

El SAD es un servicio esencial que merece ser reconocido



SONIA **GARCÍA**

El II Encuentro Virtual Balance titulado “Ayuda a domicilio: hacia una nueva realidad”, organizado por Grupo SENDA y patrocinado por Gesad, reunió el 26 de junio a más 200 profesionales del sector sociosanitario. El secretario general de la Asociación Estatal de Entidades de Servicios de Atención a Domicilio (Asade), Javier Sigüenza; la directora del SAD de Asispa, Soledad Palos; la vocal del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, María Menéndez, y la auxiliar de ayuda a domicilio Conchi Santodomingo, analizaron las principales dificultades a las que tuvieron que enfrentarse durante la pandemia y los retos de futuro. Además, los expertos subrayaron la necesidad de redefinir el SAD y ponerlo en valor como servicio social esencial. La necesidad de EPI, ajustar la financiación al coste del servicio y una adecuada formación e información para trabajadores, usuarios y sus familiares fueron otros puntos destacados que se abordaron.

La presidenta de Grupo SENDA, Matilde Pelegrí, señaló que “tras haber vivido unos meses muy complicados, el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) se enfrenta a una nueva realidad que debe tener muy en cuenta la prestación de un servicio de calidad que garantice, además, la seguridad de las auxiliares y de los usuarios, así como de sus familias”. Por eso, continuó, “debemos aprender de lo ocurrido y analizar los retos a los que se enfrenta el SAD desde diferentes perspectivas: patronal, empresa y profesionales”.

Pelegrí agradeció también a las empresas que hacen posible que Balance Sociosanitario pueda organizar estas jornadas virtuales. Concretamente, en esta ocasión reconoció la colaboración de Asispa y el patrocinio de Gesad, que es el sistema más

utilizado en España para la gestión del SAD porque siempre está al lado de las entidades que prestan esta labor esencial.

Principales dificultades



El secretario general de Asade, Javier Sigüenza, resumió a la perfección y de manera cronológica las dificultades a las que el SAD se tuvo que enfrentar. “Cuando se decretó el estado de alarma, se hizo evidente la falta de coordinación entre las Administraciones. Cada comunidad autónoma y entidad local publicaba sus propias normas y cuando queríamos dar el servicio nos encontrábamos con procedimientos diferentes”, expli-

có. Según avanzaba la pandemia, el primer gran problema fue la falta de suministros: “La escasez de los EPI más mínimos como mascarilla quirúrgica y guantes. Las empresas de nuestro sector necesitan 150.000 mascarillas diarias para prestar el servicio, pero resultaba imposible encontrarlas en el mercado”. Y agradeció al Ministerio de Sanidad que, en los peores momentos, “nos suministrara mascarillas quirúrgicas y Fpp2”.

Esa situación, señaló Sigüenza, generó otro problema adicional. “Nos encontramos con organismos administrativos y judiciales que obligaban a las empresas a administrar EPI a los trabajadores, bajo amenaza de suspender el servicio. ¡Pero era imposible! Hubo tribunales que lo entendieron, pero otros estaban dispuestos a suspender el

servicio con lo que eso conlleva". Otra dificultad que el presidente de Asade reconoció tiene que ver con la diferente respuesta por parte de las Administraciones Públicas respecto al cambio en la prestación del servicio: "Somos adjudicatarios del SAD y debemos prestar un servicio, pero algunos beneficiarios nos impidieron el paso a su domicilio por miedo al contagio. La mayoría de las entidades locales lo entendieron y no repercutieron ese hecho sobre empresas. Pero otras decidieron no pagar el servicio, cuando el personal sí había ido al domicilio a trabajar". La falta de profesionales, que enfermaron o que no acudieron a trabajar por miedo, fue una dificultad añadida.

En la misma línea, la directora del SAD de Asispa, Soledad Palos,

recordó cómo "cada semana superábamos las dificultades, ganando terrero".

Y añadió la importancia que ha tenido en este proceso el aspecto emocional: "El fallecimiento de personas usuarias solas en el domicilio ha tenido un gran impacto en el personal auxiliar". A veces, los familiares estaban también en el domicilio, pero otras no y tampoco podían desplazarse. El haberse enfrentado a una experiencia tan dura y complicada, "hizo que aprendiéramos mucho. Ahora valoramos más aún la necesidad de ayudar al personal con servicios de apoyo psicológico". Palos también destacó la importancia de la tecnología en la gestión de la crisis sanitaria, sobre todo para comunicar a los mayores con sus familiares.

Como auxiliar del servicio de ayuda a domicilio, Conchi Santodomingo

definió la situación vivida como caótica: "Era un campo de batalla. No sabíamos cómo prestar la atención que los usuarios necesitaban. Somos profesionales cualificadas, pero nos faltaba formación para afrontar esta crisis. No sabíamos cómo gestionar una situación límite sin EPI. Solo teníamos mascarilla y bata como barrera para atender a unos usuarios vulnerables con diferentes patologías". Un testimonio desgarrador que evidenció que las auxiliares del SAD continuaron prestando el servicio a pesar de las dificultades y del riesgo de contagio. "Desde las Administraciones no nos han tenido en cuenta. Se han centrado en sanidad, que es normal; pero se olvidaron del SAD y de todo el sector sociosanitario", lamentó esta profesional.

Por su parte, la vocal del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, María Menéndez, hizo hincapié en que "los usuarios y sus familias necesitaban el

servicio, a pesar del miedo al contagio. Las trabajadoras sociales han teletrabajado con la dificultad que tenía mantener la coordinación entre empresas, auxiliar, familias, etc. Tuvimos que reorientar el SAD para, en esas circunstancias, seguir ofreciendo un servicio de calidad, sobre todo a las personas con mayor dependencia". Por ello, subrayó que para las trabajadoras sociales esta pandemia ha supuesto un reto difícil que abarca diferentes aspectos: "Hemos tenido que acompañar a las familias de los usuarios y a las auxiliares, que eran vulnerables y también estaban afectadas por el confinamiento, teniendo que conciliar su vida profesional y familiar. Coordinar empresa, servicios sociales, familias y auxiliares ha sido complicado".

Cómo restablecer el servicio: retos de futuro

Para Soledad Palos de Asispa, el principal reto es alcanzar la coordinación socio-sanitaria: "El SAD debe ser una apuesta de servicios sociales y sanidad, y tenemos que ser capaces de trabajar conjuntamente". Para que esa coordinación sea una realidad, Palos expuso que las nuevas tecnologías son imprescindibles porque permiten que la comunicación entre todos los profesionales sea efectiva. Por otra parte, apostó por la formación e información para reducir miedos, a través de protocolos, recomendaciones e instrucciones.

La auxiliar del servicio de ayuda a domicilio, Conchi Santodomingo coincidió en señalar que la falta de formación e información fue un verdadero problema. Afortunadamente, durante los pasados meses cogieron mucha experiencia y, en base a ella, subrayó que los EPI no pueden faltar. "Cada uno de los domicilios es nuestro centro de trabajo y debemos proteger a los usuarios, que deben estar informados de los protocolos", explicó. Santodomingo destacó también la importancia de una mejor y mayor coordinación entre "los equipos multidisciplinares". Y ante la posibilidad de un nuevo rebrote en octubre, "hay que redefinir y reorganizar el SAD. No podríamos soportar volver a encontrarnos en la misma condición".

En la misma línea, la vocal del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, María Menéndez, señaló que el SAD "hay que redefinirlo y reorganizarlo para garantizar la seguridad y la calidad del servicio". Para ello, en su opinión, es necesario formar a las auxiliares y formar e informar a las familias. "En este proceso, las trabajadoras sociales somos el enlace entre las auxiliares y las familiares, y con servicios sociales. Debe ser un servicio más eficaz y efectivo, mediante una coordinación más ágil desde todas las áreas. Debemos dar al SAD el valor que se merece y blindarlo por ser un servicio esencial", añadió.

Para afrontar el futuro, el secretario general de Asade, Javier Sigüenza, destacó la importancia de trabajar con los agentes sociales y, por ello, "estamos hablando con los sindicatos". Y lanzó un mensaje positivo: "Esta crisis nos está dando la oportunidad de abordar una redefinición del servicio. Y la coordinación sociosanitaria es fundamental para definir un plan de choque y acción inmediato ante un posible rebrote".

Otro tema de interés que abordó Sigüenza, fue la financiación del servicio. "Estamos trabajando en una mesa sectorial entre empresas y sindicatos para, entre otras cuestiones, hacer mejoras operativas del servicio eliminando la precariedad y definir buenas prácticas poniendo en valor a los trabajadores", explicó Sigüenza. A este respecto, defendió la importancia de crear un sistema de calidad, mediante la acreditación de las empresas. "Debe haber un servicio mínimo y estándar para todos, y este es el momento más adecuado para abordarlo. Estamos trabajando en una guía y confiamos en el cambio del sector", detalló.

Impacto económico de la crisis

La crisis sanitaria vivida ha traído consigo costes no previstos. "Las empresas han hecho acopio de material e intentan negociar con las Administraciones locales para que repercuta en los costes del servicio. Cada adjudicatario tendrá que defender sus intereses. En el SAD no faltaban EPI, sino equipos de protección ante una emergencia sanitaria que no estaba prevista. Por lo tanto, es un problema de salud pública y no de prevención de riesgos laborales. Las Administraciones contratantes no pueden repercutirlo a las empresas", expuso Javier Sigüenza de Asade.

En este sentido, Soledad Palos de Asispa incidió en la importancia de comenzar un proceso de reflexión para ajustar los pliegos de condiciones a la nueva realidad, teniendo en cuenta los costes de las empresas en EPI. "Además, debemos reservar una partida para posibles contingencias. Hasta el momento no era necesario, pero ahora debemos contemplar posibles rebrotes u otra crisis sanitaria. Tenemos que preparar memorias bien elaboradas y contemplar la realidad del coste del servicio", concluyó Palos.

Desde el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, María Menéndez también entiende que los nuevos costes en los que incurre la empresa se tienen que reflejar en los pliegos de condiciones de los concursos. "No como gasto, sino como inversión a futuro. En ningún caso puede ser repercutido a los usuarios en el copago", afirmó.

Por su parte, la auxiliar Conchi Santodomingo reivindicó que "no podemos esperar a ver qué pasa ni a tener dinero para equipos específicos. Tiene que estar todo organizado para un rebrote. Lo que necesito para trabajar me lo tienen que facilitar".

