Os/as coordinadores/as con teléfono de garda non están a recibir o complemento cando traballan o festivo e/ou domingos, nin se están a retribuír o complemento de dispoñibilidade que é obrigatorio.

Entendemos que Inspección debe velar por que se cumpran os rateos de persoal, tanto no ámbito público como privado e que se conte tamén co persoal de apoio necesario para desenvolver as súas funcións, así como contar con persoal suficiente para prestar o servizo os 365 días do ano. (VER ANEXO II)

Perfis profesionais para o futuro do servizo de axuda no fogar

De cara ó futuro do servizo de axuda no fogar, hai que ter en conta outros perfis profesionais, de cara a ofrecer un servizo de calidade, non só en beneficio dos/as propios/as usuarios/as senon tamén en beneficio das familias e dos/as profesionais implicados/as:

✓ **Psicólogo/a**

Competencias técnicas específicas

- Realizar a valoración das capacidades, limitacións e circunstancias de tipo cognitivo e psicolóxico da persoa usuaria, aplicando tests, escalas e probas: realizar a valoración cognitiva identificando o estado das funcións mentais superiores; valorar o estado de ánimo, etc
- Planificar, programar e levar a cabo intervencións para a recuperación, mantemento, desenvolvemento e prevención da perda da capacidade cognitiva e para o benestar e equilibrio psicolóxico das persoas usuarias, mediante técnicas de psicoestimulación adecuadas a cada caso
- Colaborar no seguimento e avaliación do proceso recuperador ou asistencial das persoas usuarias xunto co equipo multidisciplinar, valorando a adecuación dos programas e actividades, detectando incidencias ou cambios na situación cognitiva e psicolóxica da persoa usuaria, valorando a influencia doutras intervencións ou circunstancias na mesma (como enfermidades, tratamentos médicos ou outros problemas de saúde, circunstancias socio familiares), etc
- Levar a cabo actuacións de apoio ás familias e cuidadores principais das persoas usuarias, informando, orientando e asesorando acerca da situación da persoa usuaria e as intervencións posibles, os seus obxectivos, as súas modalidades e efectos esperados, apoiando á familia e cuidadores principais na toma de decisións e no seu proceso de interacción coa persoa usuaria.
- Definir pautas de actuación dirixidas a outros profesionais para levar a cabo actividades de psicoestimulación ou no caso de alteracións da conduta, colaborar e orientar a outros profesionais para a definición e desenvolvemento de intervencións no ámbito da animación sociocultural ou outros.
- Participar, en colaboración con outros profesionais, na planificación, desenvolvemento e avaliación de actividades dirixidas ás familias, tales como reunións formativas, grupos de apoio, ou outros.
- Resolución de conflitos, organización e traballo en equipo.

✓ **Educador/a familiar**

Os programas socioeducativos poden evitar e reducir discapacidade físicas e mentais, integrar ás persoas maiores na cultura e na sociedade na que viven, evitar o aillamento, capacitar e empoderar, fomentar as relacións interxeneracionais, fomentar a adopción de estilos de vida saudables, facilitar ferramentas para a eficaz xestión das emocións nas persoas maiores e no seu entorno familiar máis inmediato, etc.

No artigo 21 “da Lei 39/2006, de Promoción da Autonomía Persoal e atención a persoas en situación de dependencia” establécese a prioridade e importancia da prevención, tendo ésta por finalidade:

“evitar la aparición o el agravamiento de enfermedades o discapacidades y de sus secuelas, mediante el desarrollo coordinado, entre los servicios sociales y de salud, de actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables, programas específicos de carácter preventivo y de rehabilitación dirigidos a las personas mayores y personas con discapacidad y a quienes se ven afectados por procesos de hospitalización complejos”.

- Programas de educación para a saúde no contexto familiar
- Programas de promoción das condicións necesarias para o aumento e/ou mantemento da capacidade das persoas de control e toma de decisións persoais acerca da súa forma de vida e desenvolvemento.
- Iniciativas de formación e aprendizaxe de técnicas de autocoidado dando importancia tamén á figura do coidador.
- Potenciar as posibilidades e fortalezas das persoas de idade dando seguridade nas debilidades coa finalidade que as persoas dependentes poidan dar resposta ás súas necesidades e problemas na medida das súas capacidades
- Mediar entre a persoa e o seu entorno potenciando as posibilidades e alternativas ós seus problemas.
- Orientar e apoiar á persoa no desenvolvemento da súa etapa evolutiva dentro do proceso de envellecemento concienciándoo e acompañándoo na súa adaptación á nova realidade (xubilación, perdas de autonomía, etc.).
- Establecer as pautas de prevención e apoio necesarias en todo proceso de socialización e de adaptación social.

A labor do/a Educador/a familiar potenciará as capacidades para poder solucionar as situacións e problemas das familias, para que cada un dos seus membros alcancen un bo nivel de motivación, e cheguen a controlar a súa situación. A participación familiar é imprescindible no servizo de axuda no fogar.

2.2. TAREFAS

O catálogo de tarefas non se deixa claro, nin por parte do concello nin por parte da administración. Se temos en conta que o SAF non resolve a situación de aquelas persoas que precisan unha atención continuada e constante, e que non suple as propias capacidades nin á familia, debería haber un catálogo claro de tarefas onde se diferenciara as horas de prestación do SAF, destinadas á atención persoal, e as destinadas ás necesidades domésticas ou do fogar.

De este xeito a contratación de persoal resultaría máis doado e a distribución dos horarios, dando prioridade a certas horas para as atencións persoais, con persoal cualificado para elo, e deixando as atencións domésticas para outro tipo de horas non tan solicitadas e con persoal sen necesidade de titulación.

Actualmente encontrámonos con que, o non ter claro o catálogo:

- Tarefas como as mobilizacións resultan un motivo de petición de cambio de auxiliar. En función do peso que pode levantar un profesional asignado, a familia cuidadora ou o propio usuario, considera que, se o profesional non é capaz de realizar unha mobilización, que en unha institución se levaría a cabo con axudas técnicas, non o queren e solicitan un cambio de auxiliar.
- Tarefas de mantemento da limpeza das estancias que utilice o beneficiario, son solicitadas en exclusividade por parte dos usuarios do SAF, onde non se levan a cabo atencións básicas senón exclusivamente domésticas.
- Peticións de tarefas non contempladas no PIA como subir cubos leña, limpeza de azulexos, cristais, etc. Recordemos que o servizo é un complemento dos cuidados da familia ou das propias capacidades.
- Servizos prestados os sábados, domingos e festivos para realizar atencións domésticas e non de atención persoal. Exemplo: Numerosas familias que se lle presta servizo o 25 de decembro para fregar a louza do día anterior ou para servir a mesa os comensais.
- Resulta importante destacar que os usuarios non pagan as horas festivas, por o que o prezo é o mesmo para eles de luns a domingo.

2.3. DEREITOS E DEBERES DO SERVIZO

Faltas de respecto, intimidacións, Agresións físicas e sexuais, etc. non son consideradas como motivos de extinción do servizo por parte de inspección cando na *ORDE de 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar* :

Artigo 7º.- Deberes das persoas usuarias. As persoas usuarias, no marco dos deberes que con carácter xeral se establecen no artigo 7 da Lei 13/2008, de servizos sociais de Galicia, e, se é o caso, na lexislación vixente sobre o procedemento administrativo común, terán os seguintes deberes: 1. Cumprir

as normas, requisitos e procedementos para o acceso aos diferentes servizos. 2. Facilitar a información precisa e veraz sobre as circunstancias determinantes para o acceso e utilización dos servizos, así como comunicar ao persoal de referencia, os cambios de circunstancias familiares, sociais ou financeiras que puideran resultar relevantes na asignación, modificación, suspensión ou extinción das prestacións ou servizos. 3. Cumprir coas condicións do servizo, facilitando e colaborando na execución das tarefas do persoal ao seu cargo e poñendo á súa disposición, cando se trate dun servizo realizado no domicilio, os medios materiais necesarios. 4. Colaborar co persoal encargado do seu caso, acudindo ás entrevistas programadas, seguindo as orientacións e participando no desenvolvemento das actividades incluídas no servizo, centro ou programa en función das súas capacidades e nos termos acordados en cada caso. 5. Manter unha actitude positiva de colaboración coas persoas profesionais dos servizos sociais comunitarios, participando activamente no proceso pautado de mellora, autonomía persoal e inserción social. 6. Facilitar e cooperar no seguimento, avaliación e inspección do servizo. 7. Respetar a dignidade persoal e profesional das persoas que lles presten o servizo, así como respectar os límites das súas obrigas laborais.....

Artigo 8º.- Causas de extinción e modificación do servizo 1. Son causas de extinción do servizo de axuda no fogar as seguintes: a. A renuncia da persoa usuaria. b. O cambio de programa individual de atención ou do proxecto de intervención que implique un cambio de asignación de recurso e a súa incompatibilidade co servizo de axuda no fogar. b. Traslado definitivo da súa residencia a outro concello. c. Falecemento da persoa usuaria. d. Incumprimento reiterado dos deberes e obrigas establecidas para as persoas usuarias na prestación do servizo. e. A falta reiterada de pagamento do servizo. f. Desaparición das causas que motivaron a prestación do servizo.

2.4. BAIXAS TEMPORAIS NO SERVIZO

Cando un usuario/a é beneficiario/a do recurso de residencia por medio da dependencia, o centro no que reside, préstalle un servizo por un importe determinado, independentemente do tempo que permanece no centro, xa que, aínda que o/a usuario/a ingrese no hospital ou vaia de vacacións, estase gardando unha praza nun centro público.

Non ocorre o mesmo en axuda no fogar. Cando os/as usuarios/as están de baixa voluntaria, de baixa por hospitalización ou solicitan que non se lle preste servizo un día puntual, etc ese servizo non se factura pero estase gardando a praza, o horario, e o persoal asignado, sen ningún custe para o/a usuario/a pero si para o concello/ empresa/traballador/a.

2.5. CAMBIOS DE AUXILIAR

Realízanse peticións de cambios de auxiliares inxustificadas e sen criterio que se conceden a capricho. Os motivos por os que se solicita un cambio de auxiliar son dende:

“Non quero un home, non quero unha estranxeira, non quero unha persoa tan maior, non quero unha persoa obesa, non quero unha persoa nova, non é cariñosa, non é faladora, fala demasiado, non me gusta como traballa”.

2.6. CUMPRIMENTO DO CONVENIO E CUMPRIMENTO DOS PREGOS

Tendo en conta a “Ley 9/2017, de 8 de novembro, de Contratos del Sector Público”, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.”

Art.122 Pregos de cláusulas administrativas particulares:

2. En los pliegos de cláusulas administrativas particulares se incluirán los criterios de solvencia y adjudicación del contrato; las consideraciones sociales, laborales y ambientales que como criterios de solvencia, de adjudicación o como condiciones especiales de ejecución se establezcan; los pactos y condiciones definidores de los derechos y obligaciones de las partes del contrato; la previsión de cesión del contrato salvo en los casos en que la misma no sea posible de acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del artículo 214.1; la obligación del adjudicatario de cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación; y las demás menciones requeridas por esta Ley y sus normas de desarrollo. En el caso de contratos mixtos, se detallará el régimen jurídico aplicable a sus efectos, cumplimiento y extinción, atendiendo a las normas aplicables a las diferentes prestaciones fusionadas en ellos.

Art.211 Causas de resolución:

f) El incumplimiento de la obligación principal del contrato.

Serán, asimismo causas de resolución del contrato, el incumplimiento de las restantes obligaciones esenciales siempre que estas últimas hubiesen sido calificadas como tales en los pliegos o en el correspondiente documento descriptivo, cuando concurren los dos requisitos siguientes:

El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estos trabajadores también durante la ejecución del contrato.

Por parte dos Concellos, que teñen o Servizo de Axuda no Fogar subcontratado con empresas privadas, sempre se deben buscar fórmulas para que prime a calidade do servizo por encima da oferta económica, e débese esixir que as empresa demostren solvencia económica suficiente e o estrito cumprimento das condicións salariais dos/as traballadores/as conforme o Convenio Colectivo Sectorial de Aplicación, salvagardando os dereitos dos traballadores e traballadoras en materia de salarios e descansos, tal como contempla dita lei, e rescindir o contrato no caso de incumplimento, así como sancionar as

empresas que non están aplicando o Convenio Colectivo e impedir que podan optar novamente a concursos públicos e eliminar esta mala praxes.

Crear Comisións de Seguimento co obxecto de fomentar a colaboración coas entidades locais e deputacións provinciais e garantir o cumprimento efectivo de todos os contratos.

2.7. RISCOS LABORAIS NOS DOMICILIOS

A Lei 31/1995, de 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais, declara o deber xeral da empresa de protexer a saúde dos/as traballadores/as e de eliminar ou previr os riscos que se derivan da súa actividade laboral. Instaura unha serie de principios básicos, sendo os máis relevantes:

O deber de avaliación de riscos da actividade laboral e, no caso de concorrer os mesmos, de levar a cabo unha actividade preventiva.

O domicilio é o elemento clave desta actividade preventiva.

1. *É o espazo destinado á vivenda do seu titular.*

Dende esta perspectiva o domicilio é a vivenda dun terceiro, persoa beneficiaria da prestación, no que o/a auxiliar vai a levar a cabo o seu traballo. A Constitución Española, no artigo 18.2, determina como dereito fundamental a inviolabilidade do domicilio, cuxo acceso so pode levarse a cabo co consentimento do titular.

O lexislador da lei de prevención de riscos laborais decidiu que esta non se aplicase no domicilio nos casos nos que este fora lugar de prestación laboral (réxime de empregadas do fogar), e que o particular empregador non ía ver o seu domicilio sometido a avaliación de riscos laborais. Pero na lista na que a LPRL EXCLÚE as relacións laborais sobre as cales non impera o seu réxime –onde se encontra o réxime especial de empregadas do fogar–, non se inclúe o réxime da prestación da axuda a domicilio.

2. *O domicilio como lugar de prestación dun servizo público:*

O domicilio dos/as usuarios/as é o lugar onde a administración vai executar prestación de axuda domicilio. A habitabilidade, salubridade e condicións de mobilidade dentro do mesmo, son unha condición sine qua non para poder conceder a prestación, por o que a análise sobre as características do mesmo debe quedar reflectido no informe social que a Administración local leva a cabo, previamente á concesión do servizo, avaliación na que se detecte riscos e se propoñan medidas preventivas para eliminalos ou minimizalos.

Hai que ter en conta que, para que unha persoa poda ser o máis autónoma posible, debe vivir en casas adaptadas ás súas necesidades e que non existan barreiras arquitectónicas que supoñan un perigo para o usuario. O ideal sería que contaran das axudas técnicas necesarias para prestar o servizo. Senón se cumpren estas condicións, o servizo de axuda no fogar non sería o mais axeitado e sería necesario

articular outro servizo ou recurso pero, en ningún caso, podemos prestar o servizo de axuda no fogar en calquera circunstancia, atentando contra a saúde ou a integridade física do persoal auxiliar

Existen domicilios onde non hai adaptación de prato de ducha, mobles de cociña altos, barreiras arquitectónicas como vivendas sen ascensor, marco das portas estreitas para as cadeiras de rodas, camas non articuladas e baixas ou moi elevadas, vivendas con humidades, sen calefacción, auga quente, domicilios insalubres, etc. Isto conleva unha sobrecarga física para o persoal, por iso as enfermidades laborais máis frecuentes son as musculoesqueléticas. En outros traballos semellantes, como en hospitais, ou residencias xeriátricas, cando hai que levantar a un usuario, contan con maquinaria adecuada. No domicilio hai que levantalos para cambialos de posición, asealos ou axudalos a sentar nunha cadeira... Este esforzo, realizado por unha soa persoa, termina danando os músculos e ósos, e co tempo, é frecuente a aparición de lesións crónicas como artrites, artroses, etc.

En ocasións dende as administracións e a propia inspección de servizos sociais, indican que acudan 2 profesionais ó mesmo tempo ó domicilio, para realizar este tipo de tarefas. O custe de enviar dúas persoas non o asume a administración nin o usuario, asúmeo o concello ou a empresa, dependendo de quen xestione o servizo, e, aínda que o asuman, a organización do servizo para poder enviar dous profesionais ó mesmo domicilio, tendo en conta as incidencias diarias e habituais, resulta imposible de xestionar de xeito efectivo.

Para finalizar, é responsabilidade do/a empresario/a ou da administración, se o xestiona directamente, respecto ó persoal ó seu servizo. En axuda no fogar situación como: domicilios con pulgas, niños de velutinas, electricidade en mal estado, casas coa estrutura en mal estado, ocorren acotío é, aínda que nas empresas conten con un protocolo de actuación, a administración é a responsable dos usuarios e impide que as medidas que se tomarían en calquera outro posto de traballo, se leven a cabo nos domicilios dos usuarios, antepoñendo o dereito dos usuarios a recibir un servizo ó dereito dos traballadores a ter unha seguridade laboral.

E imprescindible realizar avaliacións de risco nos lugares de prestación do servizo- domicilios- considerando este como lugar de traballo, sendo avaliado por un técnico en prevención de riscos laborais, visitando conxuntamente coa traballadora social cando esta fai a valoración do usuario e/ou usuaria, o técnico fará igualmente o informe de riscos.

Sería beneficiosa a adecuación das vivendas ó traballo de coidados, garantindo que existen os recursos necesarios para o desempeño da súa labor (grúas, axuda de outra auxiliar, baño adaptado, etc) en base á prevención e co obxectivo que os usuarios valoren este servizo como o mellor para cubrir as súas necesidades.

En casos de que existan insectos ou outros animais, con un risco real de propagación de pragas que constitúen un perigo para o propio usuario, a auxiliar e o resto de persoas do entorno de ambos, é incuestionable a necesidade de suspender temporalmente o servizo mentres se aplica unha solución ou suspender definitivamente, no caso de que o usuario ou a familia se neguen a tomar as medidas oportunas.

Con respecto á situacións de acoso sexual ou violencia verbal/física, mentres nas empresas e na Administración, xa existe un protocolo de actuación, nos domicilios estamos completamente desprotexidos por a inviolabilidade do domicilio que entenden algunhas administracións e a propia inspección.

A resposta por parte da inspección é que se debe ter un protocolo pero, poñamos por exemplo nun domicilio no que ben o/a usuario/a, ben o/a familiar cuidador/a, agrede ó persoal. O protocolo é claro: denuncia nas autoridades competentes e informe a servizos sociais.

Unha vez feito isto que opcións temos:

1. Suspender o servizo temporalmente

Dende inspección aseguran que non se pode suspender o servizo(en contra do que pon a normativa anteriormente citada), por o que, o/a traballador/a agredido ten que acudir a un domicilio onde sucedeu un feito, denunciado nas autoridades competentes.

2. Enviar outro/a traballador/a que non sexa o/a agredido. ¿Onde se garante a seguridade dos/as traballadores/as? Estamos enviando un/ha traballador/a a un domicilio no que se están investigando uns feitos.

É necesario o deseño de protocolos de actuación para situacións de acoso sexual ou por razón de sexo e violencia de xénero das auxiliares de domicilio, o que implica considerar o fogar do/a usuario/a como lugar de traballo, pero a administración e a inspección deben facilitar a aplicación destes protocolos.

3. FORMACIÓN

Un dos principais problemas que nos atopamos a hora de realizar una boa coordinación dun servizo de SAF é o perfil sociolaboral do persoal auxiliar que vai realizar os servizos.

Non podemos esquecer que as empresas de SAF son empresas prestadoras de servizos, e polo tanto o activo máis importante das mesmas son as traballadores/as que as conforman, e fundamentalmente, as auxiliares de atención sociosanitaria.

As queixas dos/as compañeiros/as coordinadores van dirixidas na maioría das ocasións a pouca profesionalización do sector, e tódolos problemas que se derivan deste feito.

Cando buscamos persoal formado, de acordo coa lexislación vixente esixida polos servizos de inspección da Xunta de Galicia, estamos a buscar profesionais que posúan o certificado de profesionalidade no eido sociosanitario (ben en institución sociais +- 480 horas ou ben atención sociosanitaria a persoas dependentes en domicilio +- 635 horas) que lles permita traballar como tal.

A realidade do mercado laboral é que a demanda de profesionais con titulación é máis elevada que o número real que o teñen, e isto vese especialmente agravado en festividades ou datas especiais no verán (de xuño a setembro) e no Nadal, que coinciden con incrementos de demandas de servizo de

concellos e usuarios/as, e vacacións dos/as profesionais das empresas. (recollido no convenio), é dicir, que na actualidade segue a haber moitas auxiliares sen titulación no SAF.

A pesar de que nos últimos anos reclámase a profesionalización do sector, apréciase que dende os organismos públicos séguese incentivando a selección de mulleres na súa maioría, non fomentando a normalización de incorporar auxiliares homes. Ó mesmo tempo, tamén se observa que moitas das persoas que acceden ós cursos fano como unha saída profesional non escollida, por temor a perder unha prestación económica por exemplo. Unha vez formados, ben rexeitan ofertas de traballo, ben realizan o traballo sen vocación, o que repercute no servizo.

Para entender ben a problemática imos a analizar como se forma una profesional no SAF dende a orixe:

Para acceder o certificado de profesionalidade como PASS (persoal en atención sociosanitaria) e poder acceder ó mercado laboral hai dúas vías (ademais da convalidación de experiencia e competencias clave para auxiliares que xa están traballando, poden acreditarlo pero non teñen formación homologada).

1) Ciclo medio de Atención Sociosanitaria

2) Cursos AFD da Xunta de Galicia (financiados polo fondo social europeo).

1) CICLOS MEDIOS

Duración 2000 horas

Requisitos de acceso:

Acceso directo:

- Estar en posesión do título de graduado en educación secundaria obrigatoria ou nivel académico superior.
- Estar en posesión dun título profesional básico (Formación profesional Básica)
- Estar en posesión dun título de técnico ou técnico auxiliar ou equivalente a efectos académicos.
- Ter superado o segundo curso do bacharelato unificado e polivalente (BUP)
- Ter superado a proba de acceso a universidade para maiores de 25 anos.
- Acceso mediante proba (para os que non teñen ningún dos requisitos do anterior apartado).
- Ter superado a proba de acceso aos ciclos formativos de grao medio (se requirirá ter polo menos 17 anos cumpridos)

Cando rematan o ciclo teñen prácticas en empresa.

2) CURSOS AFD

Na actualidade para poder traballar como auxiliar do SAF é o medio máis empregado. Existen dous que te validan para tal feito:

- **Atención sociosanitaria a persoas dependentes en institucións sociais (485h)**

- **Atención sociosanitaria a persoas dependentes no domicilio (635h)**

Coa última normativa as auxiliares formadas no curso de institución están validadas para exercer a súa labor profesional no domicilio (pero non o revés). Entendemos que isto se fixo para cubrir a escaseza de auxiliares no sector da axuda no fogar.

Son cursos cunha duración media de 4-6 meses, incluídas as prácticas e cun máximo de 15 alumnas por curso (tendo que ser un centro homologado, ó igual que os expertos docentes que os imparten).

Requisitos de acceso:

- Título de graduado en educación secundaria obrigatoria (ESO) o equivalente 2º BUP ou FP1 (ou no seu caso a titulación homologada)
- Proba de acceso
- Certificado de profesionalidade do mesmo nivel (2)
- Certificado de profesionalidade de nivel 1 da mesma familiar e área profesional.
- Proba de acceso a universidade (PAU) para maiores de 25 anos.
- Dispor das competencias clave acreditadas
- Estar inscrito como demandante de emprego no Servizo Público de Emprego de Galicia (SPEG) (xeralmente son os orientadores/as deste servizo os/as que derivan os/as candidatos/as a estes cursos, e polo xeral tamén son IPI's, xa que o que buscan é una rápida saída profesional. Este podería ser o punto máis importante deste resumo, xa que son os/as candidatos/as que van ser formados/as para ser PASS, e polo tanto futuros/as traballadores/as do SAF.

Estes últimos son impartidos polos concellos directamente (programas municipais de formación), empresas privadas (ben directamente ou subcontratadas) e sindicatos (cursos totais ou modulares).

En tódolos casos os/as candidatos/as xa veñen marcados/as pola selección previa do SPEG, e dicir, non existe una selección real de candidatos/as óptimos/as ou non.

Unha vez rematada a formación, os profesionais incorpóranse ó mercado laboral cunha rapidez moi elevada en comparación có resto de sectores. O tempo medio de espera para una oferta laboral é de entre 15 días e 3 meses, e a inserción laboral no primeiro ano supera o 60% (case un 80% de cada curso). Este é un dato significativo para entender as derivacións de candidatos/as dende o SPEG.

Se intentásemos facer un perfil de traballador/a do sector, e voltando ó anterior, as persoas que derivan dende o SPEG, son persoas con itinerarios personalizados de inserción (IPI's) que non atopan colocación en tempo, de idades avanzadas (aínda que isto está a cambiar), moitas perceptoras de axudas como RISGA ou RAI, prestacións por discapacidade, ou ben fillo a cargo, ou figuran como coidadores/as de persoas dependentes, cun perfil principalmente de xénero feminino, e moitas delas son ou foron vítimas de violencia de xénero.

Sen que pareza prexuízoso, creemos necesario indicar estas particularidades, porque van marcar a futura traxectoria profesional destes PASS. Moitas destas mulleres teñen no SAF a única vía de inserción laboral, sendo unha boa saída profesional, pero a realidade que nos atopamos è, que a súa contorna sociofamiliar e laboral que as rodea, fai que teñan moi difícil a incorporación ao mercado laboral, e sobre todo una conciliación entre o mundo laboral e persoal.

Factores como: cargas e responsabilidades familiares excesivas, conciliacións familiares, dispoñibilidade horaria, mobilidade, carné de conducir, vehículo propio, etc....que unidos a particularidades do servizo (horarios de atención e tipoloxía de usuarios) fan que moitas veces sexa una utopía a conciliación; e que moitas veces, nos dan explicación as dificultades que temos como coordinadores para atopar profesionais cualificados, e tamén explican o alto índice de absentismo laboral que atopamos neste sector, en torno ao 35%.

A posible solución sería que os propios concellos realizasen as labores de selección de alumnado, ou ben se estableceran criterios unificados cos servizos de colocación e emprego da Xunta.

4. SENSIBILIZACIÓN E CONCIENCIACIÓN

O que se persegue é sensibilizar e concienciar á Administración, empresas, medios de comunicación, profesionais e especialmente á poboación galega sobre a realidade do SAF.

Dada a gran cantidade de complicacións existentes á hora de xestionar e coordinar un servizo de SAF, moitas das cales se foron tratando ao longo do documento, vemos necesaria a creación e posta en marcha de campañas de sensibilización e concienciación, que permitan cambiar a percepción que se ten sobre a Axuda no Fogar, así como mostrar a dura realidade que día a día vivimos os Traballadores Sociais encargados da coordinación e as auxiliares de atención directa.

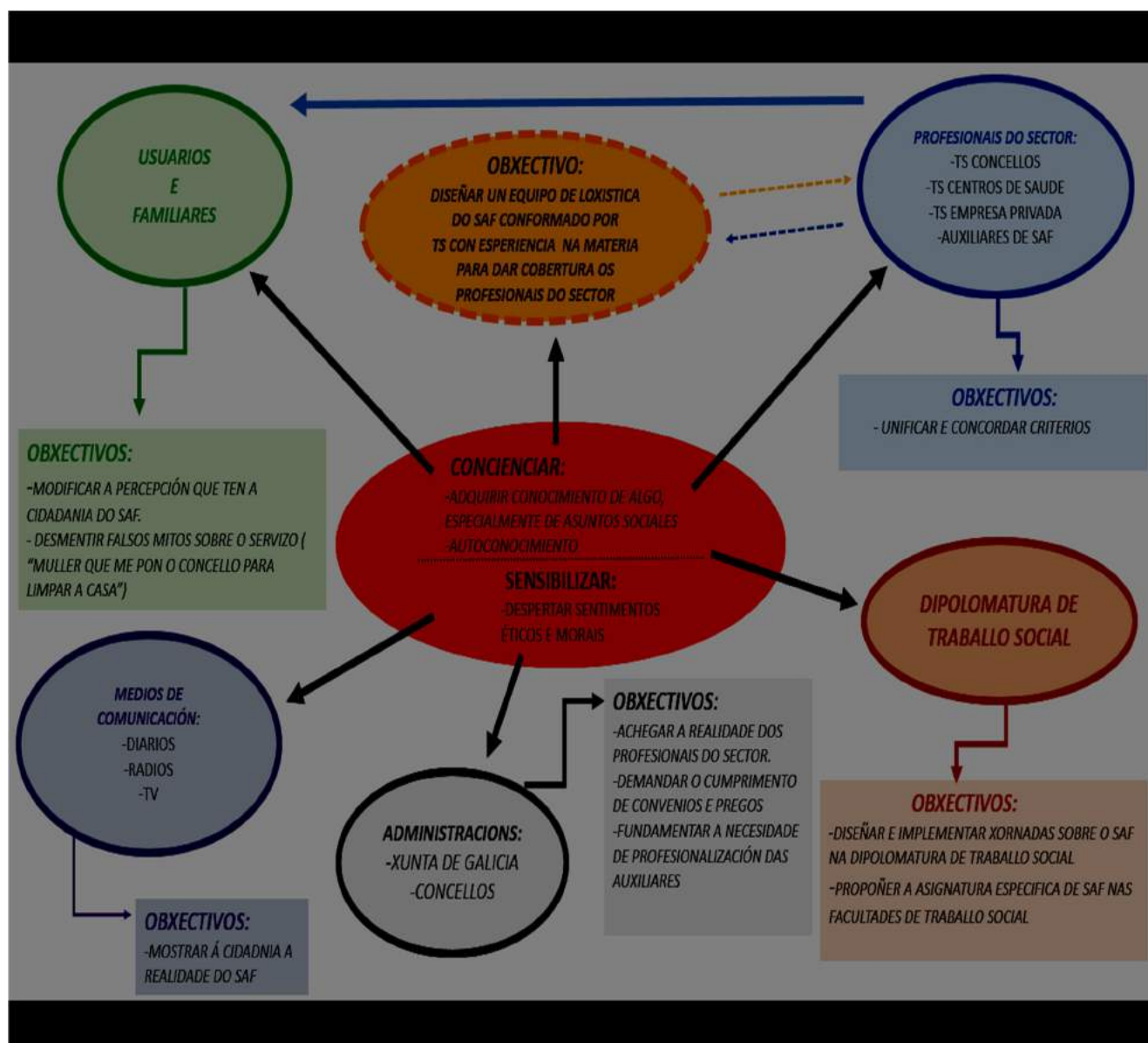
O obxectivo principal sería chegar á poboación, sexa perceptora ou non da prestación do servizo de axuda a domicilio concedido pola Lei de Dependencia, para que coñeza que é o SAF, para que serve realmente, que dereitos e obrigacións conleva e desmentir falsas crenzas, evitando así que no achegamento inicial entre usuarios/familiares e a coordinación dos servizos se produzan desacordos que dean lugar a un enquistamento das relacións. Buscaríanse emprazamentos dentro dos diferentes municipios e parroquias da xeografía galega, onde a cidadanía participaría nas charlas preguntando dúbidas ou expoñendo as súas demandas, que á súa vez servirían para o labor que se pretende. Para a consecución deste obxectivo cremos conveniente que a campaña chegue aos medios de

comunicación os cales ademais de reforzalo, axudarían a difundir localizacións e as datas nas que se pretenden levar a cabo as campañas de sensibilización e concienciación.

Igual de importante que concienciar e sensibilizar á cidadanía é facer o propio cos profesionais do sector, buscando como obxectivo o remar todos na mesma dirección unificando e concordando criterios. Ademais cremos conveniente dirixir a campaña aos futuros Diplomados en Traballo Social, para que coñezan os pormenores desta rama da profesión buscando como obxectivos a implantación de xornadas de SAF e especialmente a implantación dunha materia sobre Axuda no Fogar.

Outra liña de actuación sería a sensibilizar e concienciar á Administración sobre as complicacións xeneralizadas e estendidas coas que temos que convivir día a día nos servizos de SAF, que á súa vez terá como obxectivos secundarios demandar o cumprimento de Convenio Colectivo e Pregos e fundamentar a necesidade de profesionalizar a categoría de Auxiliar de Axuda a Domicilio

Ademais de todas estas intervencións, dadas as problemáticas ás que constantemente nos referimos e a total falta de apoios por parte da Administración para a resolución dos mesmos, ao decantarse a balanza sempre a favor do usuario, sen realizar as pescudas necesarias en feitos tan graves como o acoso sexual a auxiliares, ou a total falta de criterios obxectivos por parte de Inspección, xunto co total desinterese por parte da maioría dos concellos en materia de incumprimento de Pregos e Convenios, que son fundamentais para o correcto desempeño das nosas funcións e funcionamento dos servizos, garantindo así que os usuarios teñan un servizo de calidade, cremos conveniente a creación dun Órgano conformado por expertos na materia; dun Equipo Loxístico que sirva para dar cobertura ós que nos dedicamos a coordinar, xestionar e executar a prestación.



5. FINANCIAMENTO DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

5.1 ESTUDO ORIENTATIVO

A continuación adxuntamos un resumo orientativo do custo do servizo para una PEME de SAF (Entre 5 e 20 traballadoras) tendo en conta as táboas salariais de 2020:

Persoal:

Custo Auxiliar xornada de 39h/sem= $1042,67 \times 14 = 13498,10 / 1755$ (horas anuais por convenio) = 8,32 € hora brutos.

Custo Coordinador/a = $1509,86 \times 14 = 21138,04 / 1755 = 12,04€$ hora brutos.

Grupo de Traballo SAF Galicia

Custo directo:

Os 8,32 € de auxiliares habería que incrementalos ate os 12,49 € hora ; este aumento ven dado polo gasto directo nos seguintes conceptos:

- *Material (uniformes), 2 anuais (bata ou ben pixama completo, serigrafiados) por traballadora dependendo do provedor, sobre 62,62 € o ano, ou o que é o mesmo, sobre 5,21 € /mes traballadora.*
- *Luvras (depende do número de servizos e aseos diarios, pero a media está en 4 caixas de 100 luvras de vinilo “sen po” por traballadora e mes); dependendo do provedor 10,45 € mes/traballadora.*
- *E unha media de 400 km auxiliar (0,18km), 72,00 € mensuais por traballadora.*
- *Zocas. Aínda que consideramos que no SAF non terían sentido, pero así o recolle o Convenio. O custo de 2 pares de zocas o ano, aproximadamente e de 50 €, por traballadora. E dicir, 4,16 €/mes por traballadora.*
- *Tempos de desprazamento entre domicilios. Aínda que hai empresas que os abonan, esta non é a tónica predominante no sector. Este punto é importante, xa que estaríamos a falar dunha media de entre 1h e 1,5h/diarias (tomamos como referencia unha xornada completa de 8h en dúas franxas, mañá e tarde, con 4 servizos por franxa, saíndo una media de 11 minutos de desprazamento entre domicilios, tal e como indica o convenio tomando coma referencia a distancia entre o primeiro e o último domicilio, se ben dependerá da xornada, do número de usuarios e da zonificación, rural ou urbana) e dicir, dunhas 6 - 7,5 horas/semanais.*
- *Este custo o consideramos como directo, xa que non se factura nin os concellos nin ós usuarios. O abona directamente a empresa. Estaríamos a falar duns 270 € brutos mensuais por traballador/a, e dicir, unas 390 horas anuais por traballadora, e dicir, 3244,8 € anuais por traballadora, case 1,84 € máis hora.*
- *Previsión vacacións anuais: Sería de 0,59 €/hora.*

E dicir que o custo actual de hora de auxiliar incluíndo material, vacacións, e desprazamentos é de 13,08 € /hora.

(No custo Directo faltaría por imputar o que estimaremos máis abaixo)

DEPENDENDO DO TIPO DE EMPRESA

Existen outros gastos imputables en función da empresa, tomando como referencia unha empresa de 10 traballadores/asas a xornada completa e un/ha coordinador/a (isto é moi variable):

Total de horas mensuais auxiliares: 1688,70.

Grupo de Traballo SAF Galicia

- Gastos fixos aluguer 500Eur/mes (6000 ano)
- Seguros 1500 € /ano (1500 ano)
- PRL 800 €/ano (800 ano)
- Suministros 200 €/mes (tlfno., internet, auga, luz, ...) 2400 €/ano
- Recoñecementos médicos 900 €/ano (son voluntarios, unha media de 10 o ano) 900 € /ano
- Asesoramento 450 €/ano (depende do volume da empresa) 5400 €/ano
- Gastos financeiros (custo bancario) 40 € /mes, o que suporía 480 €/ano
- Coordinación tendo en conta o número de coordinadores. Cun só coordinador o gasto sería de 1509,86 €/mes bruto sendo o gasto anual de 21138,04 € /ano **onde non se ten en conta aspectos do Convenio Colectivo de SAF tales como as gardas, dispoñibilidade, desprazamentos, nin previsión de baixas nin conciliacións, o que incrementaría o gasto por coordinador.**
- Amortización anual inmovilizado de material (mobles, equipos informáticos) 200€/ano
- Axudas técnicas (depende da oferta).

Estes custos serían aproximadamente uns 1,78 €/hora.

Ademais do xa dito, habería que ter en conta outros aspectos como:

- **Porcentaxe de risco de impagos e demora no cobro** (intereses de demora administración pública). Clientes ou concellos que non pagan ou pagan tarde o que supón de 100 a 400 € ano por liñas de financiamento ás empresas. Dependerá dos tipos de interese e do banco (Estes datos son para unha estimación de liñas de crédito de 10.000 €).
- **Estrutura empresarial:** canto máis grande é a empresa maior é este concepto. Os custos salariais indirectos, xerentes, directores, administración, RRHH, etc (depende da empresa) pode ser entre un 5 e un 8%.
- **Marxe empresarial** (tamén dependerá da empresa) estimándose arredor dun 3-10%.
- **Horas sindicais, días asuntos propios, asuntos inescusables, conciliación, dispoñibilidade.** Tamén habería que ter en conta o seguinte concepto que é de difícil cálculo, o absentismo (como exemplo, a media de absentismo no sector está en torno a un 35% do persoal, e dicir, 1 de cada 3 traballadoras estará de baixa, có custo que supón)

O igual que pasaba antes, estes custos sumarían 1,80 €/hora a maiores.

RESUMO FINAL

Cos datos actuais de 2020, o custo directo da auxiliar sería 13,08 €/hora e o custo directo de coordinación 12,04 €/hora.

Faltaría imputar todo o custo directo da empresa que indicamos no resumo hipotético (**para unha empresa de 10 traballadores/as**), estaríamos en torno ós 16,34 € máis custe indirecto, sobre 1,70. Ese sería o prezo mínimo para que a empresa non perda diñeiro. Entendemos polo tanto que todo o que baixe de aí e porque estanse a incumprir algún dos apartados indicados arriba.

Polo tanto, o prezo hora como mínimo debería estar en torno ós 18,00 €/hora + IVE.

Pero, se temos en conta a porcentaxe de absentismo laboral (arredor dun 35%) estaríamos a falar que o prezo do servizo de SAF debería estar entre 21,00-23,00 €/hora máis IVE.

A maiores disto cabe sinalar ,que tampouco estaríamos a ter en conta a variación nas ratios de coordinación, nin a implementación doutras figuras como o auxiliar administrativo ou a supervisora, nin gastos como licenzas e permisos.

5.2 FINANCIAMENTO DO SAF

Segundo se sinala no punto anterior estimase o prezo/ hora SAF o comprendido entre 18 e 23 €/hora. A lei 39/2006, de 14 de decembro cataloga o servizo de Axuda no Fogar como un recurso incluído dentro do sistema de atención a Dependencia, e da lei 13/2008 de Servizo Sociais de Galicia financiarase mediante a achega da Administración Xeral do Estado, da Xunta de Galicia, das entidades locais e das persoas usuarias.

Xunta de Galicia actualmente asume 9,70€ do prezo/hora dos servizos de SAF Dependencia o resto do custe debera ser asumido polas Entidade Locais ao que se suma a aportación económica do Usuario que ben determinada pola renda e patrimonio do usuario, é necesario aclarar que nas zonas rurais e menos industrializados as rendas dos beneficiarios son menores o que supón unha menor aportación dos usuarios ou no caso de ser rendas inferiores o IPREM a aportación e cero, debendo as Entidades Locais facerse cargo do custo do servizo sen contar coa aportación do usuario.

No caso de que a aportación da xunta e usuario supere o prezo/hora establecido en Plan Concertado ou adxudicado en caso de prestación por empresa a Xunta baixa a súa aportación, supoñendo unha desvantaxe para os Concellos

A todo isto, debemos engadir o que sinalamos en puntos anteriores, que en zonas rurais de gran dispersión xeográfica a prestación do servizo de axuda no domicilio ten un custo maior debido a que se incrementa o tempo de desprazamento e quilometraxe, engadido as dificultades de encontrar persoal polo que sería necesario valorar un prezo superior para estas zonas

Os Concellos ven afectados os seus presuposto dunha forma moi importante debendo asumir unha parte moi importante da financiación e están sometidos a unha serie de obrigas que moitas veces non son capaces de cumprir por falta de medios materiais económicos e de persoal.

En casos de ter o servizo externalizado, corresponde ó Concello a funcións que se prevén no artigo 62 da lei 9/2017, de 8 de novembro, de Contratos do Sector Público que se corresponden con realizar o seguimento material da execución do contrato, verificar o cumprimento do adxudicatario en materia social, fiscal e medioambiental exercendo a fiscalización e control do seguimento do servizo. Debido a falta de medios e persoal cos coñecementos técnicos necesarios en materia, xurídica, laboral e medioambiental é imposible realizar un correcto seguimento e control do bo funcionamento do servizo. En moitos casos esta función recae no persoal técnico de Servizos Sociais (Traballador Social) que son designados como responsable da execución do contrato

Creemos que sería necesario un seguimento tanto a nivel técnico do servizo que se esta realizando por parte de inspección da Xunta da Galicia así como cumprimentos en materia laboral, medioambiental e fiscal e sería necesario contar co apoio técnico da Xunta de Galicia e as Empresas que incumplan os contratos sexan sancionadas e penalizadas en futuros concursos públicos

A Xunta de Galicia como garante última do funcionamento do Sistema Galego de Servizos Sociais e concretamente do Servizo de Axuda no Fogar, catalogado como un servizo esencial no marco da lei de 39/2006 de 14 de decembro de promoción da autonomía persoal e atención a persoas en situación de dependencia debe velar polo bo funcionamento do servizo e tendo en conta a gran problemática actual que afecta o servizo de axuda no fogar é necesario reformular todo o servizo, modificacións e actualizacións de normativa e ser conscientes de que a clave do problema esta no financiamento.

Entendemos que para optimizar e poñer en valor as tarefas de atencións de carácter persoal a aportación do usuario debería ser diferente en función das horas prestadas para tarefas de carácter persoal ou doméstico así como festivos e laborais.

En relación o Servizo de Axuda no Fogar libre concorrência, non recibe financiación por parte da Xunta de Galicia e esta financiado de diferente xeito sen seguir un criterio unificador polas distintas Deputacións Provinciais, a aportación municipal tamén esta en función do criterio dos concellos provocando desigualdades para os usuarios dependendo da Provincia e ou Concello no que residan polo que a financiación SAF prestación básica debe ser uniforme e que garanta a igualdade de oportunidades no acceso o servizo de todos os cidadáns.

As conclusións que extraemos en canto a financiación do SAF son.

- Establecer un prezo/ hora mínimo para concurso público e sancionar as empresas por incumprimentos graves e penalizar para que se podan presentar a concurso público
- Revisar os criterios de financiamento do SAF, e necesario e urgente incrementar o prezo/ hora por parte da Xunta de Galicia, para usuarios que teñen concedido o servizo a través da Dependencia para dar cumprimento as convenio colectivo e poder prestar un servizo de calidade.
- Planificación e Coordinación entre as diferentes administracións e as entidades prestadoras do Servizo de Axuda no fogar de cara a incremento de horas de atención e calquera outros cambios sustanciais que afecten a prestación do servizo .
- Contemplar o Incrementar o prezo na prestación do servizo en zonas rurais e de gran dispersión xeográfica
- Contemplar a aportación do usuario en función das tarefas de carácter persoal e carácter doméstico e a prestación do servizo en horario laborais ou festivos
- Apoio os Concellos na súa función de supervisión e seguimento dos contratos de prestación so Servizo de SAF .
- Financiación so SAF prestación básica de acceso por libre concorrencia, por parte da Xunta de Galicia de forma equitativa a todos os Concellos

ANEXOS

ANEXO I

LEXISLACIÓN CONSULTADA E ANALIZADA

- Lei 13/2008 de servizos Sociais de Galicia
- Decreto 99/2012, 16 de marzo polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento.
- Orde do 19 de abril de 2013 pola que se modifica a Orde do 2 de xaneiro de 2012
- Orde do 31 de maio de 2016 pola que se modifica o módulo de financiamento do servizo de axuda no fogar a persoas en situación de dependencia.
- Orde do 22 de Xaneiro de 2009 pola que se regula o Servizo de Axuda no Fogar
- Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e inspección de servizos sociais de Galicia
- Convenio colectivo de Axuda no Fogar
- A Lei 31/1995, de 8 de novembro, de Prevención de Ricos Laborais
- Lei de protección de datos
- Orde do 31 de maio de 2016 pola que se modifica o módulo de financiamento do servizo de axuda no fogar a persoas en situación de dependencia.
- LEI 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención a persoas en situación de dependencia (BOE nº 299 do 15/12/2006) e posteriores modificacións
- VII Congreso Estatal de Educación Social, Sevilla 21, 22 y 23 de abril de 2016
- El educador/a social en la promoción de la autonomía personal desde el envejecimiento activo, M^a del Carmen Benítez Ramírez, Silvia Navarro Martín. Las Palmas

ANEXO II

✓ **Coordinador/a do servizo de Axuda a Domicilio:**

É o persoal, con titulación e formación social. A súa labor consiste en desenvolver tarefas de coordinación, xestión e organización do servizo de axuda a domicilio ademais do seguimento do traballo do/a auxiliar de axuda a domicilio, para conseguir unha boa calidade deste servizo e que é desempeñado preferentemente por diplomados/as en traballo social.

Deberá de desenvolver **as seguintes funcións:**

- Coordinación do traballo con cada auxiliar de forma individual e grupal.
- Seguimento e valoración do traballo do/a auxiliar mediante visitas a domicilio dos casos que atenda.
- Coordinación periódica co/coa responsable de coordinación do servizo de axuda a domicilio e con outros/as profesionais.
- Organización e supervisión do traballo do/a axudante de coordinación.
- Elaboración e entrega dos partes de traballo ao/á auxiliar.
- Participación na formación continuada de auxiliares e deseño de cursos en materia de servizos sociais, na medida que se establezan nos plans de formación das respectivas empresas e do sector.
- Outras funcións análogas, de acordo coa súa categoría profesional e coas condicións establecidas nos pregos de condicións das entidades ou persoas físicas coas que se contrate.

✓ **Axudante de coordinación:**

É o persoal encargado de realizar o traballo baixo a supervisión do/a coordinador/a.

Deberá desenvolver **as seguintes funcións:**

- Realizar o cadro de incidencias (suplencias de auxiliares).
- Comunicación e avisos telefónicos con auxiliares e usuarios/as.
- Recollida de datos para facturación e produtividade.
- Outras funcións de similares características.

✓ **Auxiliar administrativo:**

É o/a traballador/a que, con iniciativa e responsabilidade restrinxida e subordinada aos órganos directivos do centro realiza funcións de mecanografía, arquivo e outras actividades de técnicas administrativas. En xeral, todas aquelas actividades non especificadas anteriormente que lle sexan pedidas e que teñan relación co anterior.

ANEXO III

CONVENIO COLECTIVO DE AXUDA NO FOGAR

Artigo 46º.-Complemento de dispoñibilidade.

“As empresas voluntariamente poderán establecer quendas de dispoñibilidade que terán sempre carácter de voluntariedade por parte dos traballadores ou traballadoras”

A dispoñibilidade dos coordinadores cun teléfono para usuarios e auxiliares é obrigatoria, nos concellos e empresas, de luns a domingo as 24 horas. Se só hai un traballador social, non hai voluntariedade.

“Aquel/a traballador/a que voluntariamente se acolla a esta modalidade terá a obriga de estar localizable durante a xornada co fin de acudir a calquera requirimento que se poida producir como consecuencia dunha situación de urxencia específica”

A todo isto debemos engadir a dispoñibilidade que supón que os coordinadores do SAF en Galicia levamos anos coa obriga de estar localizables para calquera cuestión xa que, por exemplo:

Un coordinador que traballe de luns a venres 08:00-16:00, ó rematar a súa xornada laboral, continua dispoñible para eses usuarios que se lle presta servizo entre as 16:00 e as 22:00, e para calquera incidencia do persoal.

Tamén está dispoñible sábados, domingos e festivos para calquera incidencia, por exemplo:

Incidencias do persoal:

Enfermidade, o usuario non abre a porta, non escoita ou está avariado o timbre, o usuario encóntrase mal, para que avisemos á familia, etc

Incidencias dos usuarios:

Non queren o servizo ese día, ben por causas xustificadas, ben por capricho. Falecementos, Ingresos hospitalarios ou altas hospitalarias.

“A data e duración da dispoñibilidade será especificada no cadro de traballo elaborado pola empresa. En ningún caso o número de horas de dispoñibilidade poderá ser superior ao 25% da xornada establecida no convenio. “

Non se está a establecer ningún cadro xa que na maioría dos concellos e empresas só hai 1 coordinador.

“Computaranse como horas extraordinarias o período que transcorra desde o requirimento ata trinta minutos despois da finalización do servizo. En ningún caso as horas extraordinarias realizadas en dispoñibilidade poderán superar o tope fixado no artigo 41º. A representación legal dos/as

Grupo de Traballo SAF Galicia

traballadores/as recibirá información da empresa respecto da realización de quendas de dispoñibilidade.””

Artigo 41º.-Conceptos retributivos.

Complemento de domingos e festivos: as xornadas realizadas en domingo ou festivo, salvo para aquelas persoas traballadoras contratadas especificamente para domingos e festivos, terán unha retribución de 13 durante o exercicio 2009, 16 durante o exercicio 2010 e 18 durante o exercicio 2011. Estes importes aboaranse por xornada traballada en domingo ou festivo, independentemente das horas traballadas. Para o persoal que preste servizos en quenda nocturna considerárase domingo ou festivo traballado aquel en que a súa xornada se iniciou durante o domingo ou a festividade.

“”Complemento de dispoñibilidade: poderanse establecer quendas de dispoñibilidade, voluntarias, que terán unha retribución específica, segundo o anexo I. -Horas extraordinarias: debido ás características do sector e á súa misión de servizo continuado as 24 horas ao día, as horas que deban realizarse en función da cobertura das posibles ausencias por causas urxentes e imprevistas terán a consideración de horas extraordinarias cando, consideradas en cómputo trimestral, excedan a xornada anual establecida de acordo co primeiro parágrafo do artigo 37º. A realización das ditas horas extraordinarias será para situacións excepcionais e comunicaráselles aos/ás representantes do persoal. Compensaranse preferentemente en tempo de traballo ou aboaranse segundo o prezo establecido no anexo I, que xa incorpora o incremento retributivo acordado neste convenio. Non poderán superar, en todo caso, o tope máximo anual legalmente establecido””

No caso dos coordinadores non se está a aboar en tempo de traballo nin economicamente ó ter un teléfono 24 horas de luns a domingo.

Auxiliar de Axuda a domicilio e o/a profesional que ten por obxecto atender, no propio domicilio ou medio, e seguindo as pautas de actuación e coidados indicados polo/a coordinador/a do servizo asignado as tarefas que se especifican no proxecto de intervención:

Actividades de atención persoal.

Enténdense por estas actividades as seguintes:

- O aseo e hixiene persoal, habitual ou especial, arranxo persoal, ducha e/ou baño, incluída a hixiene bucal.
- Axuda persoal para o vestido, calzado e a alimentación.
- Transferencias, traslados e mobilización dentro do fogar.
- Actividades da vida diaria necesarias na atención e coidado do/a usuario/a.
- Estimulación e fomento da máxima autonomía e participación das persoas atendidas na realización das actividades básicas da vida diaria.

- Fomento de hábitos de hixiene e orde. -En persoas con alto risco de aparición de úlceras por presión, previr estas mediante unha correcta hixiene, coidados da pel e cambios posturais.
- Axuda na administración de medicamentos que teña prescritos a persoa usuaria.
- Coidados básicos a persoas incontinentes.
- Axuda para a inxesta de alimentos.
- Fomento da adecuada utilización de axudas técnicas e adaptacións pautadas.
- Recollida e xestión de receitas e documentos relacionados coa vida diaria do/a usuario/a.
- Dar aviso ao/á coordinador/a correspondente de calquera circunstancia ou alteración no estado do/a usuario/a, ou de calquera circunstancia que varíe, agrave ou diminúa as necesidades persoais ou de vivenda do usuario.

Atención ás necesidades no domicilio.

Enténdense por estas as seguintes:

- Mantemento de limpeza ou axuda á limpeza da vivenda, salvo casos específicos de necesidade que sexan determinados polo/a técnico/a responsable.
- Preparación de alimentos no fogar ou traslado deles ao domicilio.
- Lavado a máquina, pasado do ferro, repaso e organización da roupa dentro do fogar. -Amontoar as roupas sucias e trasladalas, se é o caso, para a súa posterior recollida polo servizo de lavandaría.
- Adquisición de alimentos e outras compras de artigos de primeira necesidade por conta da
- Tarefas de mantemento básico habitual de utensilios domésticos e de uso persoal, que non requiran o servizo dun especialista (cambio de lámpadas, cambio de bolsa de aspiradora, substitución de pilas).
- Apoio familiar e relacións co medio. Inclúense dentro deste tipo de actividades as seguintes
- Compañía para evitar situacións de soidade e illamento.
- Acompañamento fóra do fogar para posibilitar a participación da persoa usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico e social.
- Facilitar actividades de lecer no domicilio.
- Apoio e acompañamento para a realización de trámites de asistencia sanitaria e administrativos.
- Desenvolvemento da autoestima, da valoración de si mesmo e dos hábitos de coidado persoal, evitando o illamento.
- Potenciar e facilitar hábitos de convivencia e relacións familiares e sociais.
- Fomentar estilos de vida saudable e activos.
- Apoio e seguimento das pautas prescritas ante situacións de conflito que se xeren no seo da familia.
- Coidado e atención dos/as menores, tanto no ámbito do fogar como en acompañamentos a centros escolares, de lecer, sanitarios e outros.

