

2025

**PROPOSTA PROTOCOLO
DE SEGURIDADE DO
PERSOAL DE AXUDA NO
FOGAR (SAF) EN
GALICIA**



Colexio Oficial de
Traballo Social
de Galicia

1. XUSTIFICACIÓN

O Servizo de Axuda no Fogar (SAF) constitúe un servizo esencial para garantir a atención domiciliaria a persoas en situación de dependencia e vulnerabilidade, conformando un servizo de apoio e non substitutivo das capacidades da persoa usuaria ou dos seus familiares. O obxectivo é facilitar e promover a autonomía, non suplantar completamente o papel da familia.

Ademais, é importante destacar que o SAF é un servizo **regulado por distintas normativas relativas á atención á dependencia e ao propio sistema de servizos sociais**. Trátase dun servizo de carácter esencial, incluído na carteira de servizos e prestacións que o sistema de servizos sociais está obrigado a ofrecer, garantindo así a súa accesibilidade e calidade.

A xestión e prestación do servizo recaen na administración local, como entidade titular do servizo, responsábel directa da súa implementación e funcionamento. Non obstante, a regulación normativa, así como aspectos como parte da financiación, a inspección e outros controles, son competencias que se distribúen entre diferentes niveis administrativos e normativos, o que evidencia a complexidade e importancia do servizo no marco do sistema público de protección social.

Resulta necesario destacar que, conforme á lexislación vixente (RD 893/2024, do 10 de setembro, regulamento dos Servizos de Prevención), legalmente **o domicilio das persoas usuarias é o lugar de traballo** e, por tanto, debe contar con todas as garantías en materia de prevención de riscos laborais e dereitos do persoal.

Así mesmo, a protección da integridade física, emocional e moral do persoal debe ser un principio irrenunciable. Establecendo unha política de **tolerancia cero ante calquera forma de violencia**, independentemente da súa natureza ou intensidade, promovendo unha cultura de seguridade e respecto que sitúe o coidado das persoas no centro da acción preventiva e da responsabilidade institucional.

Con todo, o **diagnóstico das carencias actuais** amosa importantes eivas que dificultan o cumprimento destas obrigas legais e a protección efectiva do persoal do SAF:

- **Non se consideran os domicilios como centros de traballo efectivos**, o que complica a aplicación da normativa de prevención de riscos laborais.
- **Falta de avaliación previa de riscos** nos domicilios onde se prestan os servizos.
- **Ausencia de protocolos claros e efectivos** ante situacións de acoso, violencia ou risco.
- **Falta de acompañamento e supervisión** das traballadoras en campo.
- **Insuficiente formación e apoio psicosocial** para as traballadoras.
- **Deficiencias na actuación das administracións públicas** en materia de prevención e control.

Cómpre engadir que o **perfil da poboación obxecto de atención do SAF son fundamentalmente persoas maiores, dependentes e vulnerables**. Por iso, existe unha confusión frecuente entre o traballo profesionalizado, realizado con condicións dignas e seguras, e un traballo voluntario ou semiasistencialista. Esta percepción errónea leva a que diferentes administracións vulneren dereitos das traballadoras ao dirixirse a un colectivo especialmente vulnerable. Se estas persoas non son atendidas por profesionais cualificados, quedan en situación de abandono, xerando así un dilema moral e ético para o persoal que lles presta atención.

Ademais, a supervisión do servizo recae, sobre todo nos municipios máis grandes, de forma exclusiva nas entidades que prestan o servizo, cuxo obxectivo fundamentalmente é a mercantilización destes servizos. Dificultando un acompañamento profesionalizado adecuado e unha avaliación rigorosa das situacións que, en moitos casos, **requeriría un maior ratio ou a itinerancia de auxiliares** para garantir unha mellor atención.

A administración local, como entidade titular do servizo, delega funcións nas empresas prestadoras, e o servizo de inspección, competencia da administración autonómica, non valora as condicións nas que as auxiliares desenvolven o seu traballo, quedando estas en mans de empresas privadas onde os valores de seguridade, protección, formación, acompañamento e supervisión non se teñen en conta de forma suficiente.

Neste marco, **faise necesaria a adopción de medidas urxentes**, coordinadas e normativamente avaladas para previr situacións de risco e garantir a protección e integridade tanto física como psicosocial a todas as persoas traballadoras do SAF, así como para fortalecer a capacidade de actuación e de coordinación entre as entidades locais e as administracións públicas.

2.MARCO NORMATIVO

As propostas que se detallan a continuación baséanse no seguinte marco legal e regulador:

- **Lei 13/2008**, de Servizos Sociais de Galicia.
- **Lei 39/2006**, de Promoción da Autonomía Persoal e atención á Dependencia.
- **Decreto 99/2012**, sobre Servizos Sociais Comunitarios e o seu financiamento.
- **Orde do 22 de xaneiro de 2009**, pola que se regula o SAF en Galicia.
- **Lei 39/2015**, do procedemento administrativo común das administracións públicas.
- **Decreto 142/2023 do 21 de setembro de 2023**, esta norma, vixente desde o 9 de novembro de 2023, regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia, o dereito ás prestacións, a elaboración do Programa Individual de Atención (PIA) e a organización dos órganos técnicos competentes.

3. PROPOSTA DE MELLORA

Co obxectivo de reforzar a seguridade, a calidade e a coordinación do SAF, a continuación preséntanse medidas concretas que establecen procedementos claros, criterios comúns e ferramentas eficaces para prever riscos, actuar ante situacións de urxencia e garantir un servizo seguro e digno para todas as partes implicadas.

3.1. VALORACIÓN PREVIA Á INCORPORACIÓN DE PERSOAS USUARIAS

Debe implementarse unha avaliación inicial de riscos antes da alta no SAF, que inclúa:

- **Avaliación da vivenda** e a súa accesibilidade.
- Identificación de **animais potencialmente perigosos**.
- **Valoración do entorno** convivencial e coidador.
- **Contexto social e familiar** da persoa usuaria.
- **Necesidade de Informe Social previo**: o acceso ao SAF debe contar cun Informe Social, no que se avalíen tamén os riscos psicosociais e ambientais. Realizado pola profesional Traballadora Social dos Servizos Socais Comunitarios, e non pola entidade prestadora do servizo.

3.2. FACULTADE DE SUSPENSIÓN DO SERVIZO POR SEGURIDADE

A continuación preséntase os criterios, tipoloxía e procedementos para a suspensión do servizo.

CRITERIOS DE SUSPENSION:

- **Conductas agresivas, ameazantes ou irrespectuosas** cara ao persoal, puntuais ou recurrentes: faltas de respecto, inxurias, ofensas.
- **Riscos graves para a saúde** ou seguridade.
- **Negativa da persoa** usuaria ou contorna a colaborar.
- **Incumprimentos reiterados das normas** de convivencia.

TIPOLOXÍA DAS SUSPENSIONS:

- **Suspensión cautelar** e inmediata ante a comunicación dunha situación de risco por parte dunha traballadora á coordinación do servizo (preventiva).
- **Suspensión temporal** (durante a avaliación ou intervención).
- **Suspensión definitiva** (por condutas graves ou reincidentes).

PROCEDIMENTO DE NOTIFICACIÓN:

Toda suspensión debe ser comunicada á persoa responsable do Concello, á empresa prestadora (se procede), á Xunta de Galicia, ao usuario ou usuaria, e ao responsable do contrato do SAD da entidade titular.

3.3. CANLES DE URXENCIA E COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL EFECTIVA

Para garantir unha resposta eficaz ante situacións urxentes e unha correcta colaboración entre as diferentes entidades implicadas, é fundamental establecer os seguintes mecanismos:

- **Activar mecanismos de coordinación co SERGAS** para facilitar ingresos sociosanitarios inmediatos en casos críticos, por falta de recursos residenciais públicos ou ben para coordinación de casos nos que se detecte unha posible situación de risco derivada dunha problemática sanitaria.
- **Establecer un sistema áxil de comunicación urxente** coa creación dunha unidade que vertebre as actuacións ante problemáticas e sirva denexo entre:
 - Coordinacións municipais.
 - Xunta de Galicia.
 - Empresas prestadoras do SAF.

O SAF é un servizo que se desenvolve de 7:00 a 22:00 todos os días do ano, incluído festivos, ante a necesidade de toma de decisións urxentes precisariase ter un canle de comunicación dispoñible coa Xunta de Galicia neste horario.

Polo que, a **Dirección Territorial da Xunta de Galicia, debe estar localizable e accesible durante o horario do servizo**, do mesmo xeito que está o concello e/ou a coordinación da empresa prestadora do SAF. **E de non estar localizable, as administracións locais deben dispor de autonomía de decisión ante urxencias.**

3.4. FORMACIÓN OBRIGATORIA E APOIO AO PERSOAL

Para garantir unha atención de calidade, protexer ás persoas usuarias e ao persoal, e fomentar o intercambio de experiencias, débese asegurar unha formación continua, así como establecer espazos regulares de encontro para a revisión de casos e a detección precoz de situacións de risco. A continuación detállanse as accións propostas:

- **Formación periódica** para o persoal auxiliar e de coordinación en:
 - Prevención de riscos laborais.
 - Autodefensa
 - Mediación e xestión de conflitos.
 - Primeiros auxilios.
 - Coñecementos básicos en patoloxías frecuentes: alzhéimer, parkinson, ELA, adiccións, outras patoloxías de saúde mental, etc.
- **Organización de xuntanzas regulares bimestrais entre a coordinación do servizos e o persoal auxiliar**, para revisión de casos e detección precoz de situacións de risco

3.5. SISTEMA DE SANCIÓN

Segundo a normativa vixente, as causas de suspensión ou extinción do SAF poden clasificarse en:

CAUSAS DE CONDUCTA DA PERSOA USUARIA OU CONVIVINTES:

- **Incumprimento reiterado das normas** do servizo. Ditas normas deben unificarse e ser semellantes para todos os concellos e entidades prestadoras.

- **Reiteradas ausencias ou rexeitamento** do servizo sen xustificación, incluíndo o rexeitamento da auxiliar por razóns de xénero, raza, idade ou outras causas discriminatorias.
- **Actitudes agresivas físicas ou verbais**, ou ameazantes cara ao persoal.
- **Negativa a permitir o acceso** ao domicilio.
- **Dano intencionado** ao material do servizo.

SANCIÓNS APLICABLES (LEI 13/2008 E LEI 39/2015):

- Apercibimentos.
- Suspensión temporal ou definitiva do servizo.
- Sancións económicas.
- Comunicación á Inspección de Servizos Sociais.
- Procedemento sancionador con garantías e prazo máximo dun ano.

3.6. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL E MELLORA CONTINUA

A coordinación efectiva entre administracións e entidades é clave para garantir respostas coherentes e melloras continuas adaptadas ás necesidades do SAF, polo que resulta primordial os seguintes aspectos.

- **Unificación de criterios** entre Xunta de Galicia, concellos e entidades prestadoras.
- **Creación de criterios técnicos comúns** para actuacións en casos de risco.
- **Revisión anual dos protocolos**, adaptados ás experiencias do persoal e ás novas necesidades detectadas.
- **Establecemento de mesas de coordinación técnica** que permitan unha maior implicación dos concellos na coordinación do SAD coas empresas, non só na xestión da casuística, senón tamén na situación e condicións das auxiliares.
- **Diferenciación clara das tarefas e tipoloxías de servizos**, contemplando aspectos domésticos, persoais, socioeducativos, sanitarios, entre outros.
- **Incorporación doutros perfís especializados** no equipo de atención, como traballadoras familiares, terapeutas ocupacionais, educadoras sociais e traballadoras sociais, para fortalecer a atención integral ás persoas usuarias.

4. CONCLUSIÓN

A situación actual do persoal auxiliar do Servizo de Axuda no Fogar (SAF) en Galicia require unha resposta firme, profesional e inmediata por parte das administracións públicas. Non só pola súa condición de traballadoras en risco, senón tamén polo deber institucional de **garantir un servizo público de calidade, seguro, ético e digno**, que respecte os dereitos laborais e as condicións mínimas de seguridade no desempeño diario das súas funcións.

As medidas recollidas nesta proposta están sustentadas na normativa vixente e recollen as achegas directas das propias traballadoras dos servizos, que coñecen de primeira man as limitacións e desafíos que afrontan no día a día. A súa implementación debe realizarse de forma coordinada, dotando tanto aos concellos como á Xunta de Galicia das ferramentas e recursos necesarios para protexer e apoiar a quen desempeña unha labor esencial para a sociedade: os coidados.

Ademais, é indispensable entender que **a mellora das condicións laborais non pode ir desligada dunha revisión profunda e integral do propio servizo**. Resulta urxente revisar e actualizar a normativa vixente, as tarefas, funcións e obxectivos do SAF para evitar o seu uso ou utilización de forma inadecuada e afastamento dos seus obxectivos básicos, situando o seu carácter público no centro da súa reorganización. Apostar por un modelo máis xusto, coherente e sostible implica redefinir a base estrutural do servizo, con criterios de calidade, equidade e estabilidade tanto para o persoal como para as persoas usuarias.

Neste contexto, propónse tamén a creación dun **Observatorio Galego do SAF**, como órgano estable de seguimento e análise, con participación pública e social, encargado de monitorizar a seguridade e as condicións laborais, así como a evolución do servizo. Este observatorio deberá elaborar estatísticas, informes públicos e recomendacións que permitan mellorar de forma continua a calidade, a protección e a sustentabilidade do SAF.

Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia

Por todo isto, **solicitamos a revisión urxente e a posta en marcha das medidas propostas neste documento**, co compromiso real e efectivo das institucións de facer do SAF un servizo máis seguro, xusto e sostible para todas as partes implicadas, e **como primeiro paso cara a unha transformación profunda e necesaria do modelo actual**.



Colexio Oficial de
Traballo Social
de Galicia

*Elaborado polas compoñentes do Grupo de
Traballo do SAF e persoal técnico do Colexio
Oficial de Traballo Social de Galicia:*

- M^a Dolores Liñares Salvado. Colex n^o 2.177
- Patricia Fernández Pérez.. Colex n^o 3256
- Bibiana Soutiño Alonso. Colex n^o 2.762
- Alejandra Fernández Conde. Colex n^o 2371
- Lucía Blanco Costa. Colex n^o 3299
- Jennifer Martínez Bugarín. Colex n^o 3950
- Andrea Alfaya Rosales. Colex n^o 4383
- David Gontán Varela. Cole n^o 3761

Colexio Oficial de
Traballo Social
de Galicia