



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

MÁSTER OFICIAL EN POLÍTICAS SOCIALES E INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA

TRABAJO FIN DE MÁSTER DEL CURSO ACADÉMICO 2017/18

SAD = SERVICIO DE LIMPIEZA EN EL HOGAR

¿Es el servicio de ayuda en el hogar un servicio de limpieza encubierto?

SAF = SERVIZO DE LIMPEZA NO FOGAR

É o servizo de axuda no fogar un servizo de limpeza encuberto?

SAD = CLEANING SERVICE IN THE HOME

Is the home help service a covert cleaning service?

JAVIER BENDAÑA PIÑEIRO

Tutor Académico: Antía Pérez Caramés

Convocatoria de septiembre de 2018



ÍNDICE

Resumen.....	3
Introducción.....	5
I. Objetivos e hipótesis.....	7
I.1 Objetivo general.....	7
I.2 Objetivos específicos.....	7
I.3 Hipótesis general.....	7
I.4 Hipótesis específicas.....	7
II. La gestión de la dependencia en Europa.....	9
II.1 El derecho social a la dependencia.....	9
II.2 La dependencia, de riesgo familiar a riesgo social.....	11
II.3 Gestión de la dependencia en los estados de bienestar.....	12
III. La gestión de la dependencia en España.....	15
III.1 Fundamentos de la dependencia.....	15
III.2 La gestión del sistema para la autonomía y atención a la dependencia....	18
III.3 Regulación del sistema para la autonomía y atención a la dependencia...20	
IV. Las funciones de los/as auxiliares de ayuda a domicilio.....	24
V. Metodología.....	28
V.1 Objeto de estudio.....	28
V.2 Técnica de recogida de datos.....	28
V.2.1 Fase cuantitativa del estudio.....	27
V.2.2 Fase cualitativa del estudio.....	28
V.2.2.1 Diseño y estructura de las entrevistas.....	31
V.3 Tratamiento de datos.....	34
VI. Resultados.....	35
VI.1 La distribución y organización de las tareas que se realizan en el Servicio de Ayuda a Domicilio y su rol en la organización del trabajo de cuidados para las personas en situación de dependencia.....	35
VI.2 posición de los diversos agentes implicados en el Servicio de Ayuda a Domicilio (Beneficiarios/as, auxiliares, responsables políticos y técnicos/as responsables del servicio) en lo relativo a su funcionamiento.....	39
VI.3 El grado de colaboración de los/as beneficiarios/as en las tareas.....	44

VI.4 Las diferencias en la realización de las tareas según el tipo de gestión (gestión externalizada vs gestión íntegramente pública).....	46
VI.5 La gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en los ayuntamientos de Arbo y de Ribadumia.....	48
VII. Conclusiones.....	53
Referencias.....	56
Anexos.....	58
Anexo 1.....	59
Anexo 2.....	66

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla en el marco del sistema para la atención de la dependencia, más concretamente, centrada en las características de la prestación del servicio de ayuda a domicilio, en los municipios de Arbo y Ribdaumia, provincia de Pontevedra.

El uso de una metodología mixta ha permitido aunar las diferentes cualidades de las técnicas cuantitativas de recogida de datos y la técnica cualitativa de la entrevista, aportando unas perspectivas innovadoras en el objeto de estudio.

Gracias a ello, se ha conseguido analizar el funcionamiento del servicio en estos municipios y su papel fundamental en la organización social de los cuidados de las personas en situación de dependencia.

Este servicio aporta unos cuidados imprescindibles a las personas que no serían posibles si no existiese, convirtiendo en efectivo el derecho a la protección del riesgo social de la dependencia.

PALABRAS CLAVE

Dependencia, Servicio de ayuda en el domicilio, SAAD, SAD, Limpieza

RESUMO

A presente investigación desenvólvese no marco do sistema para a atención da dependencia, máis concretamente, centrada nas características da prestación do servizo de axuda no fogar, nos concellos de Arbo e Ribdaumia, provincia de Pontevedra.

O uso dunha metodoloxía mixta permitiu combinar as distintas calidades das técnicas cuantitativas de recollida de datos e da técnica cualitativa da entrevista, proporcionando perspectivas innovadoras no obxecto de estudo.

Grazas a isto, foi posible analizar o funcionamento do servizo nestes municipios e o seu papel fundamental na organización social do coidado das persoas en situacións de dependencia.

Este servizo proporciona unha atención esencial ás persoas que non sería posible se non existísen, facendo efectivo o dereito á protección do risco social de dependencia.

PALABRAS CHAVE

Dependencia, Servizo de axuda no fogar, SAAD, SAF, Limpeza

SUMMARY

The present investigation is developed in the framework of the system for the attention of the dependence, more specifically, centered on the characteristics of the service provision of home help, in the municipalities of Arbo and Ribdaumia, province of Pontevedra.

The use of a mixed methodology has allowed combining the different qualities of quantitative data collection techniques and the qualitative technique of the interview, providing innovative perspectives in the object of study.

Thanks to this, it has been possible to analyze the functioning of the service in these municipalities and its fundamental role in the social organization of the care of people in situations of dependency.

This service provides essential care to people who would not be possible if it did not exist, making effective the right to protection of the social risk of dependence.

KEY WORDS

Dependency, Help service at home, SAAD, SAD, Cleaning

INTRODUCCIÓN

En el eje central de los servicios y prestaciones que contempla el Sistema de Atención a la Dependencia se encuentra el servicio de ayuda a domicilio, en Galicia, ámbito territorial en el cual se enmarca esta investigación, las competencias en su gestión se encuentran atribuidas a los ayuntamientos por indicación de la Ley 18/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, al enmarcar el servicio en el nivel de atención de los servicios sociales comunitarios.

Tras la lectura de diversa documentación previa a esta investigación y puesta en común con profesionales del tema, se ha detectado que, a pesar de la larga lista de trabajos ya existentes sobre dependencia, estos tienen un carácter relativamente reciente, por lo que se hace necesario continuar avanzando en el análisis y diagnóstico de esta política social.

Ante esta necesidad, y con la perspectiva de dar un enfoque innovador, se ha decidido abordar la dependencia en profundidad, centrándonos en el análisis del servicio de ayuda a domicilio, y más en específico en las tareas que realizan los/as auxiliares y cómo estas configuran el carácter del propio servicio, tema que apenas se ha tratado en la literatura existente.

Para ello, se han seleccionado los municipios de Arbo y Ribadumia, en la provincia de Pontevedra, pues estos son ambos de carácter rural y con una población similar, pero su gestión es de la dependencia se realiza de manera opuesta, en Arbo lo gestiona el Ayuntamiento y en Ribadumia su gestión se encuentra externalizada, lo que nos permite tratar el tema desde dos perspectivas diferentes en este sentido.

Fruto de esto, se abre la puerta a la conceptualización de que las tareas que se prestan en el servicio de ayuda a domicilio son principalmente las de limpieza del hogar, lo que produciría, de corroborarse, una fractura entre los objetivos que se establecen en la regulación y la realidad actual del servicio.

Es esta confrontación la que justifica esta investigación, la cual se diseña para conocer la intensidad en la realización de las diferentes tareas de los/as auxiliares de ayuda a domicilio en dos ayuntamientos de Galicia, así como si los agentes implicados consideran que se esté prestando de manera correcta.

Para ello se debe tener en cuenta la manera en que se gestiona la dependencia y como esta ha llegado a convertirse en un derecho social enmarcado en los sistemas de protección del Estado de Bienestar, más concretamente en España mediante la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y la regulación que la desarrolla. Prestando una especial atención a las tareas que establece y a su carácter de refuerzo o supletorio en relación a las capacidades de la persona.

Mediante el uso mixto de la metodología cualitativa y cuantitativa se da forma a esta investigación, el análisis de las respuestas sobre el servicio aportadas por los agentes implicados y los datos extraídos de los expedientes de los usuarios aportan la información necesaria para alcanzar tanto el objetivo general como los específicos de esta investigación, así como para corroborar las hipótesis que se han establecido.

De este modo, el primer punto a tratar en esta investigación son los objetivos e hipótesis de la misma, tanto específicas como generales.

Al continuar su estructura, nos encontramos con el marco teórico de la misma, donde se explica cómo es la gestión de la dependencia en Europa y la gestión del derecho a la misma, las características de la gestión en España y, por último, las funciones de los auxiliares del servicio de ayuda a domicilio.

Tras ello, se fundamenta y explica la metodología utilizada, para dar paso a los resultados obtenidos fruto de la metodología y finalizar con las conclusiones de la investigación, donde se establecen los objetivos alcanzados y se refutan las hipótesis.

I. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

I.1 Objetivo general

- Analizar el funcionamiento del Servicio de Ayuda en el Hogar en dos municipios del rural gallego y su papel en la organización social de los cuidados a las personas en situación de dependencia.

I.2 Objetivos específicos

A partir de este objetivo general se definen los objetivos específicos, los cuales se concretan en:

- Analizar la distribución y organización de las tareas que se realizan en el Servicio de Ayuda a Domicilio y su rol en la organización del trabajo de cuidados para las personas en situación de dependencia.
- Conocer la posición de los diversos agentes implicados en el Servicio de Ayuda a Domicilio (Beneficiarios/as, auxiliares, responsables políticos y técnicos/as responsables del servicio) en lo relativo a su funcionamiento.
- Detectar el grado de colaboración de los/as beneficiarios/as en las tareas.
- Detectar las diferencias en la realización de las tareas según el tipo de gestión (gestión externalizada vs gestión íntegramente pública).
- Comparar la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en los ayuntamientos de Arbo y de Ribadumia.

I.3 Hipótesis general

La hipótesis general, la cual da respuesta al objetivo general de la investigación, se define como: “Existe un desplazamiento de los objetivos del Servicio de Ayuda en Domicilio hacia tareas domésticas en lugar de los cuidados personales.

I.4 Hipótesis específicas

No obstante, esta hipótesis central fracciona en una serie de hipótesis específicas:

- Los/as auxiliares realizan más tareas de limpieza que de atención personal.

- Los/as trabajadores sociales y las/os auxiliares consideran que los/as usuarios/as y sus familias no colaboran con los/as auxiliares en la realización de las tareas.
- La expectativa principal de los/as beneficiarios es que los/as auxiliares de ayuda a domicilio es que realicen el mayor número de tareas posible.
- Los/as trabajadores/as sociales consideran que la expectativa principal de los/as responsables políticos es no recibir quejas.
- No existen diferencias en la realización de tareas dependiendo del tipo de gestión (Externalizada vs No externalizada).

II. LA GESTIÓN DE LA DEPENDENCIA EN EUROPA

Este epígrafe se pretende dar una visión general de los orígenes y evolución experimentada por la dependencia en el Estado de Bienestar, y en cómo esta se ha convertido en un derecho social.

Por ello, el primer bloque se dedica a explicar el cómo se alcanza el derecho de la protección de la dependencia, para, posteriormente, entender su socialización y su puesta en marcha en los Estados de Bienestar, en especial en el caso de España.

De esta manera, este capítulo crea un marco de referencia sobre el objeto de estudio de la presente investigación (las tareas que se desarrollan en el servicio de ayuda a domicilio), ubicándolo, por ende, dentro del derecho de protección social de la dependencia y del Estado de Bienestar.

II.1 El derecho social de la dependencia

Como bien señala Castro Vadillo (2016), los derechos sociales tienen su origen en las reivindicaciones de los trabajadores y las presiones de los partidos de izquierdas a partir de la segunda mitad del siglo XIX, mientras que, es junto los Estados de Bienestar del siglo XX donde surge el reconocimiento de la protección social y de la salud, así como el reconocimiento de las necesidades sociales de ayuda para realizar las actividades básicas de la vida diaria, esenciales para la protección de la vida, de los derechos humanos y de la dignidad de los ciudadanos.

De este modo, a lo largo del siglo XX los diferentes países europeos han desarrollado políticas de protección social destinadas a garantizar una red básica de protección frente a los principales riesgos (vejez, pobreza, enfermedad o desempleo) para sus ciudadanos.

Taylor-Gooby (2004), explica que las situaciones de riesgo a proteger se ven ampliadas con el avance de las políticas sociales, dando protección a situaciones como la discapacidad, la integración social, la maternidad, la carencia de vivienda, la educación y la salud, siendo estos elementos que afectan a la persona a lo largo de su vida.

Así, según Castro Vadillo (2016), la situación de dependencia ha hecho su aparición como una nueva cuestión social, situándose como un nuevo tipo de necesidad social.

Zárate y Gas (2009, p.50) manifiestan que “se llaman riesgos sociales a los riesgos que pueden afectar a todos o a muchos, que sus consecuencias son irreversibles y difícilmente puede hacerles frente cada persona individualmente, por eso es necesario una respuesta colectiva”

Tras ello, las mismas Zárate y Gas (2009. P.51) explican que “la dependencia es entendida como un riesgo social que se enmarca en los servicios de bienestar social aunque la relación con la salud es estrecha”.

En este contexto, el Comité de Ministros del Consejo de Europa, Recomendación N°98 (9) (Consejo de Europa, 1998), define la dependencia como un estado en el que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual tienen necesidad de asistencia y/o ayudas importantes a fin de realizar los actos corrientes de la vida diaria.

Los diferentes organismos internacionales han seguido la misma línea que la definición del Consejo de Europa. Así, por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (2001) define la dependencia al tratar la discapacidad como el hecho de no poder vivir de manera autónoma y necesitar de manera duradera la ayuda de otros para realizar las actividades ordinarias de la vida diaria.

La Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000) estipula en su artículo 34 que “*La Unión reconoce y respeta el derecho de acceso a las prestaciones de Seguridad Social y a los servicios sociales que garantizan una protección en casos como la maternidad, la enfermedad, los accidentes laborales, la dependencia o la vejez (...)*”. Previendo, de este modo, el derecho a la dependencia.

De este modo, Querejeta (2004) aclara que la dependencia es entendida como una cuestión de intensidad, de grado, por lo que las personas en esta situación sufrirán una ausencia más acusada de capacidades para atender sus necesidades de la vida cotidiana, precisando apoyos externos, ya sean personales o técnicos, más intensos.

II.2 La dependencia, de riesgo familiar a riesgo social

La autora Castro Vadillo (2016) señala que la necesidad social de los cuidados personales de la vida diaria forma parte de las actividades de reproducción de toda la sociedad, y estas necesidades de cuidados se manifiestan en todas las etapas del ciclo vital, pero ante todo durante la infancia, la enfermedad, la vejez o a una grave limitación. Así mismo, esta autora nos recuerda que desde un principio los cuidados han sido asumidos por las mujeres en el seno de las familias en el marco de la división sexual del trabajo, pero que desde la mitad del siglo XX hasta la actualidad, se ha ido convirtiendo en un problema que afecta a toda la sociedad.

También Cabrero (2007) señala que la atención a las personas en situación de dependencia ha recaído en el ámbito familiar, y dentro de este, en las mujeres. Lo cual pone de manifiesto que la fuente más importante en la provisión de ayuda social y bienestar ha sido la familia.

En la misma línea, Mulas-Granados (2010) sostiene que las funciones de cuidado ejercidas en la esfera doméstica del hogar se están solapando, cada vez más, con la economía formal de mercado, el sector voluntario y el Estado. Haciendo del cuidado una tarea pública.

De este modo, Mulas-Granados (2010) señala que cada país ha asumido diferentes responsabilidades públicas en el cuidado, desde planes institucionales de atención, hasta la prestación de diferentes servicios, pasando por permisos de cuidado y prestaciones directas y fiscales.

Este mismo autor indica que las personas mayores quieren vivir en casa tanto como puedan, por lo que las políticas públicas han tenido que orientarse de cara a esta disposición, no obstante, esto ha incidido directamente en el aumento de cuidadores informales inmigrantes.

Por su parte, Castro Vadillo (2016) garantiza que las regulaciones de los cuidados únicamente se han ceñido a organizar los modelos existentes, racionalizarlos y reforzarlos con una cobertura pública básica y limitada.

Sin embargo, Cabrero (2011), señala que las políticas que se están llevando a cabo se enfocan en individualizar el riesgo y a no sustituir a la familia, así como a extender los servicios relacionados con la dependencia al sector mercantil.

Por consiguiente, Castro Vadillo (2016), expone que no se ha conseguido la plenitud en la socialización del riesgo de la dependencia, pues ésta subyace al modelo de cuidado familiar, a una nueva división de género en los cuidados y a las presiones del mercado en el campo de la satisfacción de necesidades.

La misma Castro Vadillo (2016) afirma que la dependencia, en sí misma, es una situación de necesidad que ya existía, que lo que constituye una novedad es su generalización, y la inoperancia de los modelos tradicionales de asistencia a estas personas, lo que ha motivado su identificación como nuevo riesgo social, y convirtiéndola en uno de los retos fundamentales de las políticas sociales de los Estados de Bienestar.

No obstante, Cabrero (2011) afirma que:

La atención a las situaciones de dependencia y apoyo a la autonomía de las personas se ha convertido en los últimos años en una nueva rama de protección social junto al sistema de pensiones y el sistema sanitario. Esta extensión del Estado de Bienestar ha tenido lugar, en general, bajo contextos complejos de reestructuración de este modelo lo que ha supuesto formas variadas de recalibración (o reequilibrios internos en el entramado institucional), políticas de contención de costes y desplazamiento hacia el mercado, la familia y los individuos de parte de los riesgos sociales).

Así mismo, este autor muestra prudencia, pues expone que los avances que se han producido en la socialización del riesgo se verán, cuando menos, condicionados por nuevas formas de refamiliarización, mercantilización e individualización del riesgo que puedan surgir.

II.3 Gestión de la dependencia en los estados de Bienestar

En este apartado vamos a sintetizar las políticas de bienestar que aplican los diferentes modelos al considerar este riesgo individual como un riesgo social.

Según Seller (2017), existe una gran diversidad y complejidad en las políticas del cuidado en Europa.

Además, Cabrero (2007), recuerda la importancia de resaltar que las políticas europeas en esta materia son una combinación, con mayor o menor intensidad, de un universalismo limitado de la acción del Estado, el cual garantiza una financiación y una regulación básicas; la responsabilidad familiar en cuanto a los cuidados; una gestión descentralizada apoyada en el sector privado y, finalmente, el poder de elección de la persona interesada o sus familiares en la combinación de prestaciones sociales que sea adecuada a sus necesidades, dentro de los límites establecidos.

Para realizar una separación, Sella (2017) utiliza la distinción que realizada por Daly en el año 2002, y que establece cuatro modelos, que se relacionan directamente con los Estados de Bienestar:

- a) El modelo nórdico: El estado se erige como el principal suministrador de los cuidados ya que planifica servicios para las personas que tienen la necesidad de cuidado. Además, todas las personas que lo necesitan pueden acceder a estos servicios y además, son servicios accesibles a todas las personas, por lo que, según el propio Sella (2017) “el cuidado es un constituyente de la ciudadanía social” (p. 188).

Marvall (2010) también señala que este modelo facilita una cobertura universal, financiándose a través de los impuestos generales. En el modelo nórdico la protección de la dependencia es considerada como una extensión de los servicios sociales y sanitarios. Este autor señala que la atención en los domicilios es el tipo de atención más predominante en este modelo, existiendo un amplio apoyo a los cuidados informales.

Según Cabrero (2007), este modelo trata de recuperar y reforzar la responsabilidad familiar.

- b) El modelo continental: En el las políticas sociales se dirigen especialmente al cuidado de las personas mayores y de los niños.

Por su parte, Castro Vadillo (2016) señala que en este modelo la dependencia se considera un riesgo de aseguramiento obligatorio, introduciendo, de este modo, un seguro específico de cuidados a las personas en situación de

dependencia. Estableciéndose como un como un pilar más de la seguridad social, con medios propios de financiación y prestaciones específicas.

Marvall (2010), al igual que Castro Vadillo, sitúa la protección de la dependencia en el marco de la Seguridad Social.

Este modelo trata de mantener la responsabilidad familiar mediante un sistema de importantes ayudas al el/la cuidador/a según manifiesta Cabrero (2007).

- c) El modelo liberal: En este modelo Seller (2017) indica que los estados enmarcados en este modelo son los más liberales económicamente y atienden principalmente al cuidado de las personas mayores.

Castro Vadillo (2016) manifiesta que en este modelo las políticas públicas se orientan hacia el cuidado comunitario, considerando estos cuidados los más adecuados, no solo en la calidad sino también en su rentabilidad.

En este modelo Marvall (2010), establece que se basa en atenciones de carácter asistencial, con un coste del servicio bastante elevado para el usuario, gestionado principalmente por entidades locales y destinadas a proteger las necesidades básicas de los ciudadanos con pocos recursos. Considera que no existe una atención universal y el apoyo a los cuidados informales es ínfimo.

- d) El cuarto grupo es denominado por Seller (2017) como “Estados no cuidadores”, estos se identifican con los estados de bienestar del modelo mediterráneo (España, Portugal, Italia y Grecia) mencionados en Sapir (2005). Según el mismo Seller (2017) son países en los que el cuidado se trata mucho más en el ámbito familiar, puesto que el Estado no tiene un gran compromiso con el cuidado, y, además, los cuidados se encuentran mayoritariamente feminizados.

Por su parte, Marvall (2010) atribuye a este sistema un carácter esencialmente asistencial, dirigido a ciudadanos con pocos recursos y basado en la atención familiar, lo que le caracteriza como un derecho no universal.

De este modo, el autor afirma que el modelo se caracteriza por dar una cobertura limitada y destinado a cubrir las necesidades básicas de las

personas en situación de dependencia con insuficiencia (demostrada) de recursos económicos. Donde la gestión privada prima sobre la pública, siendo prácticamente inexistente el apoyo a los cuidadores informales, y estableciendo una atención domiciliaria de baja intensidad.

Para Cabrero (2007), el modelo mediterráneo, sobre todo en España, está en un momento de transición hacia nuevas formas de cuidados familiares e informales en general.

III. LA GESTIÓN DE LA DEPENDENCIA EN ESPAÑA

En este capítulo se realiza un recorrido por los fundamentos del derecho de a la dependencia en España, desde la Constitución Española hasta la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, la cual se encuentra vigente actualmente.

Dentro de esta Ley se estructura cómo debe de realizarse la gestión del sistema para la autonomía y atención a la dependencia (en adelante, SAAD), la cual establece los diferentes grados de dependencia, así como los servicios y prestaciones que se incluyen en la protección de la dependencia.

III.1 Fundamentos de la Dependencia

Todas las políticas sociales referidas a la protección de la dependencia deben contemplar, de una manera u otra los preceptos de la Constitución Española de 1978, pues esta, en su artículo 14 reconoce la igualdad ante la ley, son que pueda prevalecer discriminación. En su artículo 9.2, establece que los poderes públicos deben promover las condiciones para la libertad e igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitando su participación en la vida política, social y cultural.

Además, la carta magna, en su artículo 49 especifica que *“Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos.”* Estamos haciendo referencia al Título I), el cual alude a los derechos y deberes fundamentales.

Inspirada en la Constitución Española, se aprueba la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración social de los minusválidos (en adelante, LISMI), que en su artículo uno establece al minusválido como *“toda persona cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se hallen disminuidas como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, de carácter congénito o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales”*.

Alemán Bracho, Alonso Seco y Fernández Santiago (2010) sitúan la LISMI como el referente en lo que se refiere a la atención sanitaria, recuperadora, integración social y laboral de las personas con discapacidad en España. Estos autores señalan la importancia que tuvo la introducción por esta ley de una prestación económica directamente relacionada con la dependencia, el llamado *subsidio por ayuda de tercera persona*.

Castro Vadillo (2016) señala que tanto la LISMI como el Plan Gerontológico de 1992 pusieron sobre la mesa el debate sobre una atención más integral, sociosanitaria y colectiva de la dependencia, a pesar de la falta de presupuesto y de compromiso político.

Por su parte, Rodríguez Rodríguez (2006) explica que la falta de financiación y compromiso político, además de la existencia de una gran fragmentación de competencias entre Administraciones públicas, dio como resultado que las medidas de la LISMI no llegaran a cumplirse.

Tras veinte años, en el año 2003, se promulga en España la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

García Sánchez (2009) señala que esta ley viene a complementar la LISMI, apoyándose en dos razones principalmente: la primera, una persistencia en la sociedad de desiguales, y la segunda, la aparición de nuevos enfoques y estrategias que tendrán que operar de manera simultánea en las condiciones personales y ambientales.

Así mismo, el propio García Sánchez (2009) alega que el verdadero hito en la consideración y el tratamiento de la dependencia en España se produce con la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía

personal y atención a las personas en situación de dependencia (en adelante, LPAPAPD).

Por su parte, Castro Vadillo (2016) también reitera la importancia de esta ley, pues sostiene que con su entrada en vigor se supera el modelo asistencial y se reconocen derechos, universalizando el acceso.

Para Maravall (2010) la LPAPAPD establece como universal y subjetivo el derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (en adelante, SAAD).

En su artículo 3, la LPAPAPD señala los principios en los cuales se inspira, siendo para Maravall (2010) los más significativos los siguientes:

- El carácter universal y público de las prestaciones.
- El acceso a las prestaciones en condiciones de igualdad y no discriminación.
- La participación de todas las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus competencias.

Así mismo, continuando en la línea de los autores ya citados, Cabrero (2007, p.79) establece que:

Estamos ante una nueva rama de la protección social, una nueva dimensión de los derechos sociales de ciudadanía, que viene a coincidir con cambios sociodemográficos (envejecimiento, trabajo de la mujer, nuevos modos de solidaridad familiar), institucionales (pérdida de peso del Estado Central y fortalecimiento de los mesogobiernos), económicos (la centralidad del equilibrio presupuestario y contención relativa del compromiso del Estado) e ideológicos (la relativa sustitución de la solidaridad colectiva por la responsabilidad individual y la revolución de género), que forman parte de la reforma social emergente, todo lo cual se refleja en el nuevo modelo de protección social y que supone nuevos repartos de la carga de cuidados en la familia, reequilibrio de poderes en el seno de las AAPP, avance contenido del gasto social, gestión mixta de

servicios con mayor presencia de la empresa privada y mayor implicación del usuario en el coste.

III.2 La gestión del sistema para la autonomía y atención a la dependencia

Segundo Rodríguez Cabrero (como se citó en Alemán Bracho, Alonso Seco, y Fernández Santiago, 2010, p.164), la LPAPAPD supone un nuevo reparto de las cargas de cuidados familiares, un reequilibrio de poderes en las Administraciones públicas, un aumento del gasto social, y una gestión mixta de de los servicios con una mayor presencia de la empresa privada y mayor implicación del usuario en el coste de los servicios.

Las innovaciones introducidas por la LPAPAPD son vinculadas por Rodríguez Cabrero (como se citó en Alemán Bracho, Alonso Seco, y Fernández Santiago, 2010), a la rama de los servicios sociales, situándolas como un medio para la universalización de los servicios sociales en su totalidad.

De este modos, como señala Alemán Bracho, Alonso Seco, y Fernández Santiago, (2010), la LPAPAPD establece la creación de un *Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia* (en adelante, SAAD) y vinculando este con los sistemas autonómicos de servicios sociales.

En la página web del IMSERSO¹ se define el SAAD como “el conjunto de servicios y prestaciones económicas destinados a la promoción de la autonomía personal, la atención y protección a las personas en situación de dependencia, a través de servicios públicos y privados concertados debidamente acreditados, y contribuye a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos.”

Por su parte, la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, Art. 6.1 establece que: “ El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia garantiza las condiciones básicas y el contenido común a que se refiere la presente Ley; sirve de cauce para la colaboración y participación de las Administraciones Públicas, en el ejercicio de sus respectivas competencias, en materia de promoción de la autonomía personal y la atención y protección a las personas en situación de dependencia;

¹ http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/saad/el_saad/index.htm

optimiza los recursos públicos y privados disponibles, y contribuye a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos.

Así mismo, el artículo 16. 1 dispone que: “Las prestaciones y servicios establecidos en esta Ley se integran en la Red de Servicios Sociales de las respectivas Comunidades Autónomas en el ámbito de las competencias que las mismas tienen asumidas. La red de centros estará formada por los centros públicos de las Comunidades Autónomas, de las Entidades Locales, los centros de referencia estatal para la promoción de la autonomía personal y para la atención y cuidado de situaciones de dependencia, así como los privados concertados debidamente acreditados”.

Es en el artículo. 1.1 de la Ley 39/2006 citada, donde se establece que “La Ley tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas y la garantía por la Administración General del Estado de un contenido mínimo común de derechos para todos los ciudadanos en cualquier parte del territorio del Estado español”.

Así mismo, el SAAD queda articulado como un sistema de ámbito Estatal, Autonómico y local en el Artículo 1.2 de la Ley 39/2006 citada, pues establece que “el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia responderá a una acción coordinada y cooperativa de la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, que contemplará medidas en todas las áreas que afectan a las personas en situación de dependencia, con la participación, en su caso, de las Entidades Locales.”

Este Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia establecido comprende un conjunto de prestaciones y servicios dirigidos a las personas en situación de dependencia, como nos recuerda Alemán Bracho, Alonso Seco, y Fernández Santiago (Coords.) (2010), estas prestaciones y servicios se encuentran dirigidas a aquellas personas que de manera permanente, y por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de la autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otras personas o ayudas para realizar las actividades básicas de la vida diaria (en adelante, ABVD) o, de otros apoyos para su autonomía personal.

III.3 Regulación del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia

Además de la regulación que estructura el derecho de la protección de la dependencia tanto en la Carta Magna como en la LPAPAPD, cabe destacar algunos artículos en especial de esta última y la diferente regulación que se encuentra en relación directa con esta investigación.

Así mismo, el artículo 26 de la Ley LPAPAPD contempla 3 grados de dependencia:

- *Grado I. Dependencia moderada: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, al menos una vez al día o tiene necesidades de apoyo intermitente o limitado para su autonomía personal.*
- *Grado II. Dependencia severa: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no quiere el apoyo permanente de un cuidador o tiene necesidades de apoyo extenso para su autonomía personal.*
- *Grado III. Gran dependencia: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita el apoyo indispensable y continuo de otra persona o tiene necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal.*

Además de establecerlo la LPAPAPD, diferentes autores (Castro Vadillo, 2017 y Marvall, 2010 y García Sánchez, 2009) señalan que durante el proceso de reconocimiento de la situación de dependencia, la administración elabora el Programa Individual de Atención (PIA), siendo este el que determina las modalidades de intervención, más adecuadas a las necesidades de la persona de entre los servicios y prestaciones previstos en la resolución de su grado.

Por su parte, el catálogo de servicios que ofrece el que establece la LPAPAPD en su artículo 15 se encuentra integrado por los siguientes:

- Los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal.
- Servicio de Teleasistencia.
- Servicio de Ayuda a domicilio:

- Atención de las necesidades del hogar.
 - Cuidados personales.
- Servicio de Centro de Día y de Noche:
- Centro de Día para mayores.
 - Centro de Día para menores de 65 años.
 - Centro de Día de atención especializada.
 - Centro de Noche.
- Servicio de Atención Residencial:
- Residencia de personas mayores en situación de dependencia.
 - Centro de atención a personas en situación de dependencia, en razón de los distintos tipos de discapacidad.

En esta investigación vamos a centrarnos en el Servicio de Ayuda a Domicilio, que se encuentra constituido por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria.

La LPAPAPD le da forma en su artículo 23, constituyéndolo como el “conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función”, e integradas fundamentalmente en dos tipos de servicios:

- a) Los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros.”
- b) Los servicios relacionados con la atención personal, en la realización de las actividades de la vida diaria.

Además, la Ley establece que “excepcionalmente y de forma justificada, los servicios señalados en los apartados anteriores, podrán prestarse separadamente, cuando así se disponga en el Programa Individual de Atención. La Administración competente deberá motivar esta excepción en la resolución de concesión de la prestación.”

Por lo que de manera indirecta establece que los servicios mencionados en han de ser prestados conjuntamente en la mayoría de los casos.

Así, Rodríguez Rodríguez y Sitges (2016: 23) definen el servicio de ayuda a domicilio como “un programa personalizado, de carácter preventivo y rehabilitador, en el que se articulan un conjunto de técnicas de intervención profesional (física y psicosocial), gestión y funcionamiento de la unidad de convivencia, fomento de las relaciones sociales en el entorno y apoyo a las familias, prestado en el domicilio de una persona en situación de fragilidad o dependencia”.

Los mismos Rodríguez Rodríguez y Sitges (2016) señalan que toda persona que supere los límites del baremo establecidos para la concesión de Grado de Dependencia puede ser usuaria del servicio de ayuda a domicilio, tanto tenga el Grado III, el Grado II o el Grado I indistintamente.

Así mismo, Marvall (2010) recuerda que la intensidad del servicio de ayuda a domicilio está configurada en términos de horas de atención, y que estas dependerán en función del Grado de dependencia.

Por su parte, Alemán Bracho, Alonso Seco, y Fernández Santiago (Coords.) (2010) indican que el apoyo más común que ofrece el servicio de ayuda en el hogar es el apoyo en las tareas domésticas, es decir, la limpieza de la casa, el planchado de la ropa...

En este sentido, y reguladora del servicio de ayuda en el hogar en su modalidad de acceso mediante el SAAD, es obligado hacer mención a la ORDEN de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en Galicia, ámbito territorial en el cual nos enmarcamos.

El objeto de esta orden, recogido en su artículo 1, es “la regulación general del servicio de ayuda a domicilio desarrollado por cualquiera de las entidades prestadoras de

servicios sociales legalmente reconocida”, es decir, tanto las entidades públicas como privadas han de regirse por esta Orden.

Esta misma, en su artículo 4 establece que en el marco del servicio de ayuda a domicilio podrán prestarse los siguientes tipos de atención de carácter básico:

a) Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria tales como:

- Asistencia para levantarse y acostarse.
- Apoyo en el cuidado e higiene personal, así como para vestirse.
- Control del régimen alimentario y ayuda, en su caso, para alimentarse.
- Supervisión, cuando proceda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos.
- Apoyo para cambios posturales, movilizaciones, orientación espacio-temporal.
- Apoyo a personas afectadas por problemas de incontinencia.

b) Atenciones de carácter personal en la realización de otras actividades de la vida diaria, tales como:

- Acompañamiento fuera del hogar para acudir a consultas o tratamientos.
- Apoyo en la realización de gestiones necesarias o urgentes.

c) Atención de las necesidades de carácter doméstico y de la vivienda, tales como:

- Limpieza y mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda.
- Compra de alimentos y otros productos de uso común.
- Preparación de los alimentos.
- Lavado y cuidado de las prendas de vestir.
- Cuidados básicos de la vivienda.

d) Atenciones de carácter psicosocial y educativo: intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, la afectividad, la convivencia y la integración en la comunidad así como a la mejora de la estructuración familiar.

En su punto número dos, establece que con carácter complementario el servicio de ayuda a domicilio podrá incorporar, entre otros, los siguientes tipos de atención:

- a) Actividades de acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables.
- b) Prestación de atención a distancia mediante dispositivos de teleseguimiento, teleasistencia y similares.
- c) Adaptaciones funcionales del hogar.
- d) Servicio de podología.
- e) Servicio de fisioterapia.

En este artículo 4, es de suma importancia señalar el punto número 4 y el número 5, pues respectivamente nos indican lo siguiente:

4. En todo caso las atenciones prestadas tendrán un carácter de refuerzo y no sustitutivo de las propias capacidades de la persona usuaria o de otras personas de su entorno inmediato, de manera que se facilite y promueva su autonomía.

5. En ningún caso podrán formar parte de las actuaciones desarrolladas por el servicio:

-La realización de actividades domésticas que no fuesen incluidas en el proyecto de intervención y en el acuerdo de servicio recogidos en el artículo 12º de esta orden.

-Actuaciones que, por su carácter sanitario, deban en todo caso ser realizadas por personal facultativo.

Además, en el Capítulo II, la orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio estipula las formas de prestación del servicio, estableciendo que este será prestado por las entidades locales, bien directamente, o bien, mediante las diversas modalidades de contratación de la gestión de servicios públicos reguladas en la normativa vigente sobre contratos del sector público, a través de entidades privadas debidamente autorizadas.

IV. LAS FUNCIONES DE LOS/AS AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO

Íntimamente relacionado con las tareas que realizan las auxiliares de ayuda a domicilio encargadas de prestar las atenciones, que desarrolla la orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio, se encuentran las funciones que realizan los/as empleados/as del hogar, ya sean personas pertenecientes al núcleo de

convivencia que presten los cuidados o personas contratadas en el libre mercado. Por ello, es conveniente conocer las funciones de estos/as trabajadores/as.

Si tenemos en cuenta la relación que establece la LPAPAPD con la familia, Zárate y Gas (2009) indican que “la Ley pretende asegurar una serie de atenciones y apoyos que vayan más allá de la atención prestada en el ámbito privado por la familia”.

Así a todo, las mismas autoras aseguran que el principal sujeto prestador de cuidados es la familia. Jáuregui (citado en Zárate y Gas, 2009. P.62), afirma que “la familia constituye sin lugar a dudas uno de los factores más importantes a la hora de atender y resolver los problemas planteados por las personas y grupos dependientes”.

De este modo, al igual que el punto número 4 del artículo 4 de la orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio, Zárate y Gas consideran que la asistencia al dependiente en el entorno familiar por parte de profesionales no se deben sustituir el papel de la familia en el cuidado, sino ser complementario del mismo.

Por su parte, Zárate y Gas (2009 p.64), establecen que “los cuidadores informales son todos aquellos cuidadores sin estatuto profesional. Se consideran tales los miembros de la familia, vecinos y otras personas que cuidan y acompañan a las personas dependientes sin beneficiarse de un estatuto profesional que les confiera derechos y obligaciones”.

Además, estas autoras definen el cuidador formal como aquellos que sí tienen un estatuto profesional.

Así mismo, Zárate y Gas establecen que si el Estado intenta abracar todas las situaciones relacionadas con el cuidado, entorpecerá la labor de otros agentes y proporcionará una asistencia sin la suficiente cercanía como para lograr una atención personalizada, tan necesaria en las situaciones de dependencia.

Rodríguez y Sánchez (2003) sostienen que el hecho de que los/as profesionales del servicio de ayuda a domicilio tengan una fase de formación hace que se constituya una profesión, y que, por lo tanto, debe diferir de las atenciones y cuidados prestados por la familia u otros allegados y/o personas voluntarias.

Estos mismos autores y en consonancia con la LPAPAPD y la ORDEN de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en Galicia, explican las atenciones deben realizarse de manera flexible, atendiendo a las necesidades diarias de la persona, organizándolas en más dimensiones que la citada regulación, estableciendo las siguientes actividades o tareas:

- a) Las tareas de carácter personal son aquellas actividades que comprenden el estar acompañados, la conversación y escucha activa, paseos, asistencia en las principales actividades básicas de la vida diaria tales como levantarse, afeitarse, bañarse o ducharse, deambular por la casa, vestirse, calzarse, peinarse, maquillarse/afeitarse, comer y subir/bajar escaleras.

Al igual que la regulación existente, estos autores también consideran que una parte de la atención doméstica puede ser realizada por servicios privados de comida y/o lavandería a domicilio.

Además, inciden de manera importante en que el peso que tienen en los servicios este tipo de tareas domésticas debe ir disminuyendo y cediéndole el protagonismo al resto de actividades, puesto que las actividades de carácter doméstico pueden ser encomendadas a personal no especializado.

- b) Tareas de cuidados especiales como cambios posturales, movilizaciones, orientaciones temporoespaciales, transferencias, hacer la cama con la persona dentro, cambios de bolsas y colectores, higiene de personas inmovilizadas, alimentación espacial, cambios de pañales y demás atenciones de carácter especial que requieran la situación de la persona.
- c) Por su parte, las tareas de apoyo psicosocial son definidas por estos autores como la práctica de la escucha activa con la persona mayor, la estimulación de la práctica del autocuidado, que la persona se mantenga activa... en resumen, todo aquello que mejore la autoestima de la persona.

Para ello, los/as auxiliares han de poner en práctica técnicas de modificación de conductas y de habilidades sociales y de comunicación.

- d) Por último, las tareas de apoyo en la vida social y relacional, tales como pasear, salir de compras, realizar gestiones, leer, ayudar con la correspondencia personal, hablar y dialogar con la persona, en definitiva, acompañamientos en la realización de diferentes gestiones.

Además, los mismos Rodríguez y Sánchez (2003) en referencia a los apoyos familiares, determinan que las actitudes de los/as trabajadores/as tienen que tender a reforzar la cohesión familiar, desde la colaboración siempre y no desde la sustitución del papel de la familia. Además, se debe incluir programas de formación y orientación de las personas cuidadoras familiares.

Para finalizar, los autores destacan la importancia del entorno de la persona, consideran que se debe estimular la participación del usuario en la vida pública y social.

Como se ha visto en el desarrollo de los tres últimos temas, el riesgo social de la dependencia se ha institucionalizado en Europa, surgiendo diferentes enfoques para afrontar esta situación, en España, se ha creado la LPAPAPD para dar cobertura a aquellas personas en situación de dependencia, estableciéndose diferentes servicios y prestaciones, cuya intensidad depende del grado de dependencia.

Más en específico, el servicio de ayuda en el hogar se presenta como uno de los pilares de protección de la ley, por lo que se analizan cuales son las tareas que se realizan y su influencia en la vida de los dependientes.

V. METODOLOGÍA

V.1 Objeto de estudio

El objeto de estudio de esta investigación son las tareas que se desarrollan en el servicio de ayuda en el hogar y su práctica en los ayuntamientos de Arbo y de Ribadumia.

La decisión de seleccionar estos Ayuntamientos viene motivada por elementos de diversa índole, su similitud en el número de usuarios de SAD, 37 en Arbo y 35 en Ribadumia, el hecho de que ambos sean ayuntamientos rurales, pues tienen 2711 y 5081 habitantes respectivamente según datos del INE a fecha de 04/06/2018, el tener una población total mayor de 65 años también muy similar en números (1135 personas en el ayuntamiento de Arbo y 973 en el ayuntamiento de Ribadumia según el INE fecha de 04/06/2018).

Además el hecho de que el ayuntamiento de Arbo realice una gestión íntegramente pública del SAD durante la semana y Ribadumia lo haga de manera externalizada resulta de sumo interés para la finalidad de esta investigación.

V.2 Técnica de recogida de datos

El diseño metodológico de esta investigación se ha realizado desde una perspectiva de complementariedad metodológica cualitativa y cuantitativa, la elección de estas técnicas está influenciada por el tiempo y la magnitud del presente trabajo de investigación.

V.2.1 Fase cuantitativa del estudio

El trabajo cuantitativo se realizó a través de la recolección y análisis de datos facilitados por los/as trabajadores/as sociales responsables de la gestión del servicio de ayuda en el hogar en el Ayuntamiento de Arbo y en el Ayuntamiento de Ribadumia, pues son los responsables de la prestación de este servicio.

En este sentido, en el Ayuntamiento de Arbo la gestión es directa por la semana, e indirecta los fines de semana, y los datos son facilitados por la trabajadora social del ayuntamiento, responsable de su gestión.

Por su parte, en el Ayuntamiento de Ribadumia la gestión se encuentra externalizada, pese a ello la responsable del tratamiento de los datos siguen siendo los servicios sociales comunitarios, por lo que la información es cedida por estos.

Los datos utilizados son el grado de dependencia, los diferentes tipos de tareas que se realizan y el carácter en el que se enmarcan.

Para la recogida de datos se utilizan fuentes secundarias, específicamente, los propios expedientes en papel que contienen los datos sobre las tareas que se realizan en los diferentes domicilios del Ayuntamiento de Arbo y del Ayuntamiento de Ribadumia.

Por lo tanto, el procedimiento a seguir es el uso y reelaboración de datos secundarios, utilizando un protocolo de recogida de datos de manera cuantitativa, teniendo en cuenta las tareas que aparecen recogidas en los documentos “hoja de tareas” (Anexo I) de cada ayuntamiento respectivamente.

El trabajo de campo se ha llevado a cabo durante el mes de mayo, en el cual se han revisado los expedientes de todos los usuarios del servicio de ayuda a domicilio en la modalidad de dependencia de ambos ayuntamientos.

V.2.2 Fase cualitativa del estudio

Acto seguido se detalla la metodología cualitativa de la investigación, cuya finalidad es validar cada una de las hipótesis planteadas, y dando, por tanto, cumplimiento a los objetivos establecidos.

Para ello, se lleva a cabo la técnica cualitativa de la entrevista semiestructurada, a través de la cual se pudo tener constancia de los diferentes posicionamientos en relación a la realización de las tareas en el servicio de ayuda en el hogar y la ayuda que prestan los/as usuarios/as y las familias.

Para la recolección de la información se ha escogido la técnica de la entrevista semiestructurada.

Si bien es cierto que la recolección de datos cuantitativos aporta veracidad sobre las tareas que se realizan en los domicilios, la riqueza discursiva que ofrece la metodología cualitativa, y más en específico la entrevista, aporta información sobre los

puntos de vista y las expectativas de los distintos agentes implicados en el servicio de ayuda a domicilio.

Estos agentes implicados en el servicio de ayuda a domicilio en relación al sentido de esta investigación son los/as beneficiarios/as, la familia, los/as auxiliares de ayuda a domicilio, los/as técnicos/as responsables y los/as responsables políticos, pues ofrecen información relevante del objeto de estudio.

De este modo, podemos resumir las técnicas y su propósito en el siguiente cuadro:

Tabla 1.- Técnicas y herramientas de análisis cuantitativas y cualitativas			
	Tipo de técnicas	Propósito/naturaleza	Objetivo al que responde
Técnicas cuantitativas	Análisis de datos	Análisis de la situación actual	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la distribución y organización de las tareas que se realizan en el Servicio de Ayuda a Domicilio y su rol en la organización del trabajo de cuidados para las personas en situación de dependencia. - Detectar las diferencias en la realización de las tareas según el tipo de gestión (pública vs privada).
Técnicas cualitativas	Entrevista	Conocer la opinión de los implicados	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la distribución y organización de las tareas que se realizan en el Servicio de Ayuda a Domicilio y su rol en la organización del trabajo de cuidados para las personas en situación de dependencia - Conocer la posición de los diversos agentes implicados en el Servicio de Ayuda a Domicilio (Beneficiarios/as, auxiliares, responsables políticos)

			<p>y técnicos/as responsables del servicio) en lo relativo a su funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detectar el grado de colaboración de los/as beneficiarios/as en las tareas. - Detectar las diferencias en la realización de las tareas según el tipo de gestión (gestión externalizada vs gestión íntegramente pública). - Comparar la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en los ayuntamientos de Arbo y de Ribadumia.
--	--	--	---

V.2.2.1 Diseño y estructuración de la entrevista

Teniendo en cuenta el tema tratado, las personas entrevistadas y las hipótesis establecidas, se ha decidido realizar entrevistas semiestructuradas, pues da libertad a los entrevistados para expresarse en relación a los ejes centrales que se han tratado.

Las personas entrevistadas son las siguientes:

- Trabajador/a Social del Ayuntamiento de Arbo
- Trabajador/a Social de la empresa encargada de la gestión en el Ayuntamiento de Ribadumia
- Concejal/a de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arbo
- Concejal/a de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ribadumia
- Persona beneficiaria del Ayuntamiento de Arbo: Ante el desconocimiento de los/as usuarios/as del servicio se ha optado por que sea la trabajadora social del Ayuntamiento quien elija a la persona entrevistada, esta ha de llevar más de un año en el servicio y tenga un grado II de dependencia, por ser un grado medio.
- Persona beneficiaria del Ayuntamiento de Ribadumia: Ante el desconocimiento de los/as usuarios/as del servicio se ha optado por que sea la trabajadora social del Ayuntamiento quien elija a la persona entrevistada, esta ha de llevar

más de un año en el servicio y tenga un grado II de dependencia, por ser un grado medio.

- Auxiliar de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Arbo: En esta situación se aplica el criterio de antigüedad en el puesto, por tener un amplio conocimiento del servicio.
- Auxiliar de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Ribadumia: En esta situación se aplica el criterio de antigüedad en el puesto, por tener un amplio conocimiento del servicio.

Las transcripciones integras de las entrevistas se encuentran en el Anexo N°2.

GUIÓN		
Agente implicado	Pregunta	Objetivo al que responde
Persona beneficiaria	<p>¿Cuáles son las tareas que realizan los/as auxiliares? ¿Cuáles son las expectativas de los/as trabajadores/as sociales? ¿Cuáles son las expectativas de los/as Concejales? ¿Consideras que las atenciones que se prestan tienen un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona? ¿Consideras que las atenciones que se prestan sustituyen las capacidades de las personas? ¿Consideras que el SAD se ha convertido en un servicio de limpieza?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la distribución y organización de las tareas que se realizan en el Servicio de Ayuda a Domicilio y su rol en la organización del trabajo de cuidados para las personas en situación de dependencia. - Conocer la posición de los diversos agentes implicados en el Servicio de Ayuda a Domicilio (Beneficiarios/as, auxiliares, responsables políticos y técnicos/as responsables del servicio) en lo relativo a su funcionamiento. - Detectar el grado de colaboración de los/as beneficiarios/as en las tareas.
Auxiliar de ayuda a domicilio	<p>¿Considera que los/as beneficiarios/as y/o sus familias prestan ayuda a los/as auxiliares de ayuda a domicilio? ¿Consideras que las atenciones que se prestan tienen un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona? ¿Consideras que las atenciones que se prestan sustituyen las capacidades de las</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la distribución y organización de las tareas que se realizan en el Servicio de Ayuda a Domicilio y su rol en la organización del trabajo de cuidados para las personas en situación de dependencia. - Conocer la posición de los diversos agentes implicados en el Servicio de Ayuda a Domicilio (Beneficiarios/as, auxiliares, responsables políticos y técnicos/as

	<p>personas? ¿Consideras que el SAD se ha convertido en un servicio de limpieza?</p>	<p>responsables del servicio) en lo relativo a su funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detectar el grado de colaboración de los/as beneficiarios/as en las tareas.
Trabajador/a social	<p>¿Cuáles son las expectativas de los/as beneficiarios/as? ¿Cuáles son las expectativas de los/as auxiliares de ayuda a domicilio? ¿Existe alguna diferencia entre las tareas que prestan la gestión pública de la privada? ¿Considera que los/as beneficiarios/as y/o sus familias prestan ayuda a los/as auxiliares de ayuda a domicilio? ¿Cuáles son las expectativas de los/as Concejales? ¿Consideras que las atenciones que se prestan tienen un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona? ¿Consideras que las atenciones que se prestan sustituyen las capacidades de las personas? ¿Consideras que el SAD se ha convertido en un servicio de limpieza? ¿Qué cualidades consideras que tiene la gestión externalizada? ¿Qué cualidades consideras que tiene la gestión pública?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la distribución y organización de las tareas que se realizan en el Servicio de Ayuda a Domicilio y su rol en la organización del trabajo de cuidados para las personas en situación de dependencia. - Conocer la posición de los diversos agentes implicados en el Servicio de Ayuda a Domicilio (Beneficiarios/as, auxiliares, responsables políticos y técnicos/as responsables del servicio) en lo relativo a su funcionamiento. - Detectar el grado de colaboración de los/as beneficiarios/as en las tareas. - Detectar las diferencias en la realización de las tareas según el tipo de gestión (gestión externalizada vs gestión íntegramente pública). - Comparar la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en los ayuntamientos de Arbo y de Ribadumia.
Concejal/a servicios sociales	<p>¿Existe alguna diferencia entre las tareas que prestan la gestión pública de la privada? ¿Cuáles son las expectativas de los/as Concejales? ¿Consideras que las atenciones que se</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la distribución y organización de las tareas que se realizan en el Servicio de Ayuda a Domicilio y su rol en la organización del trabajo de cuidados para las personas en situación de dependencia.

	<p>prestan tienen un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona? ¿Consideras que las atenciones que se prestan sustituyen las capacidades de las personas? ¿Consideras que el SAD se ha convertido en un servicio de limpieza? ¿Qué cualidades consideras que tiene la gestión externalizada? ¿Qué cualidades consideras que tiene la gestión pública?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer la posición de los diversos agentes implicados en el Servicio de Ayuda a Domicilio (Beneficiarios/as, auxiliares, responsables políticos y técnicos/as responsables del servicio) en lo relativo a su funcionamiento. - Comparar la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en los ayuntamientos de Arbo y de Ribadumia.
--	---	---

Se ha tenido en cuenta la disposición de los/as entrevistados/as para la concreción del lugar y la hora de las entrevistas.

De este modo, se han realizado las 8 entrevistas programadas, aunque las dificultades han sido cuantiosas, pues los/as usuarios/as elegidos por los/as trabajadores/as sociales no se mostraban colaboradores ni habladores, no existiendo una comunicación fluida por parte de estos, lo que se traduce en que la calidad de su discurso no aporta datos relevantes para esta investigación. Además, ha habido complicaciones para poder celebrar las entrevistas, debido a la apretada agenda de los/as concejales, Trabajadores/as sociales y auxiliares de ayuda a domicilio. Del mismo modo, se ha excluido de la investigación a los/as familiares de los/as usuarios/as debido a que no se ha encontrado a ninguno que quisiese participar de manera activa.

Pese a todo, se han conseguido realizar las entrevistas de manera satisfactoria.

V.3 Tratamiento de datos

El tratamiento y análisis de datos ha sido llevado a cabo mediante la utilización del programa informático Microsoft Office Excel 2007 y Microsoft Office Word 2007.

VI. RESULTADOS

Para la obtención de los resultados se han elaborado diferentes análisis para dar forma a los objetivos e hipótesis planteados al comienzo. Siguiendo estos objetivos e hipótesis se han estructurado los resultados en cinco apartados que se corresponden con los cinco objetivos específicos establecidos, en los que, a su vez, se realiza un análisis exhaustivo de los datos obtenidos con el fin refutar las hipótesis y alcanzar el objetivo general de esta investigación.

VI.1 La distribución y organización de las tareas que se realizan en el Servicio de Ayuda a Domicilio y su rol en la organización del trabajo de cuidados para las personas en situación de dependencia

Para la consecución de este primer apartado se efectúa un análisis de los datos recopilados en el propio servicios sobre las tareas que realizan los/as auxiliares y las entrevistas realizadas a los distintos agentes implicados, estos son obtenidos de las hojas de tareas, en las cuales se marca el tipo de atención que tiene cada usuario/a.

Los tres tipos de atenciones que se prestan integran las siguientes tareas:

- Atenciones de carácter personal: Movilizaciones (Levantar y acostar, incorporación cama/silla de ruedas, transferencias, cambios posturales, subir y bajar escaleras y apoyo en los desplazamientos), Higiene personal (Baño/ducha, aseo parcial, lavado de cabeza, cambio de pañales, echar cremas, cortar unas, peinar, depilar/afeitar, limpiar dentadura, lavar los dientes, cambio o vaciado de bosa, cambio de colectores, ayudar a vestir/desvestir y limpiar ayudas técnicas) y Medicación (solicitar y supervisar citas médicas, recogida de recetas, comprar medicación, supervisión de las rutinas de administración de medicamentos, supervisar administración de insulina y heparina y curas menores).

- Atenciones de carácter doméstico: Limpieza y mantenimiento del hogar (hacer las camas, cambiar las camas, sacudir/aspirar alfombras, limpiar piezas de los baños, limpiar azulejos baños, limpiar salón/sala, limpiar cocina, limpiar electrodomésticos, limpiar mesados, limpiar armarios cocina, ordenar utensilios de comida y cocina, barrer, fregar suelos, ordenar la casa, fregar la loza, limpiar azulejos cocina, limpiar puertas, limpiar cristales, limpiar puertas, hacer

la compra, comprobar villas/luz..., sacar la basura, comprobar telefonía móvil/teleasistencia, ventilar habitaciones, encender el fuego y la calefacción, limpiar escaleras, limpiar el polvo) y alimentación (planificar menús, hacer la comida, poner/recoger la mesa, trocear/enfriar/batir, administrar comida, administrar comida por sonda, supervisar alimentación, gestión económica del aprovisionamiento, poner la lavadora, tender la ropa, recoger la ropa, ordenar la ropa en los armarios, planchar, coser, limpiar el calzado y comprar ropa).

- Acompañamiento: acompañamiento al médico, hacer compras y otras gestiones, gestiones telefónicas, gestiones de la correspondencia, paseos terapéuticos y acompañamiento centro de día/ocio.

Siguiendo la metodología aplicada, se presentan los siguientes gráficos, los cuales nos transmiten información sobre los tipos de atención que se prestan en los Ayuntamientos de Arbo y de Ribadumia teniendo en cuenta el grado de dependencia, y con un sentido comparativo de las actividades que se realizan desde los dos tipos de gestión que tienen estas entidades públicas.

Tipo de atención que se presta en Arbo

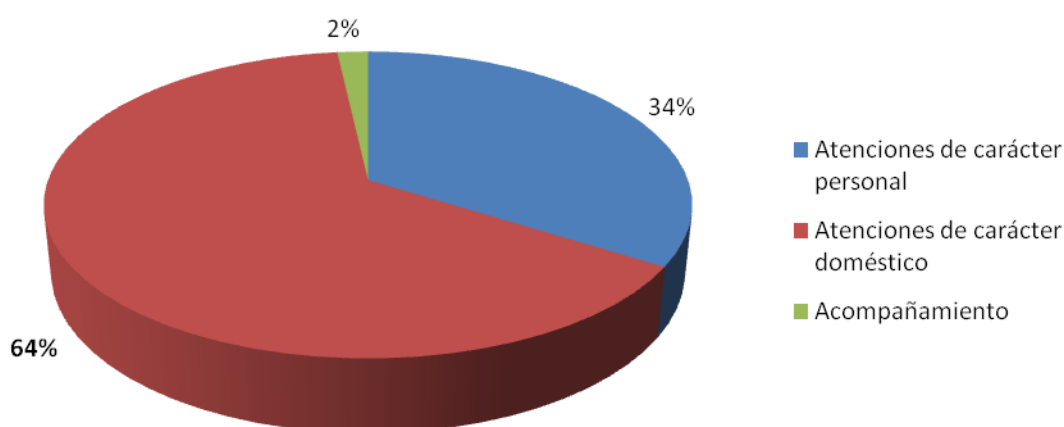


Figura 1: Tipo de atención que se presta en Arbo.

De este modo, en la figura 1, se puede ver que en el Ayuntamiento de Arbo el 64% de las tareas que se realizan son de carácter doméstico, es decir, limpieza del domicilio,

mientras que solo un 34% de las tareas se dedican a las atenciones de los cuidados personales de los/as usuarios/as, lo que detona una clara tendencia a la realización de tareas de carácter doméstico como base del servicios y de las atenciones que se prestan.

Tipo de atención que se presta en Ribadumia

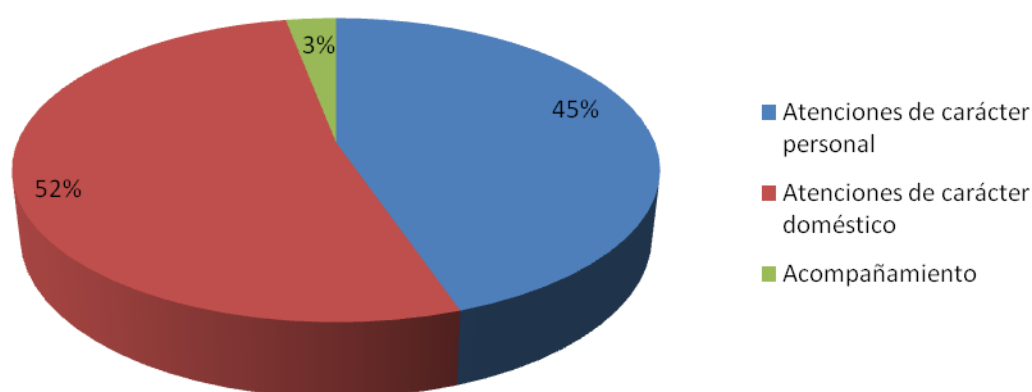


Figura 2: Tipo de atención que se presta en Ribadumia

Por su parte, el gráfico 2 nos muestra que en el Ayuntamiento de Ribadumia las atenciones de carácter doméstico y las atenciones de carácter personal se encuentran muy igualadas, aunque las primeras, al igual que en Arbo, también son las que más se prestan con el 52% de las tareas, frente a un 45% en la realización de las tareas de carácter personal.

Así mismo, en los dos ayuntamientos las atenciones de acompañamiento no tienen un carácter relevante, pues en Arbo representan un 2% de las tareas que se realizan, mientras que en Ribadumia un 3%, lo que deja prácticamente fuera de las actuaciones de los/as auxiliares este tipo de atenciones a los/as usuarios/as.

Si tenemos en cuenta las entrevistas realizadas, el/la trabajador/a social tiene claro que la mayoría de las tareas que se realizan son de carácter doméstico, y considera que esta situación debería cambiar, aparcando las tareas domésticas y incrementando las de cuidado personal y acompañamiento.

Trabajador/a social Arbo

“principalmente las tareas que realizan en el domicilio son de higiene doméstica: barrer, fregar, (...) limpiar en general, es lo que más demandan los usuarios”

El/la concejal/a de este mismo ayuntamiento cree que es un sistema mixto, donde prevalecen las tareas de atención personal.

Concejal/a Arbo

“digamos que por porcentaje prevalece lo que es la ayuda primero al usuario y en secundario sería la limpieza”

Por su parte, el/la trabajador/a social de la empresa comenta que las atenciones de carácter personal tienen un carácter esencial en el servicio que prestan, dejando las de carácter doméstico en un segundo plano.

Trabajador/a Social Ribadumia

“Las tareas de atención personal tiene preferencia sobre todas las demás”

Del mismo modo, el/la concejal/a de Ribadumia, al preguntarse sobre el papel de la limpieza en el servicio de ayuda a domicilio, considera que el servicio no se basa en esta, y atribuye a la administración autonómica las responsabilidades que puedan existir de la tendencia del servicio hacia la limpieza.

Concejal/a Ribadumia

“No, porque se hacen más cosas, no, porque se hacen más cosas. Si considero que la Xunta de Galicia tiene el servicio de ayuda a domicilio como un sistema de limpieza a domicilio y de acompañamiento, y de cocina, nada más”

Sin embargo, tanto la/el auxiliar de Arbo como de Ribadumia consideran que la mayoría de las atenciones que prestan son de carácter doméstico, y sobre todo, tienen un carácter de limpieza del hogar.

Aux. Ribadumia

P: ¿crees que se limpia demasiado, en vez de atender más a la persona?

R: Casi pienso que sí.

Aux. Arbo

“(...) pienso que los usuarios nos cogen un poco como un servicio de limpieza, no como más atención a la persona (...)”

Por su parte los/as usuarios/as, tanto de Arbo como de Ribadumia no aportan información significativa en este apartado.

Al preguntar a los/as auxiliares y a los/as trabajadores/as sociales si los/as profesionales realizan más tareas de las que tienen asignadas, las cuatro personas destacan este como un problema en la profesionalización del servicio, pues si reconocen que los/as profesionales realizan tareas que no tienen asignadas en las hojas de tareas, creando precedente para que los usuarios exijan tareas que no le corresponden.

VI.2 posición de los diversos agentes implicados en el Servicio de Ayuda a Domicilio (Beneficiarios/as, auxiliares, responsables políticos y técnicos/as responsables del servicio) en lo relativo a su funcionamiento.

Debido a la naturaleza de la información requerida en este apartado se ha optado por la utilización de una metodología cualitativa, más concretamente, se ha utilizado la técnica de la entrevista. De este modo, se ha preguntado a los diferentes agentes implicados sobre las tareas que realizan los/as auxiliares y sobre las expectativas que tienen sobre las tareas que realizan los/as profesionales.

Así mismo, el/la beneficiario/a de Arbo considera que el servicio se desenvuelve de manera adecuada y su única expectativa es que los/as auxiliares hagan lo que les pertenece.

Beneficiario/a Arbo

“Que hagan lo que les dé tiempo a ellas, yo siempre les digo que hagan lo que les dé tiempo”.

Sin embargo, y aunque el/la usuario/a del ayuntamiento de Ribadumia también se encuentra bastante satisfecho/a con el servicio, si que tiene la pretensión de que puedan realizar acompañamientos en el transporte del/la propio/a profesional.

Beneficiario/a Ribadumia

“No me llevan a mí a ningún sitio. En el coche de ellas yo no puedo subir tan alto (...) Eso, aún voy al cementerio pero mando a ella pero ella a mí no me puede llevar. Y eso a mí me gustaría que me llevaran pero en el coche no subo para nada. Me van a la tienda, me van a la farmacia y lo personal aún lo voy haciendo yo pero si un día me ayudan”.

Por su parte, si tenemos en cuenta la posición de los/as auxiliares, el/la profesional de Arbo considera que hay cosas por mejorar, por ejemplo un aumento de horas y de acompañamiento, así como en que los usuarios y/o sus familias sean más colaborativos.

Auxiliar Arbo

“No lo sé, ahora mismo va funcionando bastante mejor que hace unos años, bastante mejor, ya que llevo muchos años, sé cómo es el cuento pero siempre hay cosas para mejorar, más horas por ejemplo de gente que lo necesita más, por el tema de hacerle compañía en una comida, estar más tiempo con ellos o aspectos así, un poco implicar a las familias porque hay mucho abandono”

“(...) Podían colaborar más, pero yo pienso que es... ya es su manera de ser, yo pienso que ya...”

El/la profesional de Ribadumia, en su narración muestra el deseo de poder prestar una atención más centrada en el cuidado tanto físico como mental de las personas, y poniendo en un plano totalmente secundario la limpieza.

Auxiliar Ribadumia

“A ver a mi me interesa más que aquella persona si te pongo un ejemplo de que viniera una visita de la Xunta una vez, y una señora le dijo que el hijo dijo me hace la cena esto lo otro y después juega un poco a las cartas con mi madre quien le dijo eso a la de la Xunta le dijo que no se le pagaba para jugar a las cartas con esa persona y yo no estaba delante porque yo a esa persona la conseguí ducharla jugando diez minutos con ella a las cartas si no me quería ir a la ducha y ahora me dice todos los días de jugar un poco a las cartas le voy diciendo que primero tengo que hacer mi trabajo as cartas se las hecho encima de la mesa y a veces la engaño y no juego pero es botarlas y nada más. Pero esa persona a causa de eso fue yendo a la ducha porque no quería bañarse y a ver nosotros que tenemos que hacer, pero es bueno para ella el movimiento de los dedos echando a las cartas tampoco te pasas todo el tiempo porque tú tienes que hacer tus trabajos primero”

Los profesionales encargados de la gestión del servicio son los/as trabajadores/as sociales, cuyas posiciones con respecto al servicio son muy parecidas pues ámbos/as consideran que debe cambiar y caminar hacia un modelo no asistencialista de ayuda al beneficiario, donde no se sustituyan sus capacidades y se realice un acompañamiento más intenso y efectivo.

Además, ambos/as profesionales hacen referencia al tiempo dedicado a cada usuario, dejando entrever que la deriva del servicio hacia tareas domésticas puede estar motivada en la falta de tiempo para la realización de las tareas de manera conjunta y la realización de acompañamientos, pues en el tiempo de cada usuario es muy complicado realizar todas las tareas.

Trabajador/a Social Arbo

“Lo que deseo es que cambie, y que realmente se convierta en lo que para mí es la ayuda a domicilio, ayuda al beneficiario y no sustituyendo lo que él tiene que realizar, sus tareas, es decir, acompañarlo y ayudarlo, siempre que el usuario participe también en las tareas propias de él, cosa que...”

Trabajador/a Social Ribadumia

“(...) el acompañamiento debería volver a implantarse, creo que es una parte fundamental el resto, porque hay gente que, vale está muy bien, a ver, que cada usuario es diferente no, pero mucha gente se beneficia más con 15 minutos de un juego de cartas que de que le limpies una lámpara, al final estamos allí para acompañar en lo que necesite la persona, entonces creo que es una parte fundamental del servicio y me parece ridículo que se quite. Lo que pasa es que supongo que se quita por problemas que surgieron, lo que hablé con la inspectora, de que en muchas casas al final acababan el servicio jugando a las cartas o dando un paseo por ahí y al final no se hacían las tareas que realmente son precisas no, pero bueno para eso está un control más específico das tareas o, visitas más continuadas o lo que sea (...).”

En el caso de los/as concejales/as, el/la de Ribadumia considera que la Xunta debe de modificar el reparto de horas, y en el caso de Arbo, habla directamente de la pretensión de externalizar el servicio.

El reparto de horas a los Ayuntamientos se realiza a criterio de la Xunta, mientras que el reparto de horas a cada usuario está establecido por grados: Grado I- máximo 20 horas mensuales, Grado II- máximo 45 horas mensuales, Grado III- máximo 70 horas mensuales.

Concejal/a Ribadumia

“es que la Xunta modifique los criterios de reparto de horas y se repartan las horas equitativamente y los ayuntamientos que tengan necesidad de horas las tengan, porque... porque si tienes las horas y no tienes que gastar días y días y días y días peleándote con la Xunta para conseguir las horas... si tu aceptas un servicio, tendrás que prestar el servicio directamente y como concejal yo aspiro a que el servicio se dé de la mejor manera posible”

Concejal/a Arbo

“yo personalmente pienso que debería ser impartido por una empresa totalmente ajena al Ayuntamiento”

En relación a las preguntas “¿Consideras que las atenciones que se prestan tienen un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona? ¿Consideras que las atenciones que se prestan sustituyen las capacidades de las personas?”, se han desarrollado de manera excluyente, pues si se consideran que tienen un carácter de

refuerzo, automáticamente se da la consideración de que no se considera que tenga un carácter sustitutivo.

De este modo, la opinión de los diferentes agentes implicados se resume en el siguiente cuadro.

Carácter de refuerzo VS sustitutivo de las capacidades de las personas		
	De refuerzo	Sustitutivo
Usuario/a Arbo	✓	
Usuario/a Ribadumia	✓	
Auxiliar Arbo		✓
Auxiliar Ribadumia		✓
Trabajador/a Social Arbo		✓
Trabajador/a Social Ribadumia	✓	
Concejal/a Arbo	✓	
Concejal/a Ribadumia	✓	

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas.

De manera general las personas entrevistadas consideran que las tareas que se realizan tienen un carácter de refuerzo de las capacidades, sin embargo, es muy significativo que las/os dos auxiliares entrevistados consideren que tienen un carácter sustitutivo, pues estos/as son los que prestan una atención diaria y cercana a los/as beneficiarios/as.

Los/as dos auxiliares comentan situaciones en las que los/as usuarios/as les mandan/ordenan realizar tareas y no colaboran en la realización de las mismas, y, en algunos casos, les piden que realicen más tareas de las que les corresponde.

Auxiliar Arbo

“Podían colaborar más, pero yo pienso que es... ya es su manera de ser, yo pienso que ya...” (...)

“Sí, en que también tienen que ayudar a hacerlo, yo pienso que también. Usted ayúdele a hacer la cama aunque lleve más tiempo, o ayúdele a colocar la ropa del armario o cosas que aún pueden hacer aunque sea arrimado a un bastón” (...)

“mandar mandan he, algunos mandar mandan, hacer no hacen pero mandar si pueden. Eso es lo que opino yo he”

(...)

“(...) unas van y hacen unos trabajos, y otras van por lo que manda la hoja y ya no estás bien vista porque... porque... fulana limpiaba esto, cambiaba aquella cortina o limpiaba las escaleras (...)”

Auxiliar Ribadumia

“Si yo a veces lo tengo hecho” (en referencia a tareas que no le corresponden)

“tú te pones a leer el papel del usuario te pertenece hacerle la cama, es que ponía lavadoras y tender la ropa, entonces tenía que lavarle la ropa a la familia y si la familia no le ponía la lavadora, yo llego y al día siguiente no tengo ropa para cambiar pongo la lavadora, pero si no lo pone en el papel estás haciendo un trabajo que no te pertenece”

Además, las tres personas que consideran que las tareas se realizan de manera sustitutiva de las capacidades nos hablan de que los/as usuarios/as conceptualizan a los/as profesionales como “chachas”.

Auxiliar Arbo

“lo entienden en ese plan, viene la chacha y en esa hora que haga las cosas”

Auxiliar Ribadumia

“Es que piensan que somos chachas y que no tenemos un tiempo programado”

“(...) eso piensan que el ayuntamiento tiene una obligación a darles ayuda y nosotras somos como esclavas (...)”

Trabajadora social Arbo

“(...) No, lo hace la auxiliar, el usuario considera que tiene una... una chacha”

Por otro lado, ante la pregunta de si el servicio de ayuda a domicilio se ha convertido en un servicio de limpieza, mayoritariamente la respuesta ha sido negativa, por lo que la conceptualización que tienen la mayoría de agentes implicados es de qué no es un servicio de limpieza.

¿Es el SAD un servicio de limpieza?		
	NO	SI
Usuario/a Arbo	✓	
Usuario/a Ribadumia	✓	
Auxiliar Arbo		✓
Auxiliar Ribadumia		✓
Trabajador/a Social Arbo		✓
Trabajador/a Social Ribadumia	✓	
Concejal/a Arbo	✓	
Concejal/a Ribadumia	✓	

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas.

Las voces discrepantes hablan tajantemente sobre un servicio de limpieza.

Trabajadora social Arbo

“Si, yo considero que se convirtió en un servicio de limpieza, porque es lo que usuarios tratan de imponer, porque aunque nosotros desde servicios sociales tratemos de corregir eso, tampoco desde la Xunta tampoco nos apoyan para cambiar esas... educar a los usuarios, cambiando esa forma de verlo”

Auxiliar Arbo

“Yo creo que la gente lo coge un poco como eso, yo pienso que los usuarios nos cogen un poco como un servicio de limpieza, no como más atención a la persona, ¿entiendes?, hay gente que le haces más atención a la persona porque es lo que más demanda, como la gente que está en camas, encamados, o que hay que ayudar a levantarlos, a ducharlos y todo eso... Pero los que están medianamente, que aun se pueden mover lo cogen más como un servicio de limpieza...”

Auxiliar Ribadumia

“Yo casi que pienso que sí. Sí, pero familiares del usuario atiende a todo lo que tú le hagas, pero las familias son las que piensan que esta ayuda que da el ayuntamiento la Xunta piensa que es para que vayas limpiando la casa”

Por otra parte, al preguntar a los/as trabajadores/as sociales sobre las posibles expectativas que consideran que tienen los agentes políticos, estos responden contundentemente que la expectativa principal es no recibir ningún tipo de queda sobre el servicio.

Trabajador/a social Arbo

“P: Hablemos sobre los representantes políticos, ¿Cuáles crees que son las expectativas de la concejal de servicios sociales?”

R: ¿Los de aquí?, tener al usuario contento aunque no sepan ni en qué consiste la ayuda a domicilio

P: Es decir, ¿Qué todo vaya bien?”

R: Que todo vaya bien

P: ¿Qué no haiga problemas?”

R: Tal cual, que no haiga problemas, que el usuario no llame para quejarse por nada, no les importa por lo que, pero que no llame, o que no venga a quejarse claro.”

Trabajador/a social Ribadumia

“P: y... con respecto os responsables políticos ¿Qué crees que piensan que es el servicio y cuáles son las expectativas con respecto a este?”

R: a nosotros lo que nos pasa, respecto al ayuntamiento es en plan, no queremos quejas, tú haz lo que tengas que hacer para mantener al usuario contento, si quiere que en veinte horas vayas tres veces al día pues tres veces al día, nos tiene pasado con un usuario que teníamos que ir tres veces al día porque tenía grado uno, eh, tuve que llamar a inspección, íbamos nosotros porque vive sola con el hijo, entonces pues íbamos para hacer un cambio de pañal a la tarde, un cambio de pañal a la noche y así rápidamente, lo que es el aseo por la mañana.”

VI.3 El grado de colaboración de los/as beneficiarios/as en las tareas

En relación al grado de colaboración de los/as usuarios/as del servicio existen diferentes conceptualizaciones, los/as usuarios/as dicen sí ayudar en las tareas que pueden.

Usuario/a Arbo

“Sí, claro, en lo que puedo sí, aunque yo poco puedo”

Usuario/a Ribadumia

“Yo en lo que puedo sí, pero yo poco puedo” (...)

“En lo que puedo sí, por ejemplo, ellas ahora se van, yo si aun quedo en cama tan vez cuando me levante, la cama yo no soy capaz de hacerla dejo la ropa en la cama”

Por su parte, los/as auxiliares nos hablan de que algunos/as sí ayudan y otros/as no, que depende del/a usuario/a.

Auxiliar Arbo

“Podían colaborar más, pero yo pienso que es... ya es su manera de ser, yo pienso que ya...” (...)

“Bueno hay casas que a veces delegan un poco en nosotros se dan un poco por desatendidos, como si fuera una obligación nuestra”

Auxiliar Ribadumia

“P: ¿Y los usuarios ayudan en lo que pueden?”

R: Los usuarios según.

P: ¿Pero en lo que pueden ayudan o más bien dejan de hacer cosas que ellos podrían hacer porque vienes tú?”

R: Yo pienso que sí. Sí, pero bueno entonces hay tienes que hacer muchos grupos, ¿entiendes?”

P: Entonces lo digo en general. Entonces consideras que el servicio...”

R: Yo considero que en sitios que tenemos, si vas a poner ejemplos, si tú vas a limpiarle a él porque tú no te vas a ponerle a hacerle la cama al hijo que vive con esa persona, ¿entiendes?”

La posición de los/as auxiliares contrasta de manera inequívoca con su postura en relación al carácter sustitutivo de las capacidades de la persona, pues consideran que el servicio sí tiene un carácter sustitutivo, pero a la vez que algunos/as usuarios/as colaboran en la realización de las tareas.

Por su parte, el/la Trabajador/a social de Ribadumia nos comenta que los familiares no ayudan, y que se intenta que los/as usuarios/as hagan todas las tareas que puedan, o, al menos, que lo intenten hacer.

Trabajador/a Social Ribadumia

“P: Vale ¿consideras que los beneficiarios o sus familias prestan ayuda a las auxiliares para realizar las tareas?”

R: ¿si los familiares ayudan a los auxiliares?”

P: sí, y los beneficiarios

R: mmm no, en nuestro caso no lo veo

P: ¿No?

R: mmm, en la mayoría de los casos no suele haber familiares, o ellos aprovechan mientras estamos nosotros para...

P: y los beneficiarios, dentro de sus capacidades ¿le ayudan al auxiliar?

R: a ver, nosotros marcamos la pauta, por ejemplo, no sé si te refieres a eso pero, los que tienen por ejemplo grado un, grado dos, pues, si pueden lavarse ellos los dientes, o sea marcamos que intenten, en la medida de lo posible, no, no hacerle todo para que el usuario siga manteniendo ese punto de independencia dentro de lo posible que creo que es uno de los objetivos que... que tenemos..."

Sin embargo, el/la trabajador/a social de Arbo considera que los/as beneficiarios/as no colaboran en la realización de las tareas, corrompiendo de este modo el concepto de ayuda a domicilio, y estableciéndose como un servicio sustitutivo de las funciones que podría realizar el/la beneficiario/a con ayuda.

Trabajador/a Social Arbo

"Yo diría que... excepcional, más que hee... la mayoría no ayudan a la auxiliar, ni las familias tampoco. Son muy contados casos, por lo menos en este municipio, los que realmente colaboran con la auxiliar en la realización de las tareas, tanto el usuario como la familia, un 90% no, no ayudan..." (...)

"Porque ellos consideran que la auxiliar está allí para hacer todo y sustituir las capacidades, o las ayudas que puede prestar el usuario y la familia"

VI.4 Las diferencias en la realización de las tareas según el tipo de gestión (gestión externalizada vs gestión íntegramente pública).

En las siguientes figuras se muestra el número total de atenciones que se realizan en los dos ayuntamientos según el grado de dependencia de los/as usuarios/as.

Como ya se ha comentado en el primer apartado, en el ayuntamiento de Arbo, de gestión pública, el 64% de las tareas que se llevan a cabo tienen un carácter doméstico. Como podemos comprobar en la siguiente figura, las atenciones personales solo superan mínimamente a las domésticas cuando nos referimos a usuarios/as con el grado de dependencia más elevado.

Tipo de atención según grado en Arbo

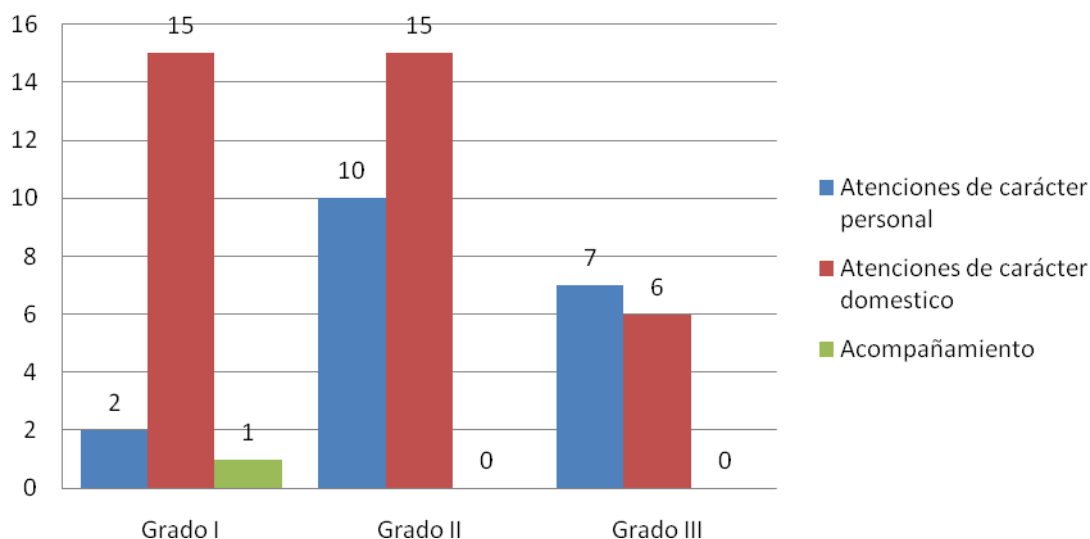


Figura 3: Tipo de atención según grado en Arbo

Sin embargo, como podemos comprobar en la figura número 4, en el ayuntamiento de Ribadumia las atenciones de carácter personal y las de carácter doméstico se tienen un peso muy similar en las actuaciones que se llevan a cabo.

De este modo, podemos comprobar que a la mayoría de las personas que se le realizan tareas domésticas también se les realizan tareas de atención personal.

Tipo de atención según grado en Ribadumia

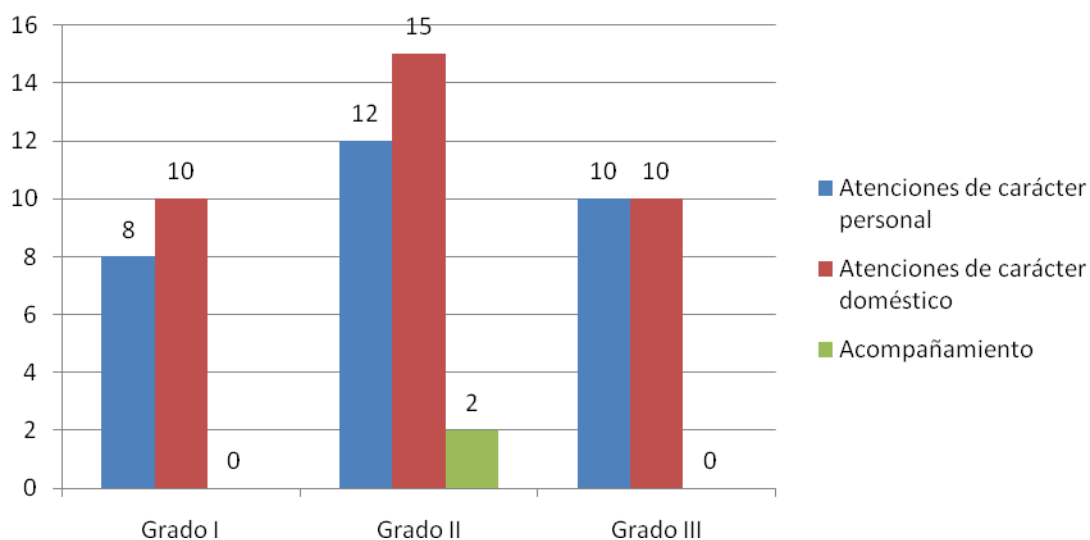


Figura 4: Tipo de atención según grado en Ribadumia

Por lo tanto, si comparamos las actuaciones que se lleva a cabo en ambos ayuntamientos, podemos decir que en el ayuntamiento de Arbo, no es hasta el grado

de dependencia más elevado cuando se prestan tareas de atención personal de manera intensiva, sin olvidarnos de las tareas domésticas.

Mientras que en el ayuntamiento de Ribadumia se prestan más atenciones de carácter personal independientemente del grado. Esta singularidad puede deberse a las propias características de los usuarios, al enfoque de gestión del servicio y/o a la cultura de atención al dependiente existente en la zona, resulta un punto interesante para posteriores investigaciones.

Un dato significativo es que las atenciones de carácter personal no superen a las atenciones de carácter doméstico en ninguno de los tres niveles de dependencia, lo indica que aunque se realicen tareas de carácter personal también se realizan tareas domésticas en los mismos domicilios.

Por su parte, al preguntar al trabajador/a social de Arbo, nos comenta que solo se llevan a cabo las actividades mínimas para cumplir la Ley.

Trabajador/a social Arbo

“Nosotros como empresa pública no podemos ofertar flexibilidad horaria total, no, porque ya hay que modificarle el contrato a la trabajadora, comunicarle sus cambios y eso supone una gestión bastante complicada... Ni fisioterapia ni peluquería, no podríamos ofertarlos... nos ceñimos a lo que establece la Ley”

Sin embargo, en el ayuntamiento de Ribadumia comentan que además de prestar los servicios que establece la Ley, ofertan servicios complementarios, como son diferentes ayudas técnicas y servicios como fisioterapia a domicilio, que no entrarían ni en el precio ni en el horario de atención, y que además, van a coste de la empresa.

Trabajador/a social Ribadumia

“P: Y en relación a las tareas, entiendo que, con los pliegos que hay, tenéis que ofertar más servicios de los que oferta la ley, por lo tanto realizáis más tareas que si...”

R: Non pero los servicios que ofrecemos son: actividades para personan mayores que no tienen que ver nada con el servicio, en plan, pues, elaboración de jabones, tenemos que hacer un taller gratuito, eso no tiene nada que ver con la ayuda a domicilio... las ayudas técnicas y si hace falta una grúa en una casa, pues proporcionársela, y por ejemplo, el fisio, se hay alguien que necesita fisio, pues tenemos unas sesiones de fisio gratuitas.

P: ¿Que le va a domicilio?

R: Exactamente. Bueno o podología, o varias cosas así. Y es que te lo piden los pliegos, no es que nosotros lo ofertemos porque si.

P: Bueno, no son tareas propiamente dichas, pero si son complementarias al servicio.

R: Complementarias, pero también fuera del horario del servicio. Por ejemplo si va el fisio al domicilio, pues nosotros lo único que hacemos es pagarlo y va el fuera de nuestro horario.

P: ¿y que es, a coste de la empresa?

R: Exactamente”

Por lo tanto, además del mayor número de atenciones de carácter personal, la gestión privada también presta servicios complementarios que no son prestados por la pública, como por ejemplo podología o fisioterapia, que son incluidos de facto en los pliegos de las licitaciones públicas para la gestión privada del servicio.

De este modo, mientras que a la gestión pública únicamente se le exige aquellos servicios y requisitos contemplados en la Ley, a la gestión privada se le exigen estos mismos y en adicción, los que el municipio correspondiente determine en sus pliegos.

VI.5 La gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en los ayuntamientos de Arbo y de Ribadumia.

Como ya se ha señala anteriormente, en el ayuntamiento de Arbo la gestión del servicio de ayuda a domicilio es prestada directamente por el ayuntamiento, con la figura de el/la trabajador/a social como profesional encargado de la coordinación del mismo.

Mientras que en el de Ribadumia la gestión se encuentra externalizada, por lo que la coordinación del mismo se realiza por una empresa privada, siendo el/la trabajador/a social de esta el/la encargado/a de la gestión.

Así mismo, al preguntar a el/la trabajador/a social de Arbo sobre las posibles diferencias entre la gestión pública y privada, nos habla de diferencias relacionadas con la contratación del personal y de la formación a la que estos pueden tener acceso mientras se encuentran contratados.

En todo caso, no percibe diferencias en la prestación de tareas.

Trabajador/a social Arbo

“P: Vale, entonces te pregunto ¿cuáles son las diferencias crees que pueden existir entre la gestión pública y la privada del servicio? Y en la prestación de los servicios

R: Las diferencias en cuanto a las tareas considero que no, que no hay diferencia en el cumplimiento de las tareas que tienen encomendadas las auxiliares, heee... sí que hay diferencias en cuanto a que la empresa, pues la gestión privada puede sustituir mejor o heee... como decirlo, cubrir una ausencia de una auxiliar mucho más rápido de lo que podemos nosotros como empresa pública

P: ¿Entonces consideras que la empresa privada ofrece los mismos servicios que ofrece un ayuntamiento a nivel de atención al usuario?

R: En cuanto a la atención sí, lo único es la sustitución... en caso de enfermedades, de vacaciones o... de una trabajadora ellos tienen mucha más rapidez de la que tenemos nosotros

P: Te refieres a la facilidad en la gestión del servicio, la rapidez de contratación y movilidad de los trabajadores

R: Sí, eso sí, lo pueden hacer mucho más rápido que nosotros" (...)

"Yo creo que no... porque... bueno... formación del personal, ellos como empresa sí que pueden formar a su propio personal, mientras que nosotros aquí tendríamos que derivar a los profesionales a hacer formación externa, no le podemos dar formación propia. En eso sí, no tenemos esa capacidad. Pero también porque los políticos no se quieren implicar he, por lo menos en este ayuntamiento, cuando le hablas de formación..."

Del mismo modo, la opinión del/la trabajador/a social de Ribadumia es muy similar. No considera que existan diferencias en cuanto a las tareas, pero sí reconoce que la empresa privada tiene más facilidades en cuestiones de contratación, y prestación del servicio en fin de semana.

Sin embargo, como ya se ha señalado en el punto anterior, la empresa realiza y/o oferta servicios complementarios como fisioterapia y/o podología, fuera del horario de atención al/la usuario/a y a coste de la empresa.

Trabajador/a Social Ribadumia

P: Por ejemplo, supongo que tendrá más facilidades en la contratación y movilidad de las auxiliares.

R: Sí, esa es una de las cualidades, aparte de trabajar de lunes a domingo que creo que es la única manera de gestionarlo, después creo que, más profesionalización del servicio en el sentido de que tenemos más tiempo para supervisar, para hacer otro tipo de evaluaciones, de seguimientos, y después que no tenemos ese aspecto político, bueno que lo tenemos igual (risas) porque están por encima nuestra, pero no sabría decirlo, en plan, eso, creo que es más profesional cuando lo lleva una empresa, desde mi punto de vista

P: ¿Porque tienen mayores recursos o...?

R: Porque tienen más recursos, y por eso que te digo, porque en el ayuntamiento a menos que tengan una persona contratada para gestionar eso, que no la hay... es una trabajadora social que tiene una carga de trabajo...

P: Claro, es que hasta los cincuenta usuarios no tiene dedicación exclusiva.

R: Y entonces creo que no se puede abarcar todo lo que exige un servicio como este, aparte aunque teña dedicación exclusiva, el fin de semana, por ejemplo, ¿cómo haría? Y la ley exige que hagamos o servicio en fin de semana, entonces, pues, a ver...

P: Que cualidades crees que podría tener la gestión pública del servicio.

R: La gestión pública del servicio yo creo que se podría hacer igual, serían mucho más conscientes, en contra de que la tenga la empresa privada eh? Los ayuntamientos creo que sí podrían llevar los servicios de ayuda en el hogar teniendo personal contratado por ellos, lo que pasa es que para el ayuntamiento tener el personal propio conlleva contratarlos como indefinidos, cubrir bajas, al final le cuesta más dinero que poner a una empresa a once euros, y coger una nueva cada año, y evitarse todos los conflictos que surgen de... ¿Pero que se podría gestionar públicamente? Si, solo hace falta el personal."

Ante estas mismas cuestiones, el/la concejal/a del ayuntamiento de Ribadumia no es capaz de concretar una respuesta definida, aunque si explica que su preferencia es la gestión pública. Sin embargo, reconoce la comodidad de la gestión externalizada y su facilidad en la movilidad y la contratación de los/as profesionales.

Concejal/a Ribadumia

P: ¿Cuáles crees que son las diferencias entre la gestión pública y la gestión privada?

R: La diferencia entre la gestión pública y la gestión privada está en el propio... en el propio servicio, yo entiendo que si se puede hacer públicamente... lo que pasa que este ayuntamiento es muy difícil porque es un ayuntamiento muy pequeño, pero si tú lo puedes hacer públicamente tienes servicios ya propios, tú puedes tener a lo mejor, imagínate un ayuntamiento grande que tenga un centro de día, que pueda complementar, y después que tienes instalaciones municipales con actividades que realiza el propio ayuntamiento que siempre ayudan... y después que yo siempre defenderé lo público, económicamente es más rentable, no tienes que darle un beneficio a nadie, entonces puedes ajustar los precios, puedes ajustar un salario a los trabajadores y puedes dar un servicio siempre de mayor calidad, siempre, desde lo público siempre, el privado estás atado a las necesidades de la empresa privada...

P: ¿Qué complicaciones podría tener si el servicio fuese público?

R: Las complicaciones que tiene el servicio público es que esta es una cuestión que tiene muchas variables, porque al día siguiente pues tienes más horas o puedes tener menos... entonces... aguantar un puesto de trabajo, pues a lo mejor te encuentras que ahora tienes un puesto de trabajo de 4 horas, después, dentro de 6 meses tienes puesto y medio, entonces pues, tienes un problema con la contratación, con la gestión de las horas y de los recursos, mientras que una empresa tiene esos recursos y los distribuye...

P: y cuando quiere...

R: y contrata... lo que más suelen hacer es mover, trabajadores de este ayuntamiento para aquel y para allí, entonces tienen otra... otra movilidad, pero bueno, ya te digo, en un ayuntamiento pequeño como el nuestro es un poco complejo, pero en un ayuntamiento a partir de 1000 habitantes, ningún ayuntamiento debería de tener problemas para gestionarlo porque tienes otro volumen de trabajo, aquí son muy poquitas personas

P: Sin embargo la tendencia es a externalizar estos servicios

R: Es una cuestión política, cuestión política

P: ¿Qué cualidades consideras que tiene la gestión privada? ¿Y la gestión pública?

R: La comodidad que tiene la gestión privada es la comodidad para el ayuntamiento, porque tú externalizas y le dejas toda la responsabilidad a la empresa, esa es la, la ventaja mayor, porque después en dinero... y la gestión, si no la tienes que hacer tu y la hacen otros, pues es cómodo, es cómodo, tú no tienes responsabilidad ninguna, y eso es, es, lo que le hace a los ayuntamientos decidirse, porque después, de cara a... al servicio... lo que te decía antes, yo entiendo que el ayuntamiento tiene capacidades para dar mejor servicio que una empresa, pero también es verdad que si la empresa fuese un poco sería podrían dar los servicios bien, pero bueno... después pasa lo que pasa..."

Por otro lado, el/la concejal/a de Arbo se muestra totalmente partidaria de externalizar el servicio y, al igual que los/as trabajadores/as sociales y el/la concejal/a de Ribadumia, reconoce la facilidad en la gestión del servicio que tiene la empresa privada frente a la gestión pública.

Concejal/a Arbo

"(...) R: Yo personalmente soy partidaria de externalizar este tipo de servicios que sea un servicio pues que preste una... el servicio considero que es necesario es importante... bueno es vital para muchos evidentemente para muchas familias para muchos usuarios pero yo personalmente pienso que debería ser impartido por una empresa totalmente ajena al Ayuntamiento.

P: ¿Por qué crees que habría mucha diferencia entre la gestión pública y la gestión privada?

R: Yo creo que sí, yo encuentro ya la diferencia en que el fin de semana lo gestiona el servicio lo imparte una empresa no es personal del Ayuntamiento y ahí ya encuentras diferencias.

P: ¿Qué cualidades tiene la gestión del sistema público?

R: Cualidades pues quizás a lo mejor donde veo... la mayor problemática es a nivel de personal.

P: ¿De personal, te refieres a los trabajadores?

R: Sí me refiero a los trabajadores efectivamente porque la diferencia de cuando a lo mejor un trabajador que trabaja para la empresa privada en fin de semana pues responde digamos... digo hay excepciones no estoy generalizando todos los casos, pero digamos que responde a lo mejor de otra forma que no responde en los días laborables trabaja para la empresa pública.

P: ¿Qué otras cualidades o defectos tendría si fuese gestión pública? ¿Qué cualidades o defectos encontrarías tú?

R: El máximo es que es muy difícil de gestionar, necesitarías ya exclusivamente... a lo mejor dos o tres personas que... para llevar bien el servicio; luego la otra parte la que van a los domicilios bueno es un poco generalizar pero tienen un concepto, bueno pues se incumplen por muchos motivos, se incumplen, y luego ya se crean unos hábitos y después eso hábitos ya son costumbres y después reconducir estas costumbres pues es complicado es complicado. Me da la sensación por decirlo de alguna forma pues que da mucho más respeto trabajar para una empresa privada pues porque exigen mucho más que una empresa pública.

P: ¿Y en las tareas que se realizan crees que habría mucha diferencia entre la empresa privada y la gestión pública?

R: Yo creo que no, las tareas que se realizan son las mismas, dónde un poco cambia es en digamos, permíteme la expresión en el chip de la persona que realiza la tarea.

P: Pero sin embargo hay empresas privadas que lo que hacen es que ofertan más servicios de los que tiene la propia ley, o sea, que van a dar más servicios que el Ayuntamiento. Por ejemplo, peluquería, fisioterapia, charlas...

R: El abanico, pues mejor me lo pones... si el abanico es más amplio pues yo creo que la externalización sería lo más óptimo para que este servicio funcione al 100%."

De este modo, las personas entrevistadas consideran que la empresa privada tiene más facilidades en la gestión de la contratación de profesionales y en su movilidad, así como la prestación de servicios complementarios como peluquería, fisioterapia y/o podología.

VII. CONCLUSIONES

Aproximarse al servicio de ayuda a domicilio y conocer las opiniones de los agentes implicados en el mismo es una condición necesaria para poder disponer de información contrastada que nos permita continuar avanzando en el desarrollo de políticas sociales, lo que contribuye a la permanencia de los/as ciudadanos/as con dificultades en su entorno habitual y en las mejores condiciones posibles.

Los Ayuntamientos de Arbo y Ribadumia, motivados por esta necesidad, han colaborado con esta investigación, con el fin de conocer las valoraciones que sobre el servicio de ayuda a domicilio tienen las personas implicadas en el desarrollo del mismo. En este estudio se ha podido evidenciar el papel que juega el servicio de ayuda a domicilio en la vida de las personas usuarias, así como su papel en la organización social de los cuidados de las personas en situación de dependencia.

Dar respuesta a los grandes cambios sociales con políticas activas innovadoras es uno de los grandes retos sociales de carácter estratégico para el conjunto de la Unión Europea, y por tanto para España, por lo que se hacen necesarias políticas que integren a estos colectivos en la toma de decisiones, que planteen la necesidad de consensuar nuevas relaciones y compromisos intergeneracionales, especialmente ante un más que probable declive del apoyo que hasta ahora viene dando la familia.

Gracias a la investigación desarrollada se cuenta con información y datos suficientes para orientar y desplegar políticas sociales que supongan un cambio de paradigma en la forma de interactuar que tiene el SAD con las personas usuarias del mismo. De manera sumaria, podemos condensar para este apartado de conclusiones, algunos aspectos como los siguientes:

- a) Con respecto a la distribución de las tareas del SAD, en ambos municipios existe una mayor dedicación a las tareas domésticas por delante de los cuidados personales, ordenados como prioritarios por la LAPAD.

Esta afirmación viene respaldada por los datos obtenidos en la metodología cuantitativa y por las entrevistas realizadas a los/as auxiliares y a los/as trabajadores/as sociales.

La consecución de este resultado valida la hipótesis específica de que “los/as auxiliares realizan más tareas de limpieza que de atención personal”.

- b) El modelo actual de prestación del SAD no contenta a ningún agente implicado, por lo que se hace necesaria una reformulación del mismo, desde su sistema organizativo hasta el paradigma asistencial desde el que parte.

Los/as trabajadores/as sociales proponen caminar hacia un modelo no asistencialista, donde no se sustituyan las capacidades y se ataje el problema de la soledad de las personas mayores y/o dependientes.

- c) No existe consenso a la hora de describir el SAD como un servicio de refuerzo de las capacidades de la persona, sin embargo, resulta muy significativo que los/as auxiliares entrevistados/as consideren que es un servicio sustitutivo de las propias capacidades, pues son estos los que intervienen directamente y conocen de primera mano las limitaciones de cada usuario/a.
- d) Del mismo modo, la mayoría de los agentes implicados no conceptualizan el SAD como un servicio de limpieza, sin embargo, vuelven a ser los auxiliares quienes y el/la trabajador/a social de Arbo quienes sí lo hacen. Hablan directamente de la equiparación de los/as auxiliares a “chachas” por parte de los/as usuarios/as.
- e) El grado de colaboración de los usuarios debe aumentar, debe implicarse más a los familiares y a los propios usuarios en la realización de las tareas, siempre dentro de sus posibilidades.

Pese a esta afirmación, la hipótesis de que “los/as trabajadores/as sociales y los/as auxiliares consideran que los/as usuarios/as y sus familias no colaboran en la realización de tareas”, no queda validada, pues los diferentes agentes nos hablan de que algunos/as usuarios/as sí ayudan en algunas tareas. Por lo que se saca la conclusión existen diferentes grados de colaboración según el usuario, y que una buena práctica por parte de la administración es incentivar la colaboración de los/as beneficiarios/as.

- f) La sensación que tienen los/as trabajadores/as sociales sobre las expectativas de los políticos es el no recibir quejas de los/as usuarios/as.

Esta hipótesis queda refutada, pues ambos profesionales lo han transmitido de manera directa en las entrevistas.

- g) Debido a la simplicidad del discurso de los/as beneficiarios/as del SAD no se ha podido refutar la siguiente hipótesis: La expectativa principal de los/as beneficiarios es que los/as auxiliares de ayuda a domicilio es que realicen el mayor número de tareas posible.
- h) En principio no existen diferencias en las tareas que se realizan desde la gestión pública y la externalizada, sin embargo, el hecho de que la empresa privada oferte servicios complementarios y la comodidad para las entidades municipales, son alicientes para considerar que la gestión privada se realiza de una manera más integral y completa para el usuario.

El principal objetivo de esta investigación y de sus conclusiones, como ya se ha mencionado, poner en conocimiento y habilitar para el desarrollo de políticas públicas que intensifiquen el derecho a la dependencia y mejoren la calidad del servicio. Para ello, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar el servicio de ayuda a domicilio y futuras investigaciones.

- Desarrollar programas y medidas de prevención para retrasar o incluso evitar situaciones de dependencia.
- Equiparar las prestaciones de la administración con las de la empresa privada.
- Disminución de la burocracia en la gestión integral del servicio de ayuda a domicilio.
- Procurar el empoderamiento de las personas destinatarias de los servicios.

Para concluir, decir que el SAD debe de seguir considerándose un servicio básico de atención a las personas dependientes por su papel fundamental a la hora de permitir su permanencia en el domicilio, si bien este debe de ser reformulado y adaptar sus funciones y prestaciones, de manera que pueda dar respuesta a las necesidades de cada usuario/a, implicando a todo el conjunto de la sociedad en la consecución de este derecho mediante un nuevo pacto intergeneracional.

BIBLIOGRAFÍA

- Alemán Bracho, C., Alonso Seco, J. M., y Fernández Santiago, P.(Coords.) (2010). *Dependencia y Servicios Sociales*. Aranzadi, Pamplona.
- Cabrero, G. R. (2007). La protección social de la dependencia en España. Un modelo sui generis de desarrollo de los derechos sociales. *Política y sociedad*, 44(2), 69-85.
- Cabrero, G. R. (2011). Políticas sociales de atención a la dependencia en los Regímenes de Bienestar de la Unión Europea. *Cuadernos de relaciones laborales*, 29(1), 13-42.
- CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA (2000/C 364/01) 18.12.2000 Diario Oficial de las Comunidades Europeas C 364/1. Recuperado de http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf
- Castro Vadillo, N. J. (2016). *Análisis de la gestión de la dependencia bajo el enfoque pluralista del estado de bienestar: el caso andaluz: Huelva* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://rabida.uhu.es/handle/10272/11999>
- Daly, M. (2002). Care as a good for public policy. *Journal of Social Policy*, 32 (2), 251-270
- de Europa, C. (1998). Recomendación nº (98) 9 del Comité de Ministros a los Estados Miembros, relativa a la dependencia. *Anexo a la Recomendación nº R (98), 9*.
- de Estado, J. (2006). Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. *Boletín Oficial del Estado*, 299, 15.
- del Minusválido, L. D. I. S. (1982). Ley 13/1982, de 7 de abril sobre la Integración Social del Minusválido. *BOE nº103*, 30-4.
- Española, C. (1978). de 27 de diciembre de 1978. *Boletín Oficial del Estado*, 29, 29313-424.
- García Sánchez, E. (2009). *La dependencia y los mayores*. España: Altaban Ediciones S.L.
- Marvall, H. (2010). *El nuevo sistema de atención a la dependencia en España: demandas y ofertas de atención. La nueva ley y su aplicación*. Madrid, España: Ediciones GPS
- Mulas-Granados, C. (2010). *El estado dinamizador: nuevos riesgos, nuevas políticas y la reforma del estado de bienestar en Europa*. Editorial Complutense.
- ORDEN de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio. Recuperado de https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2009/20090202/Anuncio6572_es.html

- Organización Mundial de la Salud (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Secretaria General de Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO), Madrid.
- Querejeta, M. (2004). *Discapacidad/Dependencia: Unificación de criterios de valoración y clasificación*. Madrid: Imsero.
- Rodríguez, P. R., & Sánchez, M. C. V. (2003). *Los servicios de ayuda a domicilio* (Vol. 2). Ed. Médica Panamericana.
- Rodríguez Rodríguez, P. (2006). *El sistema de servicios sociales español y las necesidades derivadas de la atención a la dependencia*. Laboratorio de Alternativas.
- Rodríguez Rodríguez, P., & Sitges, J. (2016). *La situación de servicio de ayuda a domicilio en el ámbito local y perspectivas de futuro*. Fundación Caser, Madrid.
- Sapir, A. (2005). Globalisation and the Reform of European Social Models. Bruegel Policy Contribution/September 2005.
- Seller, E. P. (2017). *Sistemas y políticas de bienestar. Una perspectiva internacional*. Dykinson, S.L. Madrid.
- Taylor-Gooby, P. (Ed.). (2004). *New risks, new welfare: the transformation of the European welfare state*. Oxford University Press.
- Zárate, M. B. y Gas, M. (2009). *La familia en la ley de dependencia*. Edita: Fundación M. Teresa Rodó. Barcelona, España.

ANEXOS

ANEXO 1

- Modelo hoja de tareas Arbo
- Modelo hoja de tareas Ribadumia



ANEXO DE TAREFAS DO PROXECTO DE INTERVENCIÓN

NOME DO/A USUARIO/A:

AUXILIAR DE AXUDA NO FOGAR:

HORAS MENSUAIS:

DÍAS E HORARIO DE ATENCIÓN:

5.- Desglose das tarefas básicas a realizar:

	ATENCIÓNS DE CARÁCTER PERSOAL	FRANXA HORARIA(*1)	PERIODICIDADE			
			DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL
MOBILIZACIÓNS	Levantar e deitar					
	Incorporación cama/cadeira					
	Transferencias					
	Cambios posturais					
	Axudar a subir e baixar escaleiras					
	Apoio nos desprazamentos					
	Outras (*2):					
HIXIENEPERSOAL	Baño/ducha					
	Aseo parcial (membros superiores, inferiores, pés...)					
	Lavado de cabeza					
	Cambio de cueiros					
	Botar cremas					
	Cortar unllas					
	Peitear					
	Depilar/afeitar					
	Limpar dentadura					
	Lavar os dentes					
	Cambio ou vaciado de bolsa					
	Cambio de colectores					
	Axudar a vestir/espír					
	Limpar axudas técnicas					
Supervisar hixiene persoal						
	Outras (*2):					
MEDICACIÓN	Solicitar e supervisar citas médicas					
	Recollida de receitas					
	Comprar medicación					
	Supervisión das rutinas de administración de medicamentos prescritos por facultativo					
	Supervisar administración de insulina e heparina					
	Curas menores					
		Outras (*2):				



	ATENCIÓNS DE CARÁCTER DOMÉSTICO	FRANXA HORARIA	PERIODICIDADE			
			DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL
LIMPEZA E MANTEMENTO DO FOGAR	Facer as camas					
	Cambiar as camas					
	Sacudir/aspirar alfombras					
	Limpar pezas dos baños					
	Limpar azulexos baños					
	Limpar salón/sala					
	Limpar cociña					
	Limpar electrodomésticos					
	Limpar mesados					
	Limpar armarios de cociña					
	Ordear utensilios de cociña e comida					
	Varrer					
	Fregar chans					
	Ordear a casa					
	Fregar louza					
	Limpar azulexos cociña					
	Limpar cristais					
	Limpar portas					
	Facer a compra					
	Comprobar billas, luz....					
	Sacar o lixo					
	Comprobar telefonía móbil, teleasistencia					
	Ventilar habitacións					
	Acender o lume e poñer calefacción					
	Limpar escaleiras					
	Limpar o po					
Supervisar tarefas domésticas						
Outras (*2):						
ALIMENTACIÓN	Planificar menús.					
	Facer a comida					
	Poñer e recoller a mesa					
	Trocear, enfriar, bater					
	Administrar comida					
	Administrar comida por sonda					
	Supervisar alimentación					
	Xestión económica de aprovisionamento					
Control da conservación dos alimentos						
Outras (*2):						
CUIDADO DA ROUPA	Poñer a lavadora					
	Tender a roupa					
	Recoller a roupa					
	Ordear a roupa nos armarios					
	Pasar o ferro					
Coser						



SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS BASICOS

	Limpar o calzado					
	Comprar roupa					
	Outras (*2):					

Acompañamento persoal na realización doutras actividades necesarias da vida diaria	FRANXA HORARIA	PERIODICIDADE			
		DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL
Acompañamento ao médico					
Facer compras e/ou outras xestións					
Xestións telefónicas					
Xestión da correspondencia					
Paseos terapéuticos					
Acompañamento centro de día, ocio, etc.					
Calquera outra tarefa que se considere necesaria para a atención integral da persoa usuaria					

(*1) A cubrir naqueles casos nos que se acode ao domicilio en máis dunha franxa horaria

(*2) No seu caso, especificar outras tarefas que se consideren necesarias

6.- Periodicidade dos seguimentos (mínimo bimestralmente)

Asinado en Arbo na data _____

Recibín copia: persoa usuaria/
representante legal

Responsable da entidade/traballador
social

Recibín copia: auxiliar asignada

ANEXO DE TAREFAS DO PROXECTO DE INTERVENCIÓN

NOME DO/A USUARIO/A:

AUXILIAR DE AXUDA NO FOGAR:

HORAS MENSUAIS:

DÍAS E HORARIO DE ATENCIÓN:

	ATENCIÓNS DE CARÁCTER PERSOAL	FRANXA HORARIA (*1)	PERIODICIDADE			
			DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL
MOBILIZACIÓNS	Levantar e deitar					
	Incorporación cama/cadeira					
	Transferencias					
	Cambios posturais					
	Axudar a subir e baixar escaleiras					
	Apoio nos desprazamentos					
	Outras (*2):					
HIXIENE PERSOAL	Baño/ducha					
	Aseo parcial (membros superiores, inferiores, pés...)					
	Lavado de cabeza					
	Cambio de cueiros					
	Botar cremas					
	Cortar unllas					
	Peitear					
	Depilar/afeitar					
	Limpar dentadura					
	Lavar os dentes					
	Cambio ou vaciado de bolsa					
	Cambio de colectores					
	Axudar a vestir/espír					
	Limpar axudas técnicas					
	Supervisar hixiene persoal					
	Outras (*2):					
MEDICACIÓN	Solicitar e supervisar citas médicas					
	Recollida de receitas					
	Comprar medicación					
	Supervisión das rutinas de administración de medicamentos prescritos por facultativo					
	Supervisar administración de insulina e heparina					
	Curas menores					
	Outras (*2):					

(*1) A cubrir naqueles casos nos que se acode ao domicilio en máis dunha franxa horaria

(*2) No seu caso, especificar outras tarefas que se consideren necesarias

	ATENCIÓNS DE CARÁCTER DOMÉSTICO	FRANXA HORARIA	PERIODICIDADE			
			DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL
LIMPEZA E MANTEMENTO DO FOGAR	Facer as camas					
	Cambiar as camas					
	Sacudir/aspirar alfombras					
	Limpar pezas dos baños					
	Limpar azulexos baños					
	Limpar salón/sala					
	Limpar cociña					
	Limpar electrodomésticos					
	Limpar mesados					
	Limpar armarios de cociña					
	Ordear utensilios de cociña e comida					
	Varrer					
	Fregar chans					
	Ordear a casa					
	Fregar louza					
	Limpar azulexos cociña					
	Limpar cristais					
	Limpar portas					
	Facer a compra					
	Comprobar billas, luz....					
	Sacar o lixo					
	Comprobar telefonía móbil, teleasistencia					
	Ventilar habitacións					
	Acender o lume e poñer calefacción					
Limpar escaleiras						
Limpar o po						
Supervisar tarefas domésticas						
Outras (*2):						
ALIMENTACIÓN	Planificar menús.					
	Facer a comida					
	Poñer e recoller a mesa					
	Trocear, enfríar, bater					
	Administrar comida					
	Administrar comida por sonda					
	Supervisar alimentación					
	Xestión económica de aprovisionamento					
	Outras (*2):					
COIDAD DA ROUPA	Poñer a lavadora					
	Tender a roupa					
	Recoller a roupa					
	Ordear a roupa nos armarios					
	Pasar o ferro					
	Coser					
	Limpar o calzado					
	Comprar roupa					
	Outras:					

Acompañamento persoal na realización doutras actividades necesarias da vida diaria	FRANXA HORARIA	PERIODICIDADE			
		DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL
Acompañamento ao médico					
Facer compras e/ou outras xestións					
Xestións telefónicas					
Xestión da correspondencia					
Paseos terapéuticos					
Acompañamento centro de día, ocio, etc.					
Calquera outra tarefa que se considere necesaria para a atención integral da persoa usuaria					

Asinado en Ribadumia a de de 20...

Recibín copia: persoa usuaria/
representante legal

Técnico responsable empresa xestora

Recibín copia: auxiliar asignada

Visto e prace do/a Traballador/a
Social do Concello

ANEXO 2

Entrevistas:

- Trabajador/a Social del Ayuntamiento de Arbo
- Trabajador/a Social de la empresa encargada de la gestión en el Ayuntamiento de Ribadumia
- Concejal/a de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arbo
- Concejal/a de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ribadumia
- Persona beneficiaria del Ayuntamiento de Arbo
- Persona beneficiaria del Ayuntamiento de Ribadumia
- Auxiliar de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Arbo
- Auxiliar de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Ribadumia.

Entrevista a la Trabajadora Social responsable de la gestión del Ayuntamiento de Arbo

P: Buenos días, vamos a dar comienzo a la entrevista con la trabajadora social del Ayuntamiento de Arbo

R: Hola, buenos días

P: La primera pregunta que le voy a realizar es ¿cuáles son las tareas que realizan las auxiliares en los domicilios?

R: Bueno, principalmente las tareas que realizan en el domicilio son de higiene doméstica: barrer, fregar, heee... limpiar en general, es lo que más demandan los usuarios, aunque deberían hacer las personales primeramente

P: Entonces, ¿cuáles dirías que son las expectativas de los beneficiarios?

R: Los beneficiarios sobre todo quieren que se les hagan tareas domésticas, tener una... criada entre comillas...

P: ¿con tareas domésticas te refieres a limpieza?

R: Limpieza, barrer, fregar, limpiar el polvo...

P: ¿Y de los familiares?, ¿Cuáles son sus expectativas? ¿Son más o menos iguales a la de los usuarios?

R: Sí, pero sobre todo tener a alguien que les vele por la seguridad de su... de su familiar, es decir, saber que está acompañado durante esa hora, que hay alguien que lo supervisa... aunque también después claro, que le hagan... lo supervise y le hagan todas las tareas...

P: ¿Y las expectativas de los/as auxiliares de ayuda a domicilio con respecto al servicio cuáles crees que son?

R: Ellas... bueno, ellas ellos, por aquí la mayoría piensan que principalmente tienen tareas domésticas, tareas de higiene de... barrer, fregar... todo lo que es limpieza, porque es lo que ellas piensan, lo que es su tarea principal

P: ¿Consideras que ellos/as piensan que el servicio debería ser así o debería cambiar?

R: Que debería cambiar, la mayoría manifiesta que debería cambiar

P: ¿En qué sentido? ¿Hacia donde debería cambiar?

R: Hacia atender más solo al beneficiario y a sus tareas, realmente lo que necesitan, heee... tema personal, pues ayudarles a vestirse, higiene personal, aseo, y como último, tareas muy básicas de... si, pues hacerles su cama o prepararles una comida, lo que realmente... no tanto la limpieza de la vivienda en si

P: Como trabajadora social que gestiona el servicio, ¿Cuáles son tus expectativas?

R: Lo que deseo es que cambie, y que realmente se convierta en lo que para mí es la ayuda a domicilio, ayuda al beneficiario y no sustituyendo lo que él tiene que realizar, sus tareas, es decir, acompañarlo y ayudarlo, siempre que el usuario participe también en las tareas propias de él, cosa que...

P: ¿No sucede en Arbo?

R: No, y la Xunta tampoco nos apoya en eso

P: Porque la Xunta, ¿cuáles son sus directrices?

R: La Xunta hasta ahora, por lo menos en lo que es en las visitas de inspección que hemos tenido quieren, si, tareas personales, pero también mucha limpieza, toda la vivienda tiene que estar en perfectas condiciones aunque eso... no valoren que en una hora, que es lo que tiene la mayoría de los usuarios... heee... puedas hacer tantas tareas

P: Hablemos sobre los representantes políticos, ¿Cuáles crees que son las expectativas de la concejal de servicios sociales?

R: ¿Los de aquí?, tener al usuario contento aunque no sepan ni en qué consiste la ayuda a domicilio

P: Es decir, ¿Qué todo vaya bien?

R: Que todo vaya bien

P: ¿Qué no haiga problemas?

R: Tal cual, que no haiga problemas, que el usuario no llame para quejarse por nada, no les importa por lo que, pero que no llame, o que no venga a quejarse claro

P: Cambiando de tema, ¿crees que el servicio que se presta tiene un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona?

R: No, porque se está sustituyendo totalmente las capacidades del usuario, o del beneficiario, la auxiliar hace todo, no implica al usuario para que el también ayude, es decir, hay usuarios que pueden hacer la cama, pues podrían estar los dos, usuario y auxiliar. No, lo hace la auxiliar, el usuario considera que tiene una... una chacha

P: Entonces, según tus palabras, das a entender que consideras que sustituyen las capacidades de la persona...

R: Si

P: ¿Totalmente?

R: Totalmente

P: Vale, entonces te pregunto ¿cuáles son las diferencias crees que pueden existir entre la gestión pública y la privada del servicio? Y en la prestación de los servicios

R: Las diferencias en cuanto a las tareas considero que no, que no hay diferencia en el cumplimiento de las tareas que tienen encomendadas las auxiliares, heee... sí que hay diferencias en cuanto a que la empresa, pues la gestión privada puede sustituir mejor o heee... como decirlo, cubrir una ausencia de una auxiliar mucho más rápido de lo que podemos nosotros como empresa pública

P: ¿Entonces consideras que la empresa privada ofrece los mismos servicios que ofrece un ayuntamiento a nivel de atención al usuario?

R: En cuanto a la atención sí, lo único es la sustitución... en caso de enfermedades, de vacaciones o... de una trabajadora ellos tienen mucha más rapidez de la que tenemos nosotros

P: Te refieres a la facilidad en la gestión del servicio, la rapidez de contratación y movilidad de los trabajadores

R: Si, eso sí, lo pueden hacer mucho más rápido que nosotros

P: ¿Consideras que los usuarios o sus familias prestan ayuda a los/as auxiliares en la realización de tareas?

R: Yo diría que... excepcional, más que hee... la mayoría no ayudan a la auxiliar, ni las familias tampoco. Son muy contados casos, por lo menos en este municipio, los que realmente colaboran con la auxiliar en la realización de las tareas, tanto el usuario como la familia, un 90% no, no ayudan...

P: casi nada...

R: Casi nada...

P: ¿Y por qué crees que no ayudan? ¿Por qué no quieren? ¿Por qué consideran que es la auxiliar la que debe realizar las tareas?

R: Porque ellos consideran que la auxiliar está allí para hacer todo y sustituir las capacidades, o las ayudas que puede prestar el usuario y la familia

P: Entonces, ¿es una cuestión cultural más bien? De viene la persona y ya me hace... o... no es una cuestión de no poder, sino de no querer...

R: De no querer

P: Ok, bueno, retomando el tema anterior, ¿Cuáles son las cualidades que consideras que tiene la gestión privada? Una ya me la dijiste, que es la movilidad y la fácil contratación... no sé si consideras que tiene alguna más o no...

R: ...Yo creo que no... porque... bueno... formación del personal, ellos como empresa sí que pueden formar a su propio personal, mientras que nosotros aquí tendríamos que derivar a los profesionales a hacer formación externa, no le podemos dar formación propia. En eso sí, no tenemos esa capacidad. Pero también porque los políticos no se quieren implicar he, por lo menos en este ayuntamiento, cuando le hablas de formación...

P: ¿No quieren?

R: No quieren saber nada

P: ¿Ellos quieren que todo vaya bien y listo? Es decir, que no lleguen protestas...

R: Si... que todo vaya perfecto, no hay quejas y eso significa que todo va bien

P: Y por otro lado, ¿cuáles consideras que son las cualidades de la gestión pública? ¿Sale más barato quizás?

R: No, más barato tampoco, porque... tal vez nuestro coste sea más alto porque tienes que llevarlo todo muy... aplicar unos salarios, aplicar un... todo en base a lo que establece la Ley y el estatuto de los trabajadores, la empresa privada a lo mejor pone ella sus salarios... seguramente, con lo cual oferta un salario y al precio que ellos consideren oportuno

P: Por lo que me dices, entiendo que consideras que la gestión se realiza mejor desde un ámbito privado que desde el público...

R: Respecto a los trabajadores pienso que tienen mejores derechos laborales en la empresa pública, en la empresa privada tiene que adaptarte a lo que ellos te impongan

P: ¿Consideras que la empresa privada puede ofrecer más servicios que la empresa pública? ¿Flexibilidad horaria, fisioterapia, peluquería...?

R: Nosotros como empresa pública no podemos ofertar flexibilidad horaria total, no, porque ya hay que modificarle el contrato a la trabajadora, comunicarle sus cambios y eso supone una gestión bastante complicada... Ni fisioterapia ni peluquería, no podríamos ofertarlos... Nos ceñimos a lo que dice la Ley

P: ¿Y los acompañamientos?

R: Dentro del horario que tiene establecido la auxiliar, acompañamiento para realizar gestiones sí, pero... gestiones o acompañamiento para estar con ella, o dar un paseo o estar acompañándola, pero siempre dentro del horario laboral que tiene esa trabajadora

P: Cambiando de tema, ¿Consideras que el servicio se ha convertido en un servicio de limpieza? ¿Por qué?

R: Si, yo considero que se convirtió en un servicio de limpieza, porque es lo que usuarios tratan de imponer, porque aunque nosotros desde servicios sociales tratemos de corregir eso, tampoco desde la Xunta tampoco nos apoyan para cambiar esas... educar a los usuarios, cambiando esa forma de verlo.

P: ¿Qué actuaciones consideras que debería llevar a cabo o cambiar la Xunta? ¿Se debería seguir por este modelo? ¿Cambiar de modelo?

R: Debería cambiar de modelo y hacer lo que se está proponiendo en los PIAS del SAAD Dependencia, tantas horas de atención personal y que realmente nos permitan cumplir eso de atención personal, y, la atención doméstica, o bueno, higiene

doméstica, barrer, fregar... que establece menos horas, sean esas menos horas, que aunque el usuario se queje, la Xunta apoye a los ayuntamientos en esa forma de prestar el servicio.

P: ¿Crees que las auxiliares se ciñen a las tareas asignadas?

R: En cuanto a las tareas que tienen que realizar, el usuario las sabe, y la auxiliar las sabe, y la primera semana todo es fenomenal y cumplimos a raja tabla esas tareas que tenemos asignadas, a partir de ahí, una vez que contactan con su entorno, entorno de otros usuarios que están recibiendo el servicio, se acabó ese cumplimiento de las tareas asignadas, ya empezamos a imponer otras tareas, las auxiliares, se dejan ir, yo creo por miedo al despido, a que el usuario se queje y no me crea mi coordinador o mi superior... y la empresa privada yo estoy viendo exactamente lo mismo, porque en un caso que empezaba esta semana, de fin de semana, la auxiliar al decirle las tareas que desde aquí se consideraban oportunas que hiciera también ella en fin de semana pues hablaba de otras, “no no, y tengo que hacerle esto otro, y tengo que hacerle esto otro, porque el usuario, sino que va a pensar, tengo que hacer más limpieza, tengo que hacer más de otras partes de la vivienda”, es decir, llega un punto que yo entiendo que las auxiliares también buscan el tener contento al usuario, y consideran que tenerlo contento es hacerle absolutamente todo, todo lo que ellos exigen o imponen

P: ¿Por qué crees que las auxiliares se dejan llevar de esa manera?

R: Yo creo que es por el miedo a un despido, a que el usuario se queje y tenga mayor validez lo que dice el usuario a lo que digan ellas

P: Entonces ¿crees que falta un mayor respaldo desde la administración a los puestos de trabajo de los auxiliares?

R: Si, porque aunque el trabajador social que lleve el servicio si le apoye, y les diga y les insista o les marque muy fuertemente las tareas, ellas, por lo menos en este ámbito local, al final el que manda es el alcalde, y el alcalde... ante todo... quien le importa más yo creo que es el usuario, no como usuario, sino como votante... al trabajador, pues seguramente piensen que ya lo tienen ganado también, como ya lo tienen contratado...

P: Vale, muchas gracias por sus respuestas

R: Nada, lo que necesites

Entrevista a la Trabajadora Social de la empresa responsable de la gestión en el
Ayuntamiento de Ribadumia

P: Hola buenos días, vamos a empezar con la entrevista a la trabajadora social de la empresa del Ayuntamiento de Ribadumia , el primer tema que vamos a tratar es si me podrías explicar cuáles son las tareas que realizan las auxiliares

R: Vale, tenemos las tareas domésticas que son, hacer la comida, camas, limpieza habitación, limpieza de baño, bueno depende un poco do usuario, y después lo que son las tareas de, aseo, que son ducha, afeitado, limpieza de dientes, aseo parcial, cambio de pañal, después tenemos pequeñas curas supervisadas por la enfermera que va de visita a os domicilios y, poco más. Las tareas de atención personal tiene preferencia sobre todas las demás, son algo básico y esencial.

P: ¿y acompañamientos?

R: Acompañamientos, está un poco restringido porque, o sea hacemos lo que es ir a la farmacia y, ir a compra y eso, pero no con los usuarios, por lo tema de no trasladarlos en los coches de las auxiliares

P: entonces ¿qué van las auxiliares solo?

R: van las auxiliares, si, en los casos que es preciso

P: Entonces, no sería acompañamiento propiamente dicho

R: exactamente, antes teníamos un apartado que era o acompañamiento en sí, que era, en plan, incluso jugar a las cartas si nos sobraba algún tempo, pero últimamente inspección dijo que eso no formaba parte del servicio de ayuda en el domicilio, cosa que no entendemos muy bien, pero así lo marca inspección. Entonces esa parte pues tuvimos que eliminarla

P: Vale ¿consideras que los beneficiarios o sus familias prestan ayuda a las auxiliares para realizar las tareas?

R: ¿si los familiares ayudan a los auxiliares?

P: si, y los beneficiarios

R: mmm no, en nuestro caso no lo veo

P: ¿No?

R: mmm, en la mayoría de los casos no suele haber familiares, o ellos aprovechan mientras estamos nosotros para...

P: y los beneficiarios, dentro de sus capacidades ¿le ayudan al auxiliar?

R: a ver, nosotros marcamos la pauta, por ejemplo, no sé si te refieres a eso pero, los que tienen por ejemplo grado un, grado dos, pues, si pueden lavarse ellos los dientes, o sea marcamos que intenten, en la medida de lo posible, no, no hacerle todo para que el usuario siga manteniendo ese punto de independencia dentro de lo posible que creo que es uno de los objetivos que... que tenemos...

P: Entonces, ¿consideras que el servicio tiene un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona?

R: exacto, y es eso, pues si pueden abrocharse los botones pues que se los abrochen, si a ver dentro de lo que cabe tenemos tiempo, en el domicilio para que se pueda, para que se pueda hacer...

P: ¿y consideras que eso se lleva a cabo?

R: yo creo que, yo creo que si

P: Entonces, por lo que me dices consideras que las atenciones que se prestan tienen un carácter de refuerzo totalmente

R: a ver depende do caso, no es lo mismo un grado tres que están encamados

P: dentro de las capacidades me refiero

R: claro, que un grado un, que obviamente pues puede ir lavando los dientes o tomando el desayuno él solo o hacer cosas que sí que puede hacer

P: vale, yo me refiero dentro siempre de las capacidades de la persona...

R: dentro de las capacidades, si, tenemos un usuario por ejemplo que tiene, es un grado dos pero, por una discapacidad, psíquica, entonces él se afeita, pero como se afeita mal, pues después la auxiliar lo retoca, pero lo sigue haciendo él

P: porque, entonces no crees que sean sustitutivas las capacidades, o algunas veces pueden ser sustitutivas las capacidades de la persona

R: exactamente, siempre que, siempre que po... que podamos evitar que sean sustituidas las capacidades de la persona intentamos que lo sea ¿Sabes?

P: Vale

R: Creo que es uno de los puntos del, del servicio, o debería

P: Debería sí. Y, sobre las expectativas, entonces como trabajadora social en relación al servicio y las tareas ¿cuáles son tus expectativas? ¿Crees que debe seguir tal como está, qué debe cambiar, hacia dónde?

R: Vale, creo que el acompañamiento debería volver a implantarse, creo que es una parte fundamental el resto, porque hay gente que, vale está muy bien, a ver, que cada usuario es diferente no, pero mucha gente se beneficia más con 15 minutos de un juego de cartas que de que le limpies una lámpara, al final estamos allí para acompañar en lo que necesite la persona, entonces creo que es una parte fundamental del servicio y me parece ridículo que se quite. Lo que pasa es que supongo que se quita por problemas que surgieron, lo que hablé con la inspectora, de que en muchas casas al final acababan el servicio jugando a las cartas o dando un paseo por ahí y al final no se hacían las tareas que realmente son precisas no, pero bueno para eso está un control más específico de las tareas o, visitas más continuadas o lo que sea. Y después cuando, empezamos con los servicios sí que noté que se centraba más, hay familiares que esperan un poco un servicio de limpieza... cuando se encuentran que primero nos centramos en el aseo y que va más centrado en el usuario que en la propia limpieza, algunos no lo encajan muy bien, pero bueno poco a poco se va educando a las familias...

P: ¿y tú crees que puede influir que esto sea una entidad privada a que fuese prestado el servicio desde lo público?

R: a ver, cuando nosotros llegamos al ayuntamiento se llevaba años prestándose desde lo público, entonces desde lo público, creo que mmm, por parte de los ayuntamientos en general, todo lo que pida el usuario está bien, quiero decir, si hay que ir a buscar leña pues vas, si hay que, o sea se piden cosas como esas, desde la empresa privada y a parte desde que, pues eso, nos exigieron que las auxiliares sean tengan certificado profesional, bueno se profesionalizó un poco el sector, y van marcando las pautas, pues eso, con planes de trabajo más específicos, un poco educar a las familias de que no es un servicio de limpieza, que es un servicio para ayudar al usuario, para hacerlo más independiente dentro de su dependencia, para mantenerlo en casa todo el tiempo posible, pero bueno hay gente que le cuesta más

entenderlo; pues yo quiero que me limpies ese salón porque están allí mis padres desayunando no, pues bueno, hay que valorar si realmente es una necesidad del usuario o una necesidad del familia

P: ¿De los beneficiarios, cuales crees que son las expectativas? ¿Qué es lo que quieren ellos con respecto al servicio?

R: de los beneficiarios yo creo que lo que más les gusta es la compañía, a final, eh, de hecho tu vas a hacer una visita al usuario, ellos, lo que quieren es halar, contarte mientras pues, tampoco, están todo el día, o solos o con familiares y contarle su historia a otra persona que viene de afuera y que se sientan escuchados, y eso pues, al final es lo que les beneficia principalmente, bueno a parte de otras muchas cosas claro, no solo hablar, si no que les hagas la comida, es que cada usuario pff

P: si pero bueno tienes que, atender esa parte emocional-psicológica y aparte hacerle as tareas...

R: exactamente

P: porque si te vas sin hacer las tareas también supongo que...

R: obviamente, pero por ejemplo antes tuvimos un caso de emergencia de una señora que vive sola, los familiares non están, bueno vive sola y está en grado uno, que son veinte horas, pues esa señora no sale a la calle, tiene un problema de corazón grave, bueno tiene unas circunstancias graves, y vamos de lunes a viernes, la persona cuando nosotros llegamos a la mañana levaba toda la noche en el suelo, no fue capaz de levantarse; esa señora no permite que la alcemos, o sea permite que estemos allí supervisando... o sea, claro, ella, es una persona que está bien, aparentemente, de cabeza muy bien definitivamente, y entonces no quiere sentirse, pues eso vamos a la compra, le hacemos la cama y eso y supervisamos su aseo, nada más. En cambio el servicio para ella, o sea sino llega a tener el servicio, estaría días ahí sin que nadie se enterara

P: y cando hacéis la, bueno, para el acompañamiento, si la persona organiza la compra por ejemplo ¿cómo hacen para la cuestión del dinero de esa persona?

R: bueno pues la persona por ejemplo le da una lista de la compra y le da el dinero, entonces la auxiliar va al súper, compra lo que está anotado y le lleva lo que...

P: y le da la vuelta

R: y le da la vuelta. Y hay casos de conflictividad como en casos de que hay usuarios que pues, por a su enfermedad o por lo que sea, pues acusan de robo o cosas así, o sea hay casos que nosotros hacemos la compra con dinero pero sin motivo, pero en general no hay problema

P: y de las expectativas de los familiares ¿Qué piensan ellos que es el servicio?

R: Muchos familiares piensan que es un servicio de limpieza; pues no me limpiáis esto no me limpiáis aquello o en este tiempo tenía que darte tiempo de hacer, en plan, hay que explicarles siempre al principio que es un servicio centrado en el usuario, principalmente para el usuario blablabla...; y después hay otra parte que e lo que, y lo hablaba ahora con la inspectora, eh pues, tu imagínate, eh, yo levanto a mi padre a las nueve, entonces quiero que vengas a las nueve, no entienden que hay un, o sea, vale, el aseo si lo tienes que hacer, pero si se puede hacer en la tarde, pero que no puedo contratar a veinte personas para las nove de la mañana. Están acostumbrados que, a la hora que yo quiero o nada

P: o sea como si fuera un servicio a la carta

R: a la carta totalmente, y como inspección también dice que bueno, que hay que adaptarse a las necesidades del usuario, vienen un poco avalados por eso de, tenéis que adaptaros a nuestras necesidades, bueno a las necesidades si pero dentro de un margen. Y bueno, hay gente más exigente y gente que se adapta mejor

P: emm, vale, ¿y cómo son las expectativas de las auxiliares? ¿Qué creen que deben hacer más tareas, menos, de otro tipo?

R: hay distintos perfiles, eh, el perfil de auxiliar que viene por ejemplo de auxiliar de clínica o auxiliar de enfermería o que ya hizo un ciclo o así, viene un poco más con el rollo de bueno soy auxiliar como para, para ayudar a o usuario; después hay un perfil, pues tenemos un perfil de auxiliar más mayor que sacó un certifica... el curso de ayuda a domicilio más tarde, que se lleva dedicando a esto, toda la vida pero sin titulación, que vino un poco con malos vicios en el sentido de, si hay que ir al cajero, si hay que ir a coger una lechuga eh, malos vicios

P: Hacer tareas que no les corresponden te refieres...

R: si, de extralimitarse en sus tareas, entonces, bueno, trabajamos para profesionalizar un poco más esos vicios, marcar más sus límites, tanto con el usuario como con su familia, explicar cuál es el plan de trabajo cuando empezamos por

primera vez, cada dos meses cuando vamos a las visitas pues verificamos que se esté haciendo eso y explicar otra vez si hay malos entendidos, bueno

P: porque eso de que primero vaya un auxiliar e haga ciertas tareas en las que se extralimita, y después vaya otro y cumpla solo as tareas que ten que hacer...

R: después hay conflicto y puntual eh, la verdad. Nos pasó en uno de los domicilios, uno de los auxiliares que ya estaba antes en el ayuntamiento, pues, como la usuaria vive con el hijo, que está perfectamente, pues hacía la cama del hijo y ya vimos que eso no forma parte, obviamente, y bueno, o hijo hasta llegó incluso a echarme a mi fuera da casa, en plan, y todo porque claro, me decía, antes, esta persona lo hacía, y yo, ya pero que eso no forma parte del servicio, pero qué más os da si total ya está, no, pero que eso no es parte del servicio, esto no es un servicio de chachas a domicilio, estamos aquí para ayudar a tu madre tatatata..., pero sí que surge un conflicto de esos malos vicios que venían de atrás

P: entonces, podríamos decir que algunas familias o algunos usuarios dejan de hacer cosas que les son propias porque le va una persona que las puede hacer, entonces ellos no lo hacen, o antes por lo menos

R: si, antes más, ahora yo creo que, eh, yo creo que ahora no eh, porque es en las casas donde, donde se hacen más temas de limpieza es en las casas donde hay usuarios solos, que entiendo que, es la parte esencial del... o sea si vive solo, pues obviamente tienes que hacer todas las tereas de limpieza, que forma parte de la calidad de vida del usuario, o si vive con familiares, nos centramos solo en los espacios que usa el usuario

P: solo usuario, familiares nada

R: no, por ejemplo si, habitación, habitación y baño; que después sentamos al usuario o salón, bueno lavar la zona de salón, o sea mantener limpias las áreas donde está el usuario, siempre que tengamos tiempo. Si hay loza en el vertedero, se lava, o tan solo lo del desayuno del usuario, lo que es la parte del usuario, no lavamos la loza de toda la familia

P: eh, pero el servicio también, en principio, está para ayudar a la unidad de convivencia, si solo realizáis las tareas del usuario...

R: ayudar a la unidad de convivencia si pero...

P: solo las tareas del usuario

R: exacto, creo que ayudando en las tareas del usuario, limpiando los espacios del usuario ya estás quitando esa carga que supone para una convivencia

Aunque a ver, a ver yo creo que eso, por ejemplo, eh, si tenemos un matrimonio viviendo solos... hombre no vamos a lavar las cosas de ella y las de él no, si es un matrimonio mayor, pero si hay hijos, nietos y todo eso, eso pasa en momentos con la lavadora, imagínate a gente mete dos piezas de la persona mayor y el resto da toda la familia, entonces les explicamos en plan, a ver, un día no pasa nada, pero si empezamos a lavar y tender la ropa de toda la familia. Yo eso se lo explico a la familia, cuando llegamos, nada más empezar para evitar esos de bueno voy a meterla a ver qué pasa ¿sabes? Después también hay sentido común vuelvo a decir, si hay una pieza o dos de otra persona pues nada más llena la lavadora, quiero decir, a ver

P: y... con respecto os responsables políticos ¿Qué crees que piensan que es el servicio y cuáles son las expectativas con respecto a este?

R: a nosotros lo que nos pasa, respecto al ayuntamiento es en plan, no queremos quejas, tú haz lo que tengas que hacer para mantener al usuario contento, si quiere que en veinte horas vayas tres veces al día pues tres veces al día, nos tiene pasado con un usuario que teníamos que ir tres veces al día porque tenía grado uno, eh, tuve que llamar a inspección, íbamos nosotros porque vive sola con el hijo, entonces pues íbamos para hacer un cambio de pañal a la tarde, un cambio de pañal a la noche y así rápidamente, lo que es el aseo por la mañana

P: pero no da tiempo

R: y nada, al final perdíamos, perdíamos pasta nosotros, bueno, ya perdemos igual, y después hay una parte que es incomprensible para nosotros, de hecho, bueno también me sorprenden muchas cosas que, cuando sacan un concurso, bueno no sé si, si sabes muy bien como...

P: sí, sí

R: cuando sacan un concurso no sólo meten el precio -hora propio de la ayuda a domicilio sino que en ese precio- hora van pues eso, las técnicas, podología, fisio, horas gratis para el ayuntamiento, entonces todo eso debes ofrecerlo gratis dentro del precio-hora

P: claro

R: que ese precio hora máximo lo marcan ellos, y cuando le llevas un convenio colectivo, y le dices que marquen un precio- hora basado en un convenio colectivo, ellos marcan un precio hora entonces, cuando vienen los problemas porque los números no dan porque si tu haces números con todo lo que entra, además en parte, todos los ayuntamientos piden eso, o de ayudas técnicas, tatatatá..., lo mínimo sería dieciocho euros-hora para que a una empresa fuera rentable y estamos trabajando a once/doce euros hora, entonces, es totalmente lo que estamos haciendo es solo ofrecer como “Socyser, Socyser” o “Idades” o así, porque eles si poden ofrecer por ejemplo ayudas técnica porque tienen centros de día, tienen, o sea tienen una red que puede abarcar eso y, pero aún así los precios por hora non dan y los convenios no se cumplen.

P: mhhmm, eh, sin embargo el otro día en la entrevista con el concejal, le dio la vuelta a la tortilla, sois vosotros los que ofrecéis más servicios para poder acceder a la gestión.

R: pero si las bases son de ellos ¿Cómo vamos a ofrecer nosotros si las bases las marcan los ayuntamientos?

P: yo te comento lo que él dijo... yo no estoy a favor de un ni de otro...

R: Bueno, lo hacen todos los ayuntamientos, ellos marcan el presupuesto máximo. Ya si nos metemos en que no ofrezcas otros servicios, deberían poner un precio hora que por lo menos garantice el convenio mínimo.

P: Claro, es lo que me dio la sensación en la entrevista con el concejal, de que todo lo que era a más, iba a coste da empresa...

R: Sí, sí, va a coste de la empresa... Sí, sí, todo... Pero las bases las sacan ellos.

P: Ya, ya. Pero claro, es que así, todo lo que es a más, hasta las horas de más, va a coste da empresa...

R: Pero tu imagínate, sacan concursos por un año, renovable a los dos... entonces una empresa pequeña, si tiene la suerte de ganar un año, al año siguiente dice “bufff, chao”, y viene otra, que quiere entrar... entonces, vuelve a entrar en el juego... y así...

P: ¿Entonces consideras que habría que cambiar el sistema?

R: Sí, claro. Igual que hay precios mínimos exigidos desde la consellería o desde donde sea, o sea, que alguien supervisara las bases que se sacan. Hay un ayuntamiento que hace unos años nos presentamos, que nos ganó con un precio de ocho euros-hora, cuando un auxiliar por el convenio autonómico (nosotros tenemos

que seguir el autonómico) y seguimos el estatal. Por el autonómico vale a diez euros y pico la hora del auxiliar. Y una concejal de otro partido dijo que había que tirar abajo ese concurso porque, obviamente... y el alcalde dijo delante nuestra que íbamos a abrir os sobres... dijo, hombre, si no cumplen, para eso está el aval, para ejecutarlo... ellos se presentaron, punto. Digo yo que la empresa tiene responsabilidades, evidentemente, por presentarse a algo así, pero los ayuntamientos también, ¿o no?

P: Bueno... entonces, resumiendo, que no haya problemas en el servicio, la expectativa de los concejales, que nadie le vaya a protestar... vale... Y qué cualidades o diferencias crees que hay entre la gestión pública y la gestión privada, tanto en las tareas que se realizan, como en el trabajo de los técnicos, bueno, en general todo...

R: Haber, yo creo que a nivel ayuntamiento, por ejemplo, una trabajadora social del ayuntamiento, como hay en este, es imposible que pueda supervisar el servicio como supervisamos nosotros... es decir, nosotros estamos para eso, y la técnica del ayuntamiento tiene una carga de trabajo espectacular, entonces, sólo para hacer las visitas de seguimiento, cuarenta usuarios, hacer los informes de seguimiento, estar pendiente de los horarios, son horarios de lunes a viernes, hay bajas, hay altas, cambios de horarios, hospitalizaciones... hacer ese seguimiento, hace falta básicamente dos personas, una a jornada completísima o dúas personas, entonces, cuando es gestionado por el ayuntamiento, en este o en otro, creo que hay menos supervisión, menos información, menos centrarse en eso, en explicarle al familiar cuales son las tareas, y después, como hay una parte política por detrás, pues se intenta contentar más al usuario, porque decir, pues yo quiero este horario, y yo puedo decir pues este horario no lo tengo disponible, tengo este otro, ellos son más, de intentar darle.

P: Y en relación a las tareas, entiendo que, con los pliegos que hay, tenéis que ofertar más servicios de los que oferta la ley, por lo tanto realizáis más tareas que si...

R: Non pero los servicios que ofrecemos son: actividades para personan mayores que no tienen que ver nada con el servicio, en plan, pues, elaboración de jabones, tenemos que hacer un taller gratuito, eso no tiene nada que ver con la ayuda a domicilio... las ayudas técnicas y si hace falta una grúa en una casa, pues proporcionársela, y por ejemplo, el fisio, se hay alguien que necesita fisio, pues tenemos unas sesiones de fisio gratuitas.

P: ¿Que le va a domicilio?

R: Exactamente. Bueno o podología, o varias cosas así. Y es que te lo piden los pliegos, no es que nosotros lo ofertemos porque si.

P: Bueno, no son tareas propiamente dichas, pero si son complementarias al servicio.

R: Complementarias, pero también fuera del horario del servicio. Por ejemplo si va el físico al domicilio, pues nosotros lo único que hacemos es pagarlo y va el fuera de nuestro horario.

P: ¿y que es, a coste de la empresa?

R: Exactamente.

P: Vale. Entonces, si me puedes hacer un resumen das cualidades que tu consideras que tiene la gestión privada.

R: ¿Las cualidades que tiene la gestión privada?

P: Por ejemplo, supongo que tendrá más facilidades en la contratación y movilidad de las auxiliares.

R: Sí, esa es una de las cualidades, aparte de trabajar de lunes a domingo que creo que es la única manera de gestionarlo, después creo que, más profesionalización del servicio en el sentido de que tenemos más tiempo para supervisar, para hacer otro tipo de evaluaciones, de seguimientos, y después que no tenemos ese aspecto político, bueno que lo tenemos igual (risas) porque están por encima nuestra, pero no sabría decirlo, en plan, eso, creo que es más profesional cuando lo lleva una empresa, desde mi punto de vista

P: ¿Porque tienen mayores recursos o...?

R: Porque tienen más recursos, y por eso que te digo, porque en el ayuntamiento a menos que tengan una persona contratada para gestionar eso, que no la hay... es una trabajadora social que tiene una carga de trabajo...

P: Claro, es que hasta los cincuenta usuarios no tiene dedicación exclusiva.

R: Y entonces creo que no se puede abarcar todo lo que exige un servicio como este, aparte aunque teña dedicación exclusiva, el fin de semana, por ejemplo, ¿cómo haría? Y la ley exige que hagamos o servicio en fin de semana, entonces, pues, a ver...

P: Que cualidades crees que podría tener la gestión pública del servicio.

R: La gestión pública del servicio yo creo que se podría hacer igual, serían mucho más conscientes, en contra de que la tenga la empresa privada eh? Los ayuntamientos creo que sí podrían llevar los servicios de ayuda en el hogar teniendo personal contratado por ellos, lo que pasa es que para el ayuntamiento tener el personal propio conlleva contratarlos como indefinidos, cubrir bajas, al final le cuesta más dinero que poner a una empresa a once euros, y coger una nueva cada año, y evitarse todos los conflictos que surgen de... ¿Pero que se podría gestionar públicamente? Si, solo hace falta el personal.

P: ¿Y con este mismo sistema que estamos o habría que cambiarlo?

R: ¿A qué te refieres?

P: Me refiero a ¿con un sistema de ayuntamiento que sea de gestión pública, o con un sistema provincial, o por áreas de salud?...

R: Yo creo que el sector por ayuntamientos, por lo menos en los pequeños, no sé en los grandes, pero, que veo que en los pequeños está bien a nivel ayuntamiento, aunque haya una área provincial que supervise o lo que sea, porque por ejemplo hay casos en los que valora la propia trabajadora social, que es quien conoce más al usuario. Ese servicio implica también, tener la necesidad de que conozcas a la familia, al usuario. Cuando viene la inspectora por aquí, a veces, le explicas un caso, pero no tiene ni idea de lo que le estás hablando, cada caso es un mundo, los casos de dependencia son muy concretos, cada caso con sus rollos familiares, desarraigo, hay muchos aspectos, entonces el ayuntamiento es quien mejor conoce, en general.

P: Un ambiente más familiar...más cercano entonces.

R: No por más cercano, si no que se puede supervisar.

P: Vale, pues vamos a la última pregunta entonces, aunque creo que ya sé tu respuesta (risas). Pero bueno. ¿Consideras que el servicio de ayuda a domicilio sea convertido en un servicio de limpieza? Y el porque

R: No. No considero. Creo que es una parte muy importante porque el servicio de ayuda a domicilio está para que la persona pueda estar en su casa el máximo tiempo posible, evitar que institucionalicemos, etc, y entonces, aparte de limpieza, lo básico para mantener la calidad de vida del usuario y que pueda estar en su casa en la mayoría de los casos. Pero creo que otra parte importantísima es el aseo diario, no solo lo doméstico, lo personal también, y no considero que el servicio de ayuda a domicilio sea solo limpieza, básicamente.

P: El hecho de que el usuario quiera estar en su domicilio es una cuestión cultural, no sé si estás de acuerdo.

R: Es una cuestión cultural, la gente es más reacia a ir a una residencia, obviamente, quiere mantenerse en su entorno y hay casos en los que es contraproducente porque es imposible mantenerlos en casa y a ver, estarían mucho mejor en la residencia, pero sí que considero que el personal de la residencia, mmm, a ver cómo te explico, a min con 70 u 80 años no me gustaría que me dijeran pues te tienes que levantar a las ocho de la mañana, vas desayunar a las ocho y media, hay que lavar a una persona en diez minutos y te vas a acostar a las once. O sea, creo que no respetan, bueno, hay residencias, obviamente, porque hay una gestión y una organización, no se respeta la individualidad de la persona ni una dignidad casi... Tengo que bañarle en diez minutos, que hay que pasar al siguiente.. Entonces entiendo que una persona quiera estar en su casa el máximo tiempo posible. Estoy en mi casa, en mi entorno, me levanto a mi hora, sigo mi ritmo.

P: Entonces crees que habría que cambiar la conceptualización de lo que es una residencia y que sea una atención más individualizada, con mayor tempo...

R: Sí, lo que pasa es que económicamente...

P: ¿Non les saldría rentable?

R: No, las residencias que yo conozco hoy en día son guarderías. Con unas pautas marcadas de a qué hora te levantas, desayunas y te vas a cama, y lo que haces a cada momento del día, entonces entiendo que una persona que está en plenas facultades, pues no quiera eso para él en la última etapa de su vida. Yo no lo querría para min.

P: ¿Y fomentar otro tipo de recursos como las viviendas comunitarias?

R: Sí, estoy muy de acuerdo con eso. Muchísimo, porque es, pues eso, mucha gente no puede estar en su casa sola, porque la dejas un fin de semana y el lunes puede tener.... Un rollo más como si estuvieras en tu casa, de ayuda mutua, supervisado pero en un ambiente más familiar, cercano, sin ese rollo guardería que se le da un poco a las residencias.

P: Bueno pues muchas gracias.

R: No sé si te ayudé mucho... pero bueno...

P: Si, y te lo agradezco mucho, muchas gracias, adiós.

Entrevista a el/la concejal/a del municipio de Arbo

P: Buenos días! Vamos a dar comienzo a la entrevista

R: Buenos días! adelante

P: ¿Podrías describir cuáles son las tareas que realiza el personal de ayuda a domicilio?

R: Básicamente ehh puede ser que al 100% no pero la mayoría podría describir las bueno pues desde cómo es la palabra de ayuda a domicilio se trata de ayudar en aquellos domicilios en los que hay personas que son dependientes personas que no siendo dependientes necesitan ayuda en lo que es de higiene, ayudas en lo que es en el aseo personal del usuario, incluso a veces pues en hacer también compra, pues básicamente lo que sería tareas del hogar.

P: Y podrías especificar más por ejemplo ¿tareas de limpieza se realizan? ¿Qué tipo de tareas en profundidad, diario, mensual...?

R: Pues dependiendo de cada domicilio pues se centran sólo en lo que es limpiar el aseo de la habitación del usuario porque a lo mejor en la unidad familiar pueden vivir cuatro, cinco o seis familiares pero se centran en la ayuda en lo que se están solicitando, el que solicita la ayuda a domicilio pues desde barrer, fregar, pues también tareas de cambiar camas, a lo mejor también en la cocina lo que es las tareas de...

P: ¿Y consideras que la mayoría de los usuarios tienen tareas de limpieza o de aseo personal o en sistema mixto?

R: Yo ehh mmm...en el Ayuntamiento nos enviaron en concreto una lista de los usuarios que tenemos, yo diría que mixto pero en mayor medida ehhh sería de aseo y de tratar lo que es al usuario porque tenemos muchas dependencias, muchos usuarios que no pueden por sí solos, pues lo que es lavarse, lavarse bien, asearse, ayudar a vestirlos y luego pues bueno pues si dependiendo del tiempo que tienen concedido, sobra tiempo pues es cuando se dedican a labores de casa.

P: Entonces consideras que predominan más las labores de aseo personal antes que los de limpieza, o sea hay más labores de aseo personal...

R: A la vista y en lo que yo me centro, los usuarios que tenemos en estos momentos ehhh digamos que por porcentaje prevalece lo que es la ayuda primero al usuario y en

secundario sería la limpieza por decirlo de alguna forma y siempre con la condicionante de que si un usuario quiere por ejemplo se le concede una hora y media de servicio o de ayuda como se quiera decir pues si ella se le va por el aseo, se le va por vestirla, asearla, prepararla y resta, resta tiempo pues es cuando nos vamos un poco a lo que es el aseo de la limpieza, la vivienda o etc...

P: ¿Y consideras que los beneficiarios y sus familias prestan ayuda auxiliar en la hora y momentos de la realización de las tareas?

R: Pues en algunos casos puntuales, hay algún porcentaje que están encamados o por lo que digamos la constitución física de la persona pues en algunos domicilios me consta que sí que hay familiares que le ayudan a incorporarlo o llevarlo a la ducha, sí.

P: ¿Y consideras que las atenciones que se prestan tienen un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona? ¿Por qué?

R: ¿A qué te refieres?

P: Es decir el auxiliar va y le ayuda a realizar las tareas o sea es un refuerzo para la realización de las tareas...

R: Sí porque en ese caso y muchas veces suelo hacer reuniones con las auxiliares un poco para dejar claro que van en ayuda, que van en ayuda porque sí que es cierto que a veces lo que hacen los usuarios mmmmm... tienen un concepto que piensan que es como si tuvieran una criada. No sé si te refieres a eso...

P: Yo me refiero al servicio que se presta si es un refuerzo en el sentido de... pues bien a esta persona ayudarla a realizar las tareas...

R: Sí efectivamente, sí es un poco de lo que yo... sí efectivamente porque eh... siempre incido en ese sentido de que no es que tengan una criada por decirlo de alguna forma porque vulgarmente muchos usuarios eh... se mentalizan de que esa señora que le va a la casa es como si fuera su criada y es un refuerzo, una ayuda por eso es ayuda a domicilio.

P: Te voy a plantear esta pregunta de forma comparativa ¿vale?... ¿Consideras que las acciones que se prestan tienen un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona o sustitutivo de las capacidades de la persona?

R: Es que cuando dices las capacidades de la persona no, no...

P: Las capacidades de la persona son las cosas que ella puede hacer y los deja de hacer porque le viene la persona...

R: Es que hay caso en los que el usuario no puede hacer nada...

P: Entonces ya no son capacidades de la persona

R: Claro porque ahí es... mmmm... es decir hay personas pues o que están encamadas o tienen la movilidad limitada y hay otros usuarios que no están tan digamos limitados entonces yo entiendo ahí que es un poco ahí es el refuerzo o una ayuda, es decir habrá personas que se mueven que pueden ir, van de su cama y van al baño por sí solos y hay otros que tienen que ir en sillas de ruedas. Entonces esa persona por tener su domicilio la que tienen movilidad puede hacer algunas conductas, entonces yo ahí entiendo que vas de refuerzo, es decir, tú tienes que dejar que esa persona sea autónoma en la medida de lo posible y vas de refuerzo. Y habrá otros que en que prácticamente no puedan hacer nada y su autonomía está muy delimitada.

P: Pero por ejemplo puede ser que haya otros que puedan por ejemplo, planchar pero como viene la chica pues ya lo hace la chica que viene...

R: Claro, es un poco lo que yo te decía...

P: Eso sería un sustituir las capacidades de la persona...

R: No, pues yo trato de que no se enfoque entonces así. Yo trato de mmmm... que se incide mucho en las reuniones, es decir, que eso se delimita mucho en cada domicilio de cuáles son las funciones específicas que tiene que hacer, yo creo que para evitar llegar a eso, de que luego no se exceda que haya un abuso por parte de los usuarios y familiares.

P: Entonces ¿Consideras que hay un abuso?

R: En algunos casos sí, pues constantemente tienes que estar recordándole a las familias, los auxiliares y también a los usuarios.

P: ¿Cuáles son tus expectativas como concejala de Servicios Sociales con respecto al servicio de ayuda en el hogar?

R: Bueno pues, va por etapas hay épocas en que creo que me como el mundo y que todo está muy controlado y sin embargo hay otras que no es así, es un servicio o una concejalía complicada porque se trata mucho de estar constantemente ayudando, solventando problemas que tienen la gente y que no llegas porque no puedes alcanzar

en la mayoría de los casos un éxito inmediato o rotundo pues eso te crea frustración. El tema de ayuda a domicilio, es un tema que bueno que es complicado pues porque es complicado de gestionar es complicado de cumplir el servicio como a lo mejor como a mí me gustaría; es complicado por las propias trabas burocráticas que te pone la propia administración, porque a veces no puedes abarcar todas las demandas que tenemos y eso que no tienes una satisfacción plena.

P: ¿Consideras que el servicio debería encaminarse como se está encaminando o debería toma otras direcciones?

R: Yo personalmente soy partidaria de externalizar este tipo de servicios que sea un servicio pues que preste una... el servicio considero que es necesario es importante... bueno es vital para muchos evidentemente para muchas familias para muchos usuarios pero yo personalmente pienso que debería ser impartido por una empresa totalmente ajena al Ayuntamiento.

P: ¿Por qué crees que habría mucha diferencia entre la gestión pública y la gestión privada?

R: Yo creo que sí, yo encuentro ya la diferencia en que el fin de semana lo gestiona el servicio lo imparte una empresa no es personal del Ayuntamiento y ahí ya encuentras diferencias.

P: ¿Qué cualidades tiene la gestión del sistema público?

R: Cualidades pues quizás a lo mejor donde veo... la mayor problemática es a nivel de personal.

P: ¿De personal, te refieres a los trabajadores?

R: Sí me refiero a los trabajadores efectivamente porque la diferencia de cuando a lo mejor un trabajador que trabaja para la empresa privada en fin de semana pues responde digamos... digo hay excepciones no estoy generalizando todos los casos, pero digamos que responde a lo mejor de otra forma que no responde en los días laborables trabaja para la empresa pública.

P: ¿Qué otras cualidades o defectos tendría si fuese gestión pública? ¿Qué cualidades o defectos encontrarías tú?

R: El máximo es que es muy difícil de gestionar, necesitarías ya exclusivamente... a lo mejor dos o tres personas que... para llevar bien el servicio; luego la otra parte la que

van a los domicilios bueno es un poco generalizar pero tienen un concepto, bueno pues se incumplen por muchos motivos, se incumplen, y luego ya se crean unos hábitos y después eso hábitos ya son costumbres y después reconducir estas costumbres pues es complicado es complicado. Me da la sensación por decirlo de alguna forma pues que da mucho más respeto trabajar para una empresa privada pues porque exigen mucho más que una empresa pública.

P: Y en las tareas que se realizan crees que habría mucha diferencia entre la empresa privada y la gestión pública?

R: Yo creo que no, las tareas que se realizan son las mismas, dónde un poco cambia es en digamos, permíteme la expresión en el chip de la persona que realiza la tarea.

P: Pero sin embargo hay empresas privadas que lo que hacen es que ofertan más servicios de los que tiene la propia ley, o sea, que van a dar más servicios que el Ayuntamiento. Por ejemplo, peluquería, fisioterapia, charlas...

R: El abanico, pues mejor me lo pones... si el abanico es más amplio pues yo creo que la externalización sería lo más óptimo para que este servicio funcione al 100%.

P: ¿Crees que habría mucha diferencia en los costes del servicio?

R: Pues ahora en términos económicos ahí, no lo sé, no lo sé...

P: ¿Cuáles crees que son las expectativas de los usuarios de este servicio?

R: Pues el usuario le gusta que le cumplan el horario y se excede el horario... pues por eso no van a levantar el teléfono a dar la queja al Ayuntamiento eh es un poco que se le haga lo que ellos en aquel momento suelen demandar a las auxiliares.

P: A lo mejor se desvían de las materias que están marcadas...

R: Lo que te comentaba anteriormente por eso... ahora se lleva un control en el que se especifica en cada domicilio de las tareas que hay que realizar para que cuando haya un cambio de auxiliar por cualquier motivo pues pueda saber en lo que tienen que hacer y se centren en eso. Y también para marcar unas pautas al propio usuario porque si no pues lo que hablamos de una mano y te van cogiendo un brazo y todo.

P: ¿Por qué crees que los usuarios quieren que le realicen más tareas de las que le tienen asignadas las auxiliares?

R: Sí es un poco que cuanto más me hagan menos hago yo.

P: ¿Cuáles consideras que son las expectativas de los propios trabajadores del servicio, de las auxiliares? Pues por ejemplo con respecto a las tareas... ¿Crees que ellas consideran que hacen las tareas que tienen que hacer, que deberían hacer otro tipo de tareas...?

R: Pues puedo sacar de cuando hacemos reuniones, ellas consideran que hacen más de lo que le corresponden. Te estoy hablando un poco de términos genéricos.

P: ¿Porque a ellas que les gustaría hacer, sabes?

R: No bueno, como digo yo pues cuando aceptan trabajar en atención a domicilio la propia palabra lo dice “ayudar” en el domicilio, lo que hablamos al principio, bien ayuda directa al usuario, a veces, a veces en temas de limpieza, en temas de acompañamiento, es decir, pero no se pueden hacer muchas más expectativas que esas porque no van a trabajar en una oficina...

P: ¿Las expectativas de la trabajadora social con respecto al servicio y las tareas cuales crees que son?

R: Con respecto al servicio yo creo que tenemos los sentimientos encontrados, yo creo que tendemos ambas las que formamos el departamento que lo ideal sería la externalización del servicio. A lo mejor estamos confundidas pero bueno con comparativas o con comentarios que nos llegan de otros Ayuntamientos que ya lo tienen externalizado, entendemos que sería lo más adecuado. Y con respecto a las tareas ehhh ellas se esfuerza en delimitarle muy concretamente cuando realizamos un alta nueva, en esas tareas en esos libros, se lleva un control específicamente de las tareas a realizar. Luego por eso, para que nadie diga hago más horas hago menos para que el usuario sepa o tenga una orquilla de esto es lo que le corresponde hacer en su domicilio y luego por eso para llevar un control ante cualquier posible inspección y demás.

P: ¿Consideras que el servicio de ayuda a domicilio se convirtió en un servicio de ayuda de limpieza y por qué?

R: Pues a ver no lo considero así que al 100% de higiene sobre todo, porque es decir en estos momentos creo que por porcentajes que debemos tener el 95% de dependencia y un mínimo de básica, si fuese a lo mejor el 50% te podría contestar que sí, porque básica es un poco en casi todos los domicilios vas a un poco lo que es higiene.

P: Esto es lo referente sólo a dependencia...

R: Sí entonces yo te diría que no porque todos los usuarios que tenemos en dependencia... no aparte de que se le hagan temas de limpieza, mucho es de ayuda al propio usuario de: aseo personal, levantarlo, vestirlo...

P: ¿Y de acompañamiento?

R: De acompañamiento son los mínimos, los mínimos.

P: ¿Tú consideras que la gestión se ejerce mejor desde el formato privado que desde el formato público?

R: A ver a priori pienso que sí, porque tengo la comparativa del fin de semana, a lo mejor estoy totalmente equivocada, que se llega a externalizar y vemos que teneos las mismas problemáticas que podemos tener ahora...

P: Pero la problemática la tendrían las empresas...

R: Bueno pero indirectamente revertería en el Ayuntamiento, porque bueno tendríamos las altas, las bajas y los usuarios seguirían dando quejas o no. Yo pienso que sí, que la externalización a nivel pues de carácter funcional sería pues más práctico o porque veo que a lo mejor no sé...

P: Ok, muchas gracias

R: Nada, para lo que sea aquí estamos

Entrevista a el/la concejal/a del municipio de Ribadumia

P: Buenos días, vamos a comenzar con la entrevista

R: Buenos días

P: la primera pregunta que te quería realizar es si conoces cuáles son las tareas que realizan las/os auxiliares de ayuda a domicilio

R: si

P: ¿Puedes describirlas?

R: Si, las tareas que realizan las auxiliares son bastante variadas, aquí la mayoría consisten en, generalmente, en limpieza y acompañamiento, también hay servicio de peluquería y cuidado personal...

P: ¿De peluquería?

R: Hay servicio de peluquería a domicilio también

P: Del ayuntamiento, ¿propio?

R: No, este ayuntamiento tiene subcontratado el servicio de ayuda a domicilio, y entre las cuestiones que se incluían en el pliego de cláusulas iban varias cuestiones como la fisioterapia a domicilio, las horas de peluquería y bueno, ayuda así más física, y... y... bueno, todo lo que necesite la persona básicamente

P: Y la peluquería, ¿va incluida en el coste por hora de la persona?

R: si, si si, eso va en el convenio, el convenio, a parte del precio por hora, establecía una serie de condiciones a mayores que se valoraban, que aparte aun aprobamos este año, que se valoraban pues este tipo de historias, así como horas de asistencia a mayores, limpiezas generales de una vivienda, eso va a mayores también, la disposición de sillas de ruedas...

P: ¿Eso todo es un coste para el Ayuntamiento?

R: No, eso lo paga la Xunta, la ayuda a domicilio lo paga la Xunta

P: Si son horas a mayores no...

R: No, pero van incluidas en el precio, el convenio no establece, en dinero solo establece lo que es el precio por hora, después las empresas ofrecen servicios a mayores dentro de ese precio, eso pueden ser horas de atención, pues aquí acompañan a la gente a lo mejor en una excursión, cuando vienen a dar una charla, participan en la feria de la familia con stands, dando información sobre actividades varias

P: Ese coste, entiendo que lo está asumiendo la empresa...

R: Ese coste lo está asumiendo la empresa

P: Ofrece bastantes servicios complementarios la empresa

R: Anduvo la cosa bastante igualada, si, si si si, porque... es en todos los lados así, yo entiendo que... la Xunta tiene unas tasas muy bajas, lo que se paga por hora es muy poquito y tampoco puedes tu ir de listo y subirlas, pero dentro de ese margen la verdad es que las empresas están haciendo unos esfuerzos que entiendo que de algún lugar tienen que salir, por ejemplo de la mano de obra que contratan, tienen salarios más bajos...

P: ¿En esta empresa también?

R: Yo ahí no lo sé, no lo puedo saber, todo el mundo está contratado como tiene que estar y... Aunque es cierto que los trabajadores de ayuda a domicilio tienen salarios, yo entiendo que tirando a bajos, como casi todo el mundo vamos

P: ¿Consideras que las atenciones que prestan tienen un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona?

R:Mmm... No, de refuerzo de las capacidades de la persona no, de ayudar en situaciones, pero de refuerzo de las capacidades, eso no, no hay un trabajo psicológico en el... en las actividades en las normales, después las actividades estas que son a mayores, que incluyen charlas, que incluyen actividades específicas sí, pero como hay que separar lo que es el servicio de ayuda a domicilio como tal, lo que incluye, lo que incluye según la Xunta de Galicia, es decir, son esas labores básicas de dependencia digamos, ayudarte a ir al médico, a hacer la compra, a limpiarte la casa, ayudarte también con las tareas del hogar y cuestión también de, de limpieza e higiene, eso es lo que establece la Xunta en la dependencia... Las empresas ofrecen unos servicios a mayores que si que ayudan en otras facetas de la vida de la persona, pero bueno, eso también depende del ayuntamiento y de lo que se contrate

P: Entonces, entiendo que si para ti no tienen un carácter de refuerzo, tienen un carácter sustitutivo de las capacidades de la persona

R: Si, pero es que el servicio de ayuda a domicilio es para eso

P: ¿Para sustituir las capacidades de la persona?

R: Que no puede, es decir, para suplir una carencia, no se sustituye, se sule una carencia de una persona que está en una situación que a lo mejor tiene movilidad reducida y no puede hacer frente a... imagínate, a la tarea de planchar, pues porque la espalda está fastidiada, está en una silla de ruedas y no puede usar una plancha, se sule eso, se sule...

P: ¿Y otra persona que no esté en esa situación y que si puede realizar la tarea, pero como viene la/el auxiliar plancha ella/él?

R: Pero yo ahí sí que, ahí entramos en una raya muy débil, tu como estas allí y tienes que hacer las labores, también va con el tiempo muy tasado, es decir, aquí, se tasa la necesidad y las horas de servicio que vas a tener, entonces claro, si a ti te van para limpiar la casa vas con el tiempo justo para limpiar la casa, no puedes fácilmente pararte en las tareas, si dentro de limpiar la casa se incluye la plancha va a haber plancha, si no se incluye la plancha no va... otra cosa es que después la trabajadora dentro de su tiempo pues se le queda, o hace o puede hacer o... hay una cierta flexibilidad en el puesto de trabajo, entiendo, entiendo yo... pero yo lo que tengo que interpretar es que cada persona tiene el servicio para aquello que necesita, específicamente, otra cosa es que después el usuario no lo entienda así

P: ¿Consideras que los beneficiarios y/o sus familias prestan ayuda a el/la auxiliar en la realización de las tareas?

R: ...Eso no te lo puedo decir, eso depende de muchas variables y cada caso es distinto, porque hay personas que viven solas, hay personas que viven, he, pues, con una hija o una nieta pero la nieta no puede ayudar en todo, ahí todo va en la organización después de la persona, tampoco recibe las mismas horas de dependencia una persona que vive sola, que está en una situación más o menos de cierta invalidez, que una persona que vive acompañada por un hijo, que solamente le hay que cubrir, a lo mejor, una cosa muy concreta a la semana

P: Las horas reciben las mismas, depende del grado, el grado 1 máximo 20 horas, el grado 2 máximo 45horas y grado 3 máximo 75 horas

R: Si, pero son máximos de horas

P: Claro

R: Pero después se hace una relación en servicios sociales de las horas que necesita la persona

P: No, eso no funciona así, es el usuario el que decide que número de horas quiere de servicio, teniendo como referencia el máximo establecido según su grado, aunque esto depende del número de horas que hay disponibles

R: Efectivamente, pero... claro, depende de las horas que hay disponibles, que esa es otra... Pero si es cierto que, antes de decidir las horas, se hace todo un trámite, pero yo como hijo o como nieta o como nieto o como usuario digo, mira, necesito que me limpien la casa porque tengo que trabajar y no me da, o que le limpie la habitación de la persona dependiente o que la acompañes a rehabilitación, por ejemplo, entonces, bueno, y al ser así, bueno, raro es que la persona le diga, ya que estas pues hazme esto o hazme aquello, igual yo... interprete la pregunta como si preguntases si había un abuso en el servicio, o un...

P: ¿Tú crees que hay un abuso en el servicio?

R: No, yo creo que no, no tengo conocimientos de eso no datos que lo corroboren, si tuviese datos concretos... yo creo que el servicio tiene que estar bien y que la gente intente no abusar, cuando tienes a una persona mayor lo que quieres es que te ayuden para poder respirar un poco, después que pueda haber personas más espabiladas que otras... yo ahí... no estoy en todos los casos...

P: ¿Cuáles crees que son las diferencias entre la gestión pública y la gestión privada?

R: La diferencia entre la gestión pública y la gestión privada está en el propio... en el propio servicio, yo entiendo que si se puede hacer públicamente... lo que pasa que este ayuntamiento es muy difícil porque es un ayuntamiento muy pequeño, pero si tú lo puedes hacer públicamente tienes servicios ya propios, tú puedes tener a lo mejor, imagínate un ayuntamiento grande que tenga un centro de día, que pueda complementar, y después que tienes instalaciones municipales con actividades que realiza el propio ayuntamiento que siempre ayudan... y después que yo siempre defenderé lo público, económicamente es más rentable, no tienes que darle un beneficio a nadie, entonces puedes ajustar los precios, puedes ajustar un salario a los

trabajadores y puedes dar un servicio siempre de mayor calidad, siempre, desde lo público siempre, el privado estás atado a las necesidades de la empresa privada...

P: ¿Qué complicaciones podría tener si el servicio fuese público?

R: Las complicaciones que tiene el servicio público es que esta es una cuestión que tiene muchas variables, porque al día siguiente pues tienes más horas o puedes tener menos... entonces... aguantar un puesto de trabajo, pues a lo mejor te encuentras que ahora tienes un puesto de trabajo de 4 horas, después, dentro de 6 meses tienes puesto y medio, entonces pues, tienes un problema con la contratación, con la gestión de las horas y de los recursos, mientras que una empresa tiene esos recursos y los distribuye...

P: y cuando quiere...

R: y contrata... lo que más suelen hacer es mover, trabajadores de este ayuntamiento para aquel y para allí, entonces tienen otra... otra movilidad, pero bueno, ya te digo, en un ayuntamiento pequeño como el nuestro es un poco complejo, pero en un ayuntamiento a partir de 1000 habitantes, ningún ayuntamiento debería de tener problemas para gestionarlo porque tienes otro volumen de trabajo, aquí son muy poquitas personas

P: Sin embargo la tendencia es a externalizar estos servicios

R: Es una cuestión política, cuestión política

P: ¿Qué cualidades consideras que tiene la gestión privada? ¿Y la gestión pública?

R: La comodidad que tiene la gestión privada es la comodidad para el ayuntamiento, porque tú externalizas y le dejas toda la responsabilidad a la empresa, esa es la, la ventaja mayor, porque después en dinero... y la gestión, si no la tienes que hacer tu y la hacen otros, pues es cómodo, es cómodo, tú no tienes responsabilidad ninguna, y eso es, es, lo que le hace a los ayuntamientos decidirse, porque después, de cara a... al servicio... lo que te decía antes, yo entiendo que el ayuntamiento tiene capacidades para dar mejor servicio que una empresa, pero también es verdad que si la empresa fuese un poco sería podrían dar los servicios bien, pero bueno... después pasa lo que pasa...

P: ¿Cuáles crees que son las expectativas de los/as trabajadores/as sociales con respecto al servicio?

R: Es una pregunta difícil, los trabajadores sociales... este es un servicio que tiene... esto va a ir a más... el envejecimiento de la población es evidente y es un servicio que cada vez va haciendo más falta, entonces... los trabajadores de servicios sociales lo que se quejan es que cada vez hay más burocracia, cada vez se complica más, se le están poniendo palos en las ruedas al acceso a estos servicios, como a las valoraciones de discapacidad, que lleva un atraso de 3 años, y se está entorpeciendo... porque bueno... esto es también una cuestión política porque es una cuestión de poner los recursos, tu pones los recursos y no tiene porqué haber problema, pero esto va a ir a más, y cada vez el servicio de ayuda a domicilio va a ser más necesario y más y más y más grande...

P: Y las expectativas de los beneficiarios y sus familias, ¿Cuáles crees que son?

R: Yo creo que nadie tiene expectativas hasta que le llega el... el momento, pero bueno, yo entiendo que todos somos conscientes de que en Galicia, es más necesario atender a las personas mayores con cierta calidad de servicio de atención y después hay la diferencia de lo que es el rural a lo que es una ciudad, aquí estamos en el rural, la vida de una persona es muy larga, mientras que en una ciudad a partir de la edad de pensión, de jubilación, si te falta una vida lo suficientemente activa... pues te vas degenerando más rápido y se hacen necesarios los centros de día y otras cuestiones, entonces desde el punto de vista del usuario... cuando llegue a esa edad te diré... mientras tanto... sabes, es complicado hacer una valoración... pero yo creo que no nos damos cuenta de que cada vez hay más gente mayor

P: ¿Y con respecto a las tareas que los usuarios quieren que le hagan?

R: Con respecto a las tareas... los usuarios siempre creen, desde mi punto de vista, que la persona que va allí tiene que hacer más cosas de las que hace, bueno, pero eso es una cuestión social he...

P: ¿Y consideras a lo mejor que los usuarios piensan que el/la auxiliar que acude a su domicilio tiene que actuar como “una chacha”?

R: Eso va en el carácter de cada persona, hay personas que a lo mejor lo piensan así... porque piensan que están pagando un servicio y que por lo tanto ese servicio tiene que ser lo que digan ellos y punto

P: En plan ya me viene el/la auxiliar y ya me hace todo...

R: En plan viene la auxiliar y ya me hace todo pero también hay otras personas que sepan que esa chica está ahí... yo... a ver... después depende del caso, hay personas

que tienen alzhéimer por ejemplo, la persona que tiene alzhéimer, la hija, es la que tiene que tener esa visión de esta viene a hacerme todo o viene a atender a mi madre o a mi padre, entonces eso puede cambiar, pero yo creo que hay de todo he...

P: Y tu como concejal, ¿Cuáles son tus expectativas con respecto al servicio?

R: Mis expectativas sobre el servicio es que la Xunta modifique los criterios de reparto de horas y se repartan las horas equitativamente y los ayuntamientos que tengan necesidad de horas las tengan, porqué... porque si tienes las horas y no tienes que gastar días y días y días y días peleándote con la Xunta para conseguir las horas... si tu aceptas un servicio, tendrás que prestar el servicio directamente y como concejal yo aspiro a que el servicio se dé de la mejor manera posible

P: Por lo tanto, ¿consideras que el camino a seguir es prestar cada vez más el servicio de ayuda a domicilio?

R: Si, yo entiendo que sí, que las personas quieren estar en su casa hasta que...

P: Eso también es una cuestión ideológica...

R: No, yo creo que es una cuestión de necesidad, porque después hay que ver los casos, yo creo que una persona que simplemente es mayor, que cada vez tiene menos movilidad pero es una persona que se desenvuelve bien no hay porqué mandarla a un centro de día por ejemplo... o... o a otro tipo de servicio... mientras que una persona que tiene un alzhéimer alto igual debería estar en un centro especializado con gente, con una atención...

P: ¿Te refieres a una residencia?

R: Una residencia o un centro de día...

P: Si tiene alzhéimer no puede ir a un centro de día...

R: Vale, a una residencia, a una residencia... a una situación que la atiendan como corresponde para que tenga las mejores posibilidades y para que la familia no sufra tanto, porque al final es un sufrimiento para la familia, pero... son cosas muy...

P: Entonces, resumiendo entiendo que tu lo que propones es que las personas que tienen una buena salud mental accedan al servicio de ayuda a domicilio y las que sean más complicado mantenerlas en el domicilio accedan a una residencia... entonces, ¿habría que fomentar también las residencias?

R: Para ciertos casos sí, hay que hacerle entender a las personas que la residencia no es... tan mala, yo hablo sobre residencias desde lo público y bien gestionadas obviamente. De hecho, en este ayuntamiento se están tomando, se están intentando hacer cosas que favorezcan la vida activa de las personas mayores y los jubilados para que estén activos aún, porque eso le va a prolongar el ciclo de vida

P: El fomento de alternativas a las residencias, como por ejemplo viviendas comunitarias ¿Cómo lo ves?

R: Si, efectivamente, podría ser. Ahora, heee... eso son proyectos que se han hecho por ahí adelante, que yo conozco alguno por ahí, pero son cosas... no es que sean puntuales, pero sí... en otro tipo de urbe, en otro tipo de urbe... yo te hablo desde Ribadumia, desde Ribadumia, siendo un ayuntamiento rural la gente vive en su casa todo el tiempo que pueda, entonces lo que hay que intentar es que la persona esté activa...favorecer que esté activa e esté en su domicilio diariamente hasta que sea evidente que no pueda estar

P: Entonces, las personas solicitan el servicio de ayuda a domicilio porque quieren vivir en sus casas, pero esta es una cuestión cultural que se puede ir transformando... porque antes los cuidados eran prestados desde las familias, pero ahora esos cuidados hay otro tipo de agentes que lo pueden prestar

R: Si, pero aquí tenemos una cuestión con el domicilio, con la casa que no hay en otras partes de Europa, aquí tenemos una vivienda como propiedad, eso requiere un cambio social importante, en el momento en el que la vivienda deje de ser una propiedad y la gente mayormente alquile tendrá facilidad para en algún momento de su vida irse a una comunidad diferente, pero teniendo una vivienda que has pagado, en la que vives, que es lo que tiene aquí la mayoría de la gente mayor ,y es el sistema social que tenemos, que cada uno se compre su propia vivienda y la pague y que cuando se jubile tenga su vivienda... otras alternativas yo no las veo por ese motivo, porque la gente va a intentar estar en su domicilio hasta que ya no pueda

P: ¿Entonces consideras que el hecho de que la gente tenga vivienda en propiedad fomenta que la gente solicite el servicio de ayuda a domicilio?

R: Si, el fomento del servicio de ayuda a domicilio y fomenta que al final no hay un punto intermedio... entre estoy en casa... y un punto intermedio que un centro de día en el rural da bastantes problemas... los centros de día en el rural funcionan bajo... bastante mal y bajo ¿por qué? Porque la gente está en su casa, tiene su huerta, sus perros o gatos, su vaca o lo que sea y se mantiene activo, mientras te vas

manteniendo activo no tienes problemas, el problema es sobre todo en las ciudades, y el estilo de vida claro, que tu si estas acostumbrado a vivir de alquiler, te da igual vivir de alquiler aquí que vivir de alquiler en una comunidad con otra gente, que tienen un centro de salud... bueno, que lo tienen organizado de tal manera que tu estas como en tu casa, y te sientes como en tu casa con unos servicios, pero aquí eso...

P: Para que exista un inquilino, alguien tiene que ser propietario...

R: Es otro sistema social que nosotros no estamos involucrados, en Alemania el Estado es propietario de muchísimas viviendas, el Estado tiene su propia agencia de pisos, es otro sistema que ellos tienen, y tener casa está muy penado por hacienda y son otras formulas, nosotros aquí tenemos la formula que tenemos, habría que cambiar... y dices tú, efectivamente, si alguien vive de alquiler hay un propietario que gana su dinero... en cualquier caso hay una gestión económica, pero... pero... es una cuestión social, aquí hoy en día un casero vive con miedo a que le revienten la casa y tu vas por Europa adelante y está muy bien organizado...

P: Venga, la última, ¿consideras que el servicio de ayuda en el domicilio se ha convertido en un servicio de limpieza a domicilio y porqué?

R: No, porque se hacen más cosas, no, porque se hacen más cosas. Si considero que la Xunta de Galicia tiene el servicio de ayuda a domicilio como un sistema de limpieza a domicilio y de acompañamiento, y de cocina, nada más. La Xunta, la Xunta lo tiene establecido así, son las empresas las que están ofreciendo a los ayuntamientos servicios a mayores, pero la ayuda a domicilio está pensado para eso, es ayuda en el domicilio, ya lo dice el nombre...

P: Por lo tanto, ¿consideras que la Xunta no está aplicando la Ley correctamente?

R: Creo que está... haciendo un poco de trampas, porque le está dejando al final la aplicación de la Ley a las empresas que lo llevan

P: O a los ayuntamientos...

R: O a los ayuntamientos, o a los ayuntamientos, pero bueno, es una percepción

P: Yo creo que sí es un servicio de limpieza...

R: Sí?... bueno, es que... tú tienes a tu padre, que está mayor, que no está mal, que simplemente no se mueve bien, y por lo tanto, limpiar la casa le cuesta, ir al

supermercado a hacer la compra le cuesta porque tiene que llevar las bolsas o no sé qué, pero después para todo lo demás es un hombre... se levanta, se acuesta, va a donde sea él solo, hace, deshace... ¿que necesita? Ayuda de limpieza.

P: Ayuda, la clave está en la palabra ayuda, no una persona que venga a limpiarte la casa

R: Claro, efectivamente, pero si es una persona que vive sola igual si necesitas que te limpien la casa, ya no la ayuda en el sentido de... bueno, te hago la plancha, o te limpio el baño un poco mejor, no una limpieza más general, sino una limpieza más semanal porque yo no soy capaz.

P: ¿Te refieres a una limpieza a fondo?

R: Una limpieza de la casa completa, porque no son capaces, porque tienen poca movilidad, porque está en una silla de ruedas... entonces, son casos diferentes, otro caso es si yo soy responsable de un mayor, vive conmigo, y quiero que me limpien la casa a fondo a costa del servicio, eso puede pasar, y seguramente que pase bastante, pero es que la Xunta lo tiene un poco hacia ese lado, porque te pones a mirar las cláusulas de las contrataciones y te ponen, precio, las funciones que tendrá que hacer tal cual, lo que tú quieras, precio por hora de ayuda en el domicilio, y después son las empresas las que dentro de estas te ofrecen, el servicio como va, como no va... lo que pueden hacer a mayores y lo que no. ¿Cuántas familias tienen? ¿Cuántas sillas de ruedas o lavacabezas tienen? Para poder transportarla o para poder lavarle la cabeza a una persona, que son cosas que... que son necesarias, eso está aun un poco... hee... casi que fuera del... del formato

P: ¿Cómo crees que se debería enfocar el servicio?

R: El servicio tenía que ser público y punto, sin historias. Con técnicos públicos, trabajadores del Estado, o sea, de la Xunta. Lo que yo no veo bien es que la Xunta dé dinero al ayuntamiento y el ayuntamiento contrate o no contrate, el sistema tenía que ser público, ya para empezar, porque entonces sí que lo puedes gestionar sobradamente.

Y después, tiene que ir orientado a lo que tiene que ir, consiste en cosas diferentes, en cada caso habría que verlo, pero... pero... no veo que se esté haciendo mal, ¿que se pueda mejorar? Bueno... Hay, hay un problema social también, una cuestión reciente, esto no lo había antes, y menos aquí, tu a lo mejor vas a Madrid es una cosa que ya está más... igual normalizada, o a Vigo, yo que sé, pero aquí no, aquí se trabajaba el

campo, los abuelos cuidaban de los nietos, y luego tienes que cuidar a los abuelos, no sé qué, no sé cuánto... y que una persona para que fuese para un centro tenía que... o estar sola... o... o... tener una red de apoyo en casa muy grande, porque hasta los años 80 serías un problema, o trabajaban en labores que le permitían compaginar...

P: ¿Consideras que el servicio garante la autonomía personal de los/as beneficiarios/as?

R: No, no está pensado para eso.

P: Sin embargo, es el principal objetivo de la Ley... garantizar la autonomía personal

R: Sí... pero... es que claro, depende de la definición de autonomía, yo creo que no le afecta a la autonomía de las personas, a lo mejor a esa persona que vive solo... claro, es que es completa la pregunta... si tu vives solo y te hacen aquello que tú no puedes hacer sigues siendo autónomo, efectivamente, sí. Ahora, que si ya vives con un familiar a quién le están garantizando esa autonomía es a la mujer...

P: Entonces, ¿Consideras que el servicio debería de tener en cuenta los cuidados prestados desde las familias para funcionar?

R: Sí, claro, ¿pero eso ya lo recoge la Ley no? ¿La dependencia no recoge, no recoge, la figura de la familia como cuidador?

P: Como cuidador sí, pero no que se tenga que tener en cuenta para la prestación del servicio

R: Ya... pero debería ser, porque entonces estás poniendo en la misma tabla a los que tienen a familiares en casa y a los que no los tienen. Entiendo que las situaciones son distintas, si hay una persona en casa, de hecho con respecto a las personas que no trabajan ya deberían ellos hacer esa función, si se le pagase lo que hay que pagarle, se buscaba en su momento también, que las personas que pudiesen ponerse a su cargo de dependientes recibiesen una ayuda económica para hacerse cargo de ellos...

P: Voy... Voy a leerte un artículo de la Ley que dice: “En todo caso las atenciones prestadas tendrán un carácter de refuerzo y no sustitutivo de las propias capacidades de la persona usuaria o de otras personas de su entorno inmediato, de manera que se facilite y promueva su autonomía”. ¿Tú consideras que esto se está llevando a cabo?

R: Todo ese párrafo está bien y es así, se supone que esto lo puedo hacer yo y esto no, entonces me haces lo que no puedo, entonces mantengo la autonomía que tenía, si, si es una persona que se hace cargo de mi, esa persona dice: mira yo puedo hacer todo esto, esto no porque tengo que trabajar. Entonces el... el... la persona de apoyo pues cubre ese hueco y mantiene la autonomía de todo y de los demás, en ese sentido si.

P: ¿Consideras que se está materializando entonces en el servicio de ayuda a domicilio?

R: Si, si, si si si, con ese concepto sí. Otra cosa es, después hay abusos, pero con ese concepto sí. La... La función de ayuda en el domicilio es, es esa.

P: ¿Crees que hay muchos abusos?

R: Mmm... no, muchos no,... porque... porcentualmente, ni idea de cuántos puede haber, pero muchos no... más que nada porque las tareas están ya delimitadas cuando se empieza, o... tienes estas horas, tú ya sabes que vas a recibir estas dos horas o... aquí tengo escuchado casos de quejas, "hay que no me hizo lo que tenía que hacer" cuando ibas a mirar la... la persona estaba haciendo lo que tenía que hacer... Hoy en día hay muchos controles ya... Hay empresas... la que tenemos ahora en el Ayuntamiento utilizan un sistema informatizado vía telefónica con el hogar, para controlar a qué hora entra y a qué hora sale el, el trabajador, de tal manera que no tienen margen, si el trabajador tiene que estar allí 40 minutos,40 minutos.

P: Muchas gracias por sus respuestas

R: Nada, para lo que necesites, son temas complicados, que van a dar mucho que hablar...

Entrevista a el/la usuario/a de Arbo

P: Buenos días! Esto es totalmente confidencial, no tiene nada que ver con el servicio ni nada, ¿vale? Entonces la primera pregunta que le voy a hacer es: ¿Cuáles son las tareas que realizan las auxiliares?

R: Bien pues me lavan, me visten, barren, friegan el suelo, a veces me hacen también de comer, algo de comer, limpian el cuarto de baño, ponen la lavadora.

P: ¿Y cree usted que debería realizar más tareas?

R: Bueno...

P: ¿O menos?...

R: Que hagan lo que les dé tiempo a ellas, yo siempre les digo que hagan lo que les dé tiempo.

P: Si, pero no en cantidad..., no en tiempo si no más de las que tienen asignadas o menos

R: No, las que tienen asignadas.

P: Las que tienen.

R: A mí por lo menos.

P: Vale. ¿Cuál cree usted que son las expectativas de la trabajadora social con respecto al servicio y las tareas que se realizan?

R: Son buenas, de momento son buenas.

P: Son buenas. Yo me refiero más, ¿si crees que la trabajadora social lo que busca en el servicio es que exista una buena atención o que la atención sea rápida que no haiga problemas en el servicio?

R: Hombre pues buscará un poco de todo, ¿no? Digo yo. Claro para que todo sea más...

P: Ya claro.

R: Más coordinado.

P: Y de los políticos?

R: Bueno, yo de los políticos no se mucho.

P: No intento hablar de política, si no de cuáles crees que son las expectativas de los políticos?¿Qué non haiga problemas o...?

R: Como todos dan problemas... todos. Yo de verdad no estoy a favor ni de unos ni de otros porque no soy de...

P: No, yo no le estoy pidiendo que se decante por nada.

R: No, yo quiero decir que la cosa muy bien no va.

P: ¿No va bien?

R: De momento non. Muy ben no va desde luego.

P: Vale. Y en los servicios que le presta la auxiliar, ¿usted colabora con ella en lo que puede?

R: Sí, claro.

P: Siempre con un carácter de refuerzo de sus propias capacidades.

R: Si, si.

P: Vale. Y crees que en algún momento, no a usted, a otros usuarios, tienen un carácter sustitutivo de las capacidades del usuario?, es decir, que el usuario no colabora nada y es la auxiliar quien realiza todo directamente?

R: Bueno habrá.

P: Habrá...

R: Habrá sí, yo creo que sí que habrá personas que a lo mejor que si.

P: ¿Colaboras con la auxiliar en lo que puedes?

R: Sí, claro, en lo que puedo si, aunque yo poco puedo

P: Y tú crees que las familias colaboran con la auxiliar? En este caso ya se que si, en general me refiero....

R: Hombre, habrá de todo. En todo no creo que colaboren. Habrá unos que más y otros que peor.

P: Sobre las expectativas de las auxiliares crees que están contentas, que les gustaría cambiar el servicio, ¿que funcionase de otra manera?

R: No, yo creo que están contentas digo yo, de momento las que vinieron aquí no tuvimos problemas con ellas.

P: Yo no me refiero a si tienen problemas con ella o ellas con ustedes...

R: No, no. Yo estoy contenta con ellas porque la verdad todas las que vienen pues por aquí siempre...

P: Vale. Te pido que me contestes sí o no y el por qué. ¿Vale?

R: Si.

P: ¿Crees que el servicio de ayuda a domicilio se ha convertido en un servicio básicamente de limpieza?

R: No, hombre para mi no porque me tienen que ayudar. No solo por la limpieza porque yo por la limpieza pues no, también lo hace mi marido y no tengo problema. Yo lo necesito más para mi, para que me ayuden.

P: Vale.

R: Claro para que me duchen, laven o ayuden a vestirme a poner la silla de ruedas aquí allí, lo más básico. Lo más básico para mí, porque la limpieza pues mi marido lo va haciendo y viene mi hermana que echa una mano.

P: Más para usted, aseo personal, atención de carácter personal.

R: Yo lo que necesito es más para mí.

P: Es decir, usted considera que no es un servicio de limpieza.

R: Hombre no. Hacen lo que pueden si les sobra tiempo entonces limpian pero no es...

P: Primeramente el aseo personal, es decir, que hay preferencias, ¿no?

R: Si, si. Yo prefiero para mi normal porque es lo que me hace falta que me vengan a ayudar pero para mí, que es lo que más falta me hace.

P: Y usted considera que habría diferencia entre si fuese una empresa privada o el ayuntamiento quien diese el servicio?

R: Me da igual.

P: ¿Le da igual?

R: A mí me da igual.

P: ¿Y cree usted que hay diferencia en el servicio que le ofrece el ayuntamiento a los de la empresa?

R: Yo con la empresa tengo los fines de semana...

P: ¿Y es lo mismo?

R: Es lo mismo. Yo tengo los fines de semana para mí y no encuentro diferencias.

P: Muy bien, muchas gracias.

R: Nada

Entrevista a el/la usuario/a de Ribadumia

P: Buenos días! Vamos a dar comienzo a la entrevista

R: Buenos días!

P: ¿Cuánto tiempo llevas con el servicio?

R: Llevo mucho tiempo. No me acuerda pero.

P: Llevas desde el 2009 por ahí, ¿no? ¿Vas para diez años, puede ser?

R: No me acuerda ahora mismo. Desde el 2010 que murió el Chicho entonces.

P: Es igual si no lo recuerdas.

R: El 2010 murió el Chicho, desde el 2011.

P: Bueno vale. ¿Cuáles son las tareas que hacen las auxiliares que vienen?

R: Pues mira, me hacen la limpieza, me hacen la comida, me van a la tienda, me van... nada más. La limpieza, comida y tienda.

P: ¿Y el aseo personal nada?

R: ¿Cómo?

P: Aseo personal, atención personal, quizás peinarte, lavarte...

R: Bueno, me ayudan a duchar.

P: ¿Y crees que deberían hacer más tareas de las que hacen? Si hay algo que se te ocurra que no hacen y deberían hacer.

R: No me llevan a mí a ningún sitio. En el coche de ellas yo no puedo subir.

P: Ya.

R: Eso, aún voy al cementerio pero mando a ella pero ella a mí no me lleva. E eso, a mi me gustaría que me llevaran pero en el coche no subo para nada. Me van a la tienda, me van a la farmacia y el aseo personal aún voy haciendo yo pero si un día me ayudan.

P: ¿Y alguna otra cosa por fuera, te limpian algo por fuera?

R: No.

P: ¿Y crees que deberían?

R: Bueno, yo para eso no. Me limpian la casa, el gallinero y el alpendre.

P: ¿Y tú les ayudas en lo que puedes a hacer las tareas?

R: Yo en lo que yo puedo sí, pero yo poco puedo.

P: Bueno, en lo que puedes, en lo que no puedes no.

R: En lo que sí puedo por ejemplo, ellas ahora marchan, yo si aún quedo en la cama tal vez cuando me levante, la cama yo no soy capaz de hacerla dejo la ropa en la cama.

P: ¿Y crees que la mayoría da gente ayuda as auxiliares? En general.

R: No sé.

P: No sabes, vale. ¿Cuál crees que son las expectativas de la trabajadora social con respecto al servicio? ¿Tú piensas que ellas creen que debe ser así, que debe cambiar, que deben hacer menos tareas más tareas...

R: Eso no sé, no sé decirte. Ellas no me protestan porque solo me hacen lo de casa y me van a la tienda o a la farmacia.

P: ¿Y tú crees que las auxiliares están contentas con lo que hacen?

R: Yo pienso que sí.

P: ¿Y los políticos que crees que quieren con respecto al servicio?

R: Ay los políticos... Yo no sé nada.

P: No es de política.

R: De eso no sé nada.

P: Es si tú crees que los políticos creen que así está bien, que el servicio está bien, que no necesita cambios o tu notas que los políticos creen que tiene que cambiar el servicio?

R: Yo de eso no sé.

P: Vale, no pasa nada.

P: Vale. ¿Consideras de forma general que las atenciones que prestan las auxiliares tienen un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona, refuerzan tus capacidades o substituyen algunas?

R: Es que no te entiendo muy bien.

P: Te explico de otra manera

R: Vale.

P: Tu dejas de hacer cosas porque viene la auxiliar a hacerlas?

R: Yo no dejo de hacerlas porque no puedo hacerlas.

P: Claro, ¿entonces es de refuerzo porque es como un refuerzo para ti?

R: Claro, yo no puedo hacerlas.

P: Por eso, vale. Vale ya vamos con la última que es una cosa corta.

R: Tú pregunta... ya sabiendo...

P: ¿Consideras que el servicio se ha convertido básicamente en un servicio de limpieza?

R: ¿Cómo es eso? No entiendo muy bien, mi cabeza ahora...

P: Si consideras que el servicio de ayuda en el domicilio es básicamente un servicio de limpieza del domicilio.

R: Pues quizá. Porque en nuestra casa limpian y fuera, de la puerta para fuera no hacen nada, pero en la casa limpian.

P: Vale. ¿Crees que si la gestión en vez de ser privada, por la empresa fuese del ayuntamiento sería diferente?

R: Pues quizás no.

P: ¿No? ¿Serían las mismas atenciones, más o menos?

R: Si. Porque yo por ejemplo, me van a la farmacia, me van a la tienda, me van al cementerio, no me llevan a min pero, van a poner flores al cementerio pero a min no me llevan a ningún sitio, y por aquí si necesito asearme me ayudan, de momento lo voy haciendo yo, pero yo hago estando ellas aquí yo sola no me comprometo mucho así que lo voy haciendo yo pero es como si tuviese ayuda.

P: ¿Crees que deberían cambiar el servicio o así está bien?

R: Home si yo no puedo, para fuera del portal, en la puerta de casa para fuera yo

P: ¿Crees que se debería?

R: No, yo no tengo porque hacer eso, por otro lado no le mandé nunca pero me gustaría por ejemplo.

P: ¿Por que eres tú la que le tienes que decir las tareas que tienen que hacer?

R: ¿Cómo?

P: ¿Eres tú quien le dice lo que tienen que hacer?

R: Bueno depende, si esta aquí ya saben lo que tienen que hacer y las que vienen un día cada quince días les digo yo, y como del portal para fuera no tengo nada y la casa la limpian y la comida así me la hacen pienso que si a lo mejor me gustaría ir a la tienda a comprar yo a mi manera y que me llevaran pero bueno.

P: En el coche ellas no te pueden llevar...

R: Ya, ya sé.

P: Bueno, está bien. Muchas gracias

Entrevista a el/la auxiliar de ayuda a domicilio de Arbo

P: ¿Cuántos años llevas trabajando en el servicio de ayuda en el hogar?

R: En el servicio de ayuda en el hogar llevo como treinta años.

P: ¿Treinta años?

P: Sí, no sé exactamente pero sobre treinta años.

P: ¿Siempre en empresa pública o privada?

R: Pública sólo.

P: Entonces vamos a comenzar con las tareas ¿Cuáles son las tareas que realizáis las auxiliares?

R: Bueno, de tareas realizamos es el servicio a la persona, limpieza de la persona, aseo personal, sobre todo el aseo, la comida. Vamos por prioridades, lo primero lo que es cada cosa, la comida el aseo, revisar si tiene alguna lesión o alguna cosa y después limpieza, más el baño, la cocina, la habitación, sobre todo eso. Y después lo que necesite más o menos un servicio si hay que hacer alguna comida, acompañamiento.

P: ¿Los usuarios os suelen pedir más tareas de las que aparecen recogidas?

R: Sí, a veces sí. A veces piden más tareas de las que debemos pero bueno, siempre es cosa nuestra decir no, aclarar que son tareas que no nos pertenecen y que no lo debemos hacer. Tenemos tareas asignadas hay cosas que no vamos a realizar como ir al huerto, como hacía alguna gente antes, limpiar el jardín o barrer el jardín u otras dependencias que ella no usa.

P: ¿Los beneficiarios os ayudan en lo que pueden?

R: Bueno hay casas que a veces delegan un poco en nosotros se dan un poco por desatendidos, como si fuera una obligación nuestra y en otras sí, colaboran bastante con nosotros, a veces te ayudan o acordamos realizar las tareas por partes, por ejemplo nos dicen: nosotros hacemos esto o deja eso que los hacemos nosotros o esas cosas, pero hay casos que delegan bastante en nosotras.

P: ¿Y los familiares os ayudan?

R: Pues sí, eso es lo que te estoy diciendo... A veces te ayudan, el usuario a veces no ayudan porque no pueden.

P: **¿Y en las cosas que pueden sí?**

R: De las cosas que pueden, pocas veces, más bien mandan y no ayudan. Más bien te mandan...mira límpiame estos cristales o límpiame el baño o cógeme el pan, barre la cocina... más bien dirigen pero de realizar alguna tarea no.

P: **¿Los familiares comentabas antes que se implican más?**

R: Hay familiares que sí que se implican, hay familiares que ayudan si están en casa, o te ayudan a levantarlo, a asearlo y en otros casos se realizan porque te dicen que tienes que realizar tú y nada más y es lo que suele pasar en la mayoría de las veces.

P: **Entonces ¿Consideras que la mayoría de las veces las tareas que vosotros realizáis el hecho de ir allí a realizar esas tareas, sustituye a las capacidades de las personas, es decir, las personas dejan de realizar cosas porque ya se las realizáis vosotros?**

R: No, yo pienso que no sé, pienso que lo hacen porque dicen ya que vienen y le pagan pues que lo haga, porque el resto del día que están solos, lo hacen. Entonces lo dejan de hacer a lo mejor para revisar como lo haces o dar un poco de conversación para estar entretenido, pero el resto del día muchos que son dependientes aún lo hacen; como barrer la cocina, hacer la comida o limpiar un azulejo, bueno lo que es pesado o está por debajo o hacer la cama, porque muchos el fin de semana no la hacen y ellos se arreglan.

P: **¿Qué afirmación dirías que es la más correcta, que las atenciones que se prestan tienen un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona o que las atenciones que se prestan tienen un carácter de sustitución de las capacidades de la persona?**

R: Bueno hay casos. Hay casos de personas que ciertas cosas nos las puede hacer es como un refuerzo, una ayuda, ves que a lo mejor tiene intención de realizarla y no llegan porque no pueden pero tienen la intención y otros lo hacen como en casos un poco una ayuda y se desentienden un poco y que no le hace beneficio ninguno, tampoco. Yo pienso que hay dos clases de personas, las que hacen por poder y las que no quieren hacer nada.

P: Las tareas que realizáis consideras que son las adecuadas que se deberían centrar más en otro tipo de tareas que se deberían aumentar el tipo de tareas...

R: No yo pienso que son adecuadas, siempre se pretende mejorar, siempre vamos a lo más necesario que es lo que miramos de estas cosas, de hacer lo más necesario, el aseo, la medicación, la alimentación que después de todo es lo más necesario y después vas a lo otro. Y lo que nos vamos a hacer es dedicarnos a otras dependencias, la casa entera cuando a lo mejor no la usan tampoco.

P: ¿Qué aspectos crees que se deberían mejorar?

R: No sé, depende de los casos eso habría que verlo mucho, los casos de cada persona. Hay personas que a lo mejor el tiempo que llevamos, pues una hora es insuficiente ya que a veces no es necesidad de que le limpies de que la asees es la compañía, se sienten solos porque están todo el día solos, hablan solamente contigo o en estas aldeas cuando va el panadero o una persona que le entra por la puerta porque no salen de casa porque a veces los accesos tampoco son muy buenos

P: ¿Crees que en esas situaciones el servicio de ayuda en el hogar sería el más adecuado?

R: Es que el servicio de ayuda en el hogar tendría que ser uno poco más amplio en diferentes aspectos, de la compañía, porque a veces no es necesario solo limpiar, hacer la comida...

P: O igual promocionar otros recursos como el centro de día.

R: O centros de día, exactamente, promocionarlo, lo que pasa aquí la gente es un poco reacia a los centros de día, porque están acostumbrados a estar en casa y aunque sea un poquito más prefieren estar en casa y no ir a ningún lado, mientras ellos puedan. Los centros de día son como una guardería para un niño, vas aquellas horas y vuelves a casa, pero muchos son reacios a ir, algunos van animados porque los llevan los hijos y van animados y después van bien, pero el salir de su casa les cuesta mucho.

P: ¿Tú como auxiliar de ayuda a domicilio cuáles son tus expectativas conforme al servicio, como crees que debería funcionar?

R: No lo sé, ahora mismo va funcionando bastante mejor que hace unos años, bastante mejor, ya que llevo muchos años, sé cómo es el cuento pero siempre hay cosas para mejorar, más horas por ejemplo de gente que lo necesita más, por el tema

de hacerle compañía en una comida, estar más tiempo con ellos o aspectos así, un poco implicar a las familias porque hay mucho abandono.

P: Y por ejemplo, el tema que me decías antes de que muchos usuarios “mandan hacer” en vez de... pues colaborar...

R: Podían colaborar más, pero yo pienso que es... ya es su manera de ser, yo pienso que ya...

P: ¿Y ese es un tema en el que se debería involucrar la gestión política del servicio? En inculcarle a esas personas...

R: Si, en que también tienen que ayudar a hacerlo, yo pienso que también. Usted ayúdele a hacer la cama aunque lleve más tiempo, o ayúdele a colocar la ropa del armario o cosas que aún pueden hacer aunque sea arrimado a un bastón

P: ¿Entonces se debería enfocar el servicio en ese sentido?

R: Si, yo pienso que ahí también he, que hay gente que realmente si lo hace, pero hay otra que no, la mayoría no he

P: ¿De quién consideras que es la responsabilidad de involucrarle esa forma de pensar el servicio?

R: Pues no sé, a la gente también si le impones un poco dicen bufff... aquí vienen a... no... sabes... no... no le gusta mucho que le impongan, que... si los llevas... lo vas haciendo, pero... ellos no lo entienden como un servicio a las veces, eles dicen “a mí me dan un servicio y pago”

P: ¿Crees que a lo mejor lo entienden como “viene la chacha a hacerme las cosas”?

R: Exactamente, lo entienden en ese plan, viene la chacha y en esa hora que haga las cosas

P: ¿y que haga lo que yo quiero que para eso pago no?

R: Exactamente, mandar mandan he, algunos mandar mandan, hacer no hacen pero mandar si pueden. Eso es lo que opino yo he

P: Si, si, si, y... ¿Cuáles crees que son las expectativas de la trabajadora social con respecto al funcionamiento del servicio y de las tareas que se realizan?

R: Bueno, a las veces hay un poco de desentendimiento pienso yo he, esto es lo que pienso yo, hay un poco de desentendimiento, porque a lo mejor vamos a una casa que requiere un servicio, y ella va y nos dice otro y... entonces a las veces te confundes porque no todas las casas son iguales ni demandan el mismo trabajo, entonces yo no puedo llegar aquí y ponerme a limpiar este piso y el piso de arriba porque... si yo uso esta dependencia y esta y esta... no voy a limpiar el resto del piso todo, donde a lo mejor vienen de vacaciones los hijos, ¿entiendes?, y a veces te dicen, “pues sí, pues si tienes tiempo límpialo”, y otras veces te dicen “no tu solo tienes que hacer lo de la persona”, también a la trabajadora, eso le confunde bastante he, yo pienso que ahí andamos un poco confundidos

P: Entonces, ¿crees que las tareas deberían estar delimitadas de una manera más rígida?

R: Yo pienso que habría que supervisar caso por caso, y ponerlas “esto, esto y esto”, porque nosotros vamos y nos dicen que usa esta habitación, el baño, a lo mejor la sala y la cocina, vamos repartiendo las tareas porque a las veces no da el tiempo para todas, pero la usuaria te dicen “ha, pues mira, límpieme la habitación de al lado y tal, que hace mucho que la limpie”... y tal, entonces te sientes un poco comprometido, si se la limpias, si no se la limpias, a veces preguntas y te dicen que si, otras veces te dicen que no... y he... los cambios de turnos fatal, porque vamos una y hacemos de todo, y van otras, y se dedican solo a hacer el servicio que tienen marcado, y dejamos mal unos compañeras a otras

P: Pero los usuarios tienen en sus domicilios unas hojas de tareas...

R: Si, pero pasan de todo, pasan de la hoja, ellos saben lo que tenemos que hacer, pero pasan he

P: Por lo que me dices, pasan los usuarios y pasan las auxiliares

R: Y pasamos nostras, claro... porque... unas van y hacen unos trabajos, y otras van por lo que manda la hoja y ya no estás bien vista porque... porque... fulana limpiaba esto, cambiaba aquella cortina o limpiaba las escaleras ¿entiendes?...

P: Entiendo. ¿Y las expectativas de los políticos?

R: (Risas)

P: No quiero que me hables de política he (risas)

R: Yo no sé política, ni se las expectativas de ellos, no hablo con ellos ni tengo contacto, asique no te puedo hablar de esta pregunta... porque no sé, yo solo hablo con mis compañeras cuando coincidimos y la trabajadora social, entonces no sé...

P: Ok, no pasa nada. Pasamos a la siguiente, ¿Tú crees que existe diferencia en las tareas que se realizan desde la gestión privada de una empresa que la de un ayuntamiento?

R: Yo creo que trabajan diferente he, tenemos las mismas expectativas, pero trabajan distinto, ellos tienen una serie de cosas que pueden hacer que nosotros no podemos hacer...

P: ¿Cómo cuales?

R: A ellos les está permitido poner inyecciones por ejemplo, nosotros no las ponemos, hubo un tiempo que las pusimos, pero ahora las tenemos prohibidas, como hacer curas, porque tampoco somos practicantes, ni somos médicos, nosotros no podemos ver si una cura está bien o mal, dentro de lo que sabemos por ver, pero... nosotros no, y ellos si las hacen. Y el resto, más o menos lo hacen igual que nosotros he, hacen igual que nosotros, pero esas cosas las tienen que nosotros no las tenemos, que no las podemos hacer, ellos las hacen.

P: Y dime, ¿Consideras que el servicio de ayuda a domicilio se ha convertido en un servicio de limpieza?

R: Yo creo que la gente lo coge un poco como eso, yo pienso que los usuarios nos cogen un poco como un servicio de limpieza, no como más atención a la persona, ¿entiendes?, hay gente que le haces más atención a la persona porque es lo que más demanda, como la gente que está en camas, encamados, o que hay que ayudar a levantarlos, a ducharlos y todo eso... Pero los que están medianamente, que aun se pueden mover lo cogen más como un servicio de limpieza...

P: ¿Cómo una chacha de limpieza?

R: Como una chacha de limpieza.

P: ¿Entonces crees que debería cambiar el sistema?

R: No lo sé, lo de la limpieza también es correcto hacerlo, porque si ellos no pueden fregar o limpiar una ventana, pues también lo tenemos que hacer, no van a vivir...

P: Siempre que no puedan claro...

R: Exactamente, siempre que no puedan. No van a vivir en la... en la mierda. Pero... pero que no te cojan tanto como eso. Es que muchos ya te dicen "ahí viene la de la limpieza", no te dicen "ahí viene la auxiliar de ayuda a domicilio", no, "ahí viene la de la limpieza", ya te tratan así he, ¿vale? Y nosotros no somos de la limpieza, yo no tengo nada contra la gente de la limpieza, que también hacemos limpieza, pero nuestra profesión no es esa, y estudiamos para otra cosa, no para eso, ¿no?. Entonces nos deberían de tratar de otra manera, pero no, te tratan "ahí viene la chica de la limpieza" y así...

P: ¿Y crees que es una cuestión cultural?

R: Si, yo pienso que sí, yo pienso más bien que es la cultura de la gente

P: ¿Entonces habría que cambiar la concepción de la gente sobre el servicio?

R: Si, yo pienso que si, lo que pasa es que ahora, a la gente mayor ¿cómo la haces cambiar? Pero los que vienen... pues si estaría bien... concienciar a la gente...

P: Pues muchísimas gracias por tu colaboración

R: Nada

Entrevista a el/la auxiliar de ayuda a domicilio de Ribadumia

P: ¿Cuántos años llevas trabajando en esta empresa?

R: En la empresa creo que son siete.

P: ¿Y anteriormente trabajabas?

R: Porque en el ayuntamiento antes de privatizar estuve dos o tres años no controlo muy bien las fechas, pero en la empresa creo que van a ser siete.

P: Vale. ¿Y cuáles son las tareas que realizabas?

R: El aseo a los usuarios y después la limpieza de baño y habitación, bueno lo que ellos manchan y si hacemos comida lo que nos manchamos, ¿y bueno y después lo que nos pertenece la limpieza general de los que están solos solos, entiendes?

P: ¿Y notas diferencia entre las tareas que se realizaban en el ayuntamiento que se realizan ahora en la empresa?

R: No, las tareas van siendo las mismas.

P: Las mismas.

R: Si, va siendo lo mismo.

P: Vale. ¿Y crees que deberíais realizar las tareas que realizabas, realizar otro tipo, reducirlas aumentarlas?

R: Yo veo mucho, mucho la limpieza porque a ver hay sitios que tienes los aseos, pero hay cosas que si te ponen media hora no te da tiempo a hacer ciertas cosas de limpiar, entonces haces lo esencial, el aseo del usuario y la limpieza de la habitación.

P: Entonces, por lo que me dices ¿crees que se limpia demasiado, en vez de atender más a la persona?

R: Casi pienso que sí.

P: Vale. ¿Por qué, cuales crees que son las expectativas de la trabajadora social con respecto al servicio y las tareas que se hagan más limpieza que se haga menos, ¿que primero se atienda a la persona?

R: Haber menos no, porque la limpieza necesitas hacerla si están solos, pero a eso me refiero entre comillas en domicilio donde hay familiares, que te pertenece limpiarles las habitaciones porque a lo mejor vienen con la queja de que hay una tela de araña, que non limpiaste allí y lo esencial es la habitación.

P: ¿Y los familiares ayudan en general ayudan en la realización de la limpieza?

R: No podemos tener alguno que te ayude en el de levantar, pero no.

P: ¿Y los usuarios ayudan en lo que pueden?

R: Los usuarios según.

P: ¿Pero en lo que pueden ayudan o más bien dejan de hacer cosas que ellos podrían hacer porque vienes tú?

R: Yo pienso que sí. Si, pero bueno entonces hay tienes que hacer muchos grupos, ¿entiendes?

P: Entonces lo digo en general. Entonces consideras que el servicio...

R: Yo considero que en sitios que tenemos, si vas a poner ejemplos, si tú vas a limpiarle a él porque tú no te vas a ponerle a hacerle la cama al hijo que vive con esa persona, ¿entiendes?

P: ¿Pero hay gente que persiste?

R: Hay gente que, si te sobra tiempo que, porque no lo haces y tienes problemas con esa gente, pero las jefas te dicen tienes que hacer esto y esto. Después tienes problemas.

P: Entonces, por lo general, ¿las familias de los usuarios quieren que realizáis más tareas de las que tenéis marcadas de las que tenéis asignadas no libro de tareas?

R: Claro queda usuario tiene asignado... En aquella te pertenece limpiar porque esta solo y hay más limpieza que en otras.

P: ¿Cres que ellos quieren, los usuarios, que le limpies más cosas de las que están marcadas?

R: A veces sí. Muchas veces los usuarios no, los familiares, los usuarios tienes que entender que las cabezas no andan como tienen que estar muchas veces.

P: ¿Y entonces, crees que tiene un carácter de refuerzo de las capacidades de la persona o sustitutivo?

R: Yo pienso que, por ejemplo, de esto que estábamos hablando de la limpieza a lo mejor la empresa tenía que poner, limpieza general, pero tú en tu hora no puedes. A veces tener toda esa limpieza hecha, habría que hacer un refuerzo de limpieza general pero no porque la auxiliar que va todos los días porque el tiempo no te da. Es que nosotras tenemos un tiempo marcado.

P: Entonces, la estructura ser de otra manera y la auxiliar que viene todos los días atención básica y a lo mejor un día al mes o cada dos semanas que venga una empresa especializada y que limpie todo esto a fondo.

R: Si. Una empresa o una auxiliar ayudándote a ti.

P: Y, aun así, ¿no os da tiempo porque que tienes una hora?

R: Si tienes una hora.

P: Una persona que venga de dos en una hora. A parte que no son vuestras tareas de limpieza, exclusivamente.

R: Bueno aquí entre comillas nos entra la limpieza.

P: Si, pero ley dice que los servicios, por ejemplo, de limpieza que se poden externalizar en una empresa propiamente de limpieza.

R: Si, es que nosotras hay ciertas horas que hacemos de todo, como subirte a una escalera para limpiar una ventana.

P: ¿Subís las escaleras?

R: Si.

P: ¿Y consideras que ese tipo de cosas...?

R: Tu si le quieres la habitación limpia a esa señora tú puedes hacer tu aseo, pero a ver que no le hacen el aseo completo todos los días. Tú tienes en casa puntualizado el aseo en más completo lo haces mejor el lunes o viernes y los otros un día un aseo general. Entonces lo que te sobra lo dedicas a hacer ciertas limpiezas que otros días no te da tiempo

P: Claro. ¿Y consideras eso de subir a una escalera para limpiar techos altos sería una mala práctica? ¿Que eso no debería de estar bien dentro del servicio?

R: Yo pienso que no debería de estar dentro del servicio. La limpieza normal de una habitación de cada vez que tengas que subir a una silla para limpiar una lámpara porque de vez en cuando, pero eso no se limpia siempre, pero limpieza general general como nosotros hacemos.

P: Vale. ¿Y a los políticos y concejales cuales crees que son las expectativas respecto al servicio?

R: Bueno yo de eso ya no entiendo nada.

P: ¿O sea tu qué crees que quieren los políticos respecto al servicio? ¿Que no haya protestas, simplemente, que no sepan nada por lo tanto va bien, que implicase en cómo está el servicio, que tareas se hacen y en que se debe mejorar y en que no o simplemente dejan estar?

R: Hombre yo pienso que sí que se implican porque nosotros si hay algún problema con algún usuario nosotros se lo comentamos a la empresa y la empresa supongo que es la que habla con servicios sociales.

P: Si, pero los servicios sociales no son políticos. El concejal es -.....

R: Ya, pero yo no sé. No sé lo que mira y lo que no.

P: Vale.

R: Hombre dentro de lo que cabe pienso que está bien el servicio.

P: Si, sí.

R: Ayudas que están dando que después lo de mirar si después entran los de limpieza eso ya no me meto.

P: Esto es una descripción política son cuestiones políticas.

R: A ver si a nosotros nos ponen un papel que tenemos media hora, pero en el papel pone que le entra la limpieza de la habitación y también la limpieza de la cocina, esas quejas las llevamos a la empresa porque mira porque si tenemos media hora eso no está, pero si a ellos tampoco les dan más tiempo para esos usuarios tenemos que sacrificarnos un poco todos.

P: Ya bueno.

R: Pero no, no veo yo.

P: Pero tú tienes media hora y tienes que hacer eso no vas a andar a correr.

R: No.

P: Vale. ¿Entonces crees que habría mucha diferencia si el servicio fuese público, directamente por el concejo o con la empresa?

R: Yo no creo que hubiera diferencia.

P: Ninguna en las tareas, ¿ni nada?

R: No porque nosotras hemos estado por el ayuntamiento y se hacía limpieza general pero bueno lo hacíamos nosotros, buscaríamos el tiempo de hoy pues la hora que tenemos haces más apurado aquello y te toca limpiar ventanas o lo que sea sin pasarse tampoco en la limpieza. Mucha gente se piensa que vamos y vamos para... Hay casas que tienes que hacer de comer entonces claro, que teníamos que pedir más tiempo para algunos usuarios, pero a lo mejor también es porque esos familiares no van a solicitar más tiempo porque nos lloran a lo mejor a nosotras, pero no van al ayuntamiento mira que a auxiliar no le llega el tiempo porque yo sé de casa que no van a quejarse.

P: Y deberían.

R: Deberían. Porque nosotros vemos entre un domicilio tiene una hora y te puede sobrar, entre comillas, un poco de tiempo y pues si lo pasas limpiando una ventanita y tal, pero vas a otro domicilio que a lo mejor ves que ese usuario necesita más tiempo y, sin embargo, no lo tienen porque yo pienso que no van al ayuntamiento a solicitarlo y moverse porque es un trance de ir al centro médico, pedirle que esa persona no se defiende tanto, pero a veces los familiares eso no lo. Simplemente se quejan, pero no van a mirar

P: ¿Porque tú piensas que simplemente tienen un servicio como un servicio privado y hacen lo que quieren? sabes me viene la chica.

R: Yo creo que lo que pasa si pasan de todo y piensan que aquí en media hora te puede hacer todo, pero yo le tengo dicho a muchos usuarios mira que a ti solo te pertenece esto del aseo de tu madre e irme y lavar entre comillas a casa si te da el tiempo, si no te da el tiempo ya se la dejas quedar, pero ellos echan en cuenta que sí que lo tienes que hacer. Pero si no te da el tiempo primero es el aseo de la señora.

P: Es que los piensan que como si viniera la chacha y me viniese a hacer todo.

R: Sí, sí. Es que piensan que somos chachas y que no tenemos un tiempo programado. Y lo nuestro es parecido a un hospital solo que tienes el tiempo contado. Yo le tengo dicho a las jefas de que tienen que hacer reuniones con los familiares de los usuarios, pero bueno algunos le entran por un oído y le sale por el otro.

P: Ya, ni lo van a hacer.

R: Sí, porque eso piensan que el ayuntamiento tiene una obligación a darles ayuda y nosotras somos como esclavas y tenemos que ser nosotros que lidiemos con ellos para decirles no es que esto no me pertenece, yo tengo que hacer el aseo, dejar la habitación limpia y la cama hecha, aunque hay días que llegas y la señora más manchada, más mojada y ya tienes que andar a correr pero eso ya es cosa tuya, tú no vas a dejar al usuario sucio por tener que lavar una ventana.

P: Claro.

R: Claro, primero es eso.

P: ¿Y eso desde arriba os lo dijeron? Que primero es la atención al usuario

R: Primero es la atención al usuario después el tiempo que te sobre, en el papelito de esa persona pone que entra la limpieza de la habitación, pero si no te dio tiempo a limpiar la habitación le haces la cama y punto. Pero primero es el usuario, eso siempre.

P: ¿Y Cres que hay usuarios que ensucian más porque me vienen a limpiar?

R: No, no. Tanto como eso no.

P: Bueno no sé. En Arbo hay una usuaria que como le viene la auxiliar a limpiar le tira todo al suelo.

R: Sí, pero vas a hablar de casos entonces en general si vas a poner un ejemplo eso es muy complicado

P: ¿Y vosotros como auxiliares que expectativas tenéis de que se reduzcan cierto tipo de tareas como a limpieza, de una atención más personalizada como crees que debería ir el servicio hacia dónde?

R: A ver a mi me interesa más que aquella persona si te pongo un ejemplo de que viniera una visita de la Xunta una vez, y una señora le dijo que el hijo dijo me hace la cena esto lo otro y después juega un poco a las cartas con mi madre quien le dijo eso a la de la Xunta le dijo que no se le pagaba para jugar a las cartas con esa persona y yo no estaba delante porque yo a esa persona la conseguí ducharla jugando diez

minutos con ella a las cartas si no me quería ir a la ducha y ahora me dice todos los días de jugar un poco a las cartas le voy diciendo que primero tengo que hacer mi trabajo as cartas se las hecho encima de la mesa y a veces la engaño y no juego pero es botarlas y nada más. Pero esa persona a causa de eso fue yendo a la ducha porque no quería bañarse y a ver nosotros que tenemos que hacer, pero es bueno para ella el movimiento de los dedos echando a las cartas tampoco te pasas todo el tiempo porque tú tienes que hacer tus trabajos primero.

P: Pero bueno eso también es trabajo.

R: Eso es como entretenimiento. Eso es lo que menos se ve en ayuda a domicilio

P: Eso nada, ¿no?

R: No, no. Los familiares y así lo entienden, pero la mayoría no, porque estas sentadas sin hacer nada

P: Claro. Entonces lo que más se mira es de carácter doméstico, limpieza

R: Limpieza y así. Ya será mucho decir que hay quien pretende que le limpies la habitación que a que duches bien la señora.

P: Vale. Entonces ya no te robo más tiempo te hago la misma pregunta, que creo que ya sé lo que vas a contestar, ¿Consideras que o servicio de ayuda a domicilio se convirtió en un servicio de limpieza?

R: Yo casi que pienso que sí. Si, pero familiares del usuario atiende a todo lo que tú le hagas, pero las familias son las que piensan que esta ayuda que da el ayuntamiento la Xunta piensa que es para que vayas limpiando la casa.

P: ¿Y por qué crees que piensan eso? ¿Una cuestión cultural a lo mejor?

R: No lo sé. Piensan que tienen una obligación de mandar en alguien, pero no. Pienso que incluso hay gente que no está pagando el servicio, los niños beneficiados hay gente que no paga el servicio.

P: Ya.

R: Y hay muchos que piensan que pagan mucho, pero si me tengo que para a explicarte una hora...

P: Pienso que lo que pagan máximo son cuatro euros la hora. Pero nadie paga eso.

R: Por eso te lo digo.

P: Si viene alguien de fuera doce trece euros

R: Pero explicarlo a esta gente, piensan que el ayuntamiento está obligado a mandar una persona.

P: Es que tiene que ser gratis, ¿no?

R: Ganan mucho. Y tampoco están pagando a una persona seis o siete euros.

P: Que no es mucho tampoco.

R: Muchas veces ya nos dicen os estamos pagando a vosotros. Le estáis pagando a la Xunta, la Xunta le paga al ayuntamiento. Nosotros vamos por la empresa, le voy yo a explicarle a la señora cuanto cobro o cuanto dejo de cobrar.

P: Tú no tienes por qué decirle nada.

R: Por eso por eso, pero. yo veo bien que si te sobra tiempo tienes que tener impecable la habitación de la viejita o lo que sea, pero bueno lo de andar limpiando en los techos y cosas así. Pienso que deberían de poner una vez al mes una limpieza general pero bueno limpieza general seria da habitación porque quien tendría que limpiar el baño sería la auxiliar que le va. Yo hablo de domicilios que están solos o a veces con hijos y lo que pretenden es que le limpies la casa e incluso la habitación de ellos.

P: Claro que si hay hijos.

R: Si, pero bueno si hay hijos que.

P: Ya, pero ellos también tienen que ser responsables que estos no son capacidades sustitutivas da familia es de refuerzo.

R: Pero quien se lo explica a ellos. Yo pienso que tenemos que ir por experiencia que usuarios tienen insultados a las jefas mandan a las auxiliares no hacen esto, que pretenden que le des una clave entonces pero bueno eso son casos no es en general pero bueno

P: No sé si quieres comentar algo sobre el servicio de las tareas...

R: No a ver yo pienso que esto es un lujo dentro de lo que cabe. Nosotros tenemos un trabajo ye ellos un servicio y pienso que es un lujo que más quieres que te diga.

P: Nada, nada. Así está bien. Yo preguntas no tengo más que hacerte. Me contestas bien.

R: A ver hay usuarios que están a lo mejor en un cierto tiempo estuvieron malos, pero recuperaron, ¿pero incluso le están con la comida a los hijos y nosotros vamos a limpiarle la casa? Entonces no tiene sentido.

P: Ya, no tiene mucho sentido.

R: Pero en casos, son casos. Yo no voy a dar nombres.

P: Y crees que los usuarios que hacen ciertas cosas, que podrían hacer cosas, ¿pero no las hacen?

R: Claro. Si tu estas en casa y en algún momento estas malo el ayuntamiento te da esa ayuda y hay otros muchos que solo tienen media hora y necesitan ayuda y esos que sí que la tiene y tienen más tiempo es tan algo mejor haciéndoles la comida a algún hijo y si haces la comida casi casi ya podrías limpiar la habitación, pero si

nosotros vamos a ayudar yo no le voy a pedir a esa persona que me limpie la habitación yo eso no lo puedo pedir.

P: Tu podías decir ayúdame usted a limpiar la habitación porque esto no.

R: Porque yo no sé si puedo hacer eso.

P: No se tendrás que hablar con Ana.

R: Hombre que está bien que así hacen movimiento.

P: Si la persona puede.

R: La idea que tiene la gente mayor es que como le has ayudado hacer la cama, que puedes hacerle la cama de su hijo, ¿y que le contesto? Nosotros tenemos que hacer de psicólogos.

P: ¿Entonces deberías implicar más al jefe o implicar la parte política?

R: La parte política yo no la entiendo.

P: Cambiar el concepto del servicio.

R: Los políticos si tiene más un servicio social darles más comunicación a los familiares de los usuarios de lo que tenemos que hacer nosotros y de lo que no tenemos que hacer.

P: Y involucraros.

R: Claro si en eso sí, pero bueno si vas con quejas a los servicios sociales, a ver que yo entendía lo de la política, pero son servicios sociales no voy a andar a quejarme a otros, mi jefa supongo que será en la que servicios sociales le dice lo que hay que decir, pero después se lo vas a decir a los familiares... Yo pienso que los tiene mandando a paseo.

P: Claro pero la que tiene que ir es la jefa no vas a ir tú.

R: No, yo no. A lo familiares lo único que le puedo decir es que a mi me pertenece eso. Yo muchas veces también puedo decir que igual hago alguna cosa que no me pertenecía a mi si me sobra el tiempo, no me molestaba a lo mejor hacerle la cama a algún hijo que no gobernar muy bien pero claro si después llaman y esto no lo puedes hacer.

P: ¿Entonces consideras que a veces hacer más tareas de las que os corresponde, de las que están marcadas?

R: Si yo a veces lo tengo hecho.

P: Entonces vas a tener un problema porque si lo haces una vez.

R: Claro es que ese es el problema. La jefa me tiene llamado la atención en ese aspecto pero es que yo en el papel, tú te pones a leer el papel del usuario te pertenece hacerle la cama, es que ponía lavadoras y tender la ropa, entonces tenía que lavarle la

ropa a la familia y si la familia no le ponía la lavadora, yo llego y al día siguiente no tengo ropa para cambiar pongo la lavadora, pero si no lo pone en el papel estás haciendo un trabajo que no te pertenece.

P: Ya, pero yo en tu caso sería hablar con la empresa en plan mira estoy así y no estoy funcionando o hablas con la familia y les dices de dejarle la lavadora puesta.

R: Pero la empresa muchas veces va a hablar con la familia y no está escrito.

P: Pero si la familia encuentra que la cama no tiene ropa o está sucia pues tendrá que aprender a que tiene que, a veces lo pasas mal porque tienes que tomar.

R: Ya, porque lo pasas tu mal y lo pasan mal las jefas porque yo a veces si no tengo ropa pongo la lavadora, y si me faltan cinco minutos andaré a correr, pero deo estas sabanas que me hacen falta para mañana.

P: Pero es que tampoco es porque las familias tienen que involucrarse en los cuidados.

R: Si, pero yo no se de donde tiene que venir ese entendimiento. A nosotros no nos tendría que pertenecer eso, venimos a hacer el trabajo y punto. ¿Si porque si lo haces somos muchas y somos un grupo de trabajadoras y a lo mejor tú lo hiciste, pero mañana viene otra ella me hizo esto y tú? Entonces deo mal a mi compañera, y yo en ese aspecto pienso que le tengo que pedir a alguna compañera porque paso por la vieja para que no tenga que ir arrastro.

P: Bueno, pues muchas gracias.

R: Y bueno, hay tantas quejas y son casos muy complejos.

P: Ya, son muchos casos, muchas tareas.

R: Si, son muy complejos y muy complicados tanto para las jefas como para el ayuntamiento.

P: ¿Por que como se mejoraría?

R: No tengo ni idea, no sé. Yo pienso que poniendo remedio a quien paga y pienso que algún usuario tenía que.

P: A lo mejor es la excepción. Tenía que meter más mano.

R: No sé.

P: ¿Por qué a vuestras quejas os hacen caso?

R: Hombre he tenido quejas de haber de lavar yo la ropa a lavar y llegar al día siguiente y al no tener unos calcetines o un jersey al ponerle al usuario porque se lo ponía el hijo, pero son casos extremos de gente con la cabeza que no está... Y la jefa tiene incluso mandado papeles de que se te puede quitar la ayuda.

P: ¿Pero no quedaron sin ayuda?

R: No, no. Porque haces eso tu le quitas la ayuda a un usuario y va a ver unas críticas tremendas entonces sí que van a decir de los políticos van a decir le quitaste esta ayuda.

P: ¿Entonces hacen lo que quieren?

R: Porque son problemas que vienen de atrás.

P: Entonces hacen lo que quieren los usuarios porque si no tiene consecuencias.

R: Si, pero las consecuencias en malas palabras van a ir por lo alto.

P: El problema es que las consecuencias repercuten en el usuario y no en la familia.

R: En el usuario que quedó sin ayuda.

P: Y cuando aquí el problema es familiar, que no ayuda.

R: ¿Y llevar la culpa a mi casa por no mirar al hijo de alguno o porque la lavadora está estropeada porque no te traen el material para limpiar, que limpias con agua sola?

P: ¿No tienen que ponerte lejía?

R: Pero no te lo ponen, pero a quien le explicas tú que el hijo pasa de la vieja y va de bares por ahí adelante y no tienes productos y limpieza de productos para algún domicilio para limpiar tu piso. pero si la vieja tiene una pensión y sí.

P: Nosotros allá yo estoy en el ayuntamiento de Arbo y nosotros ya te digo que si no hay productos de limpieza no se limpia.

R: El otro día limpie en la cocina con una gota de detergente de la lavadora en el agua.

P: Pero eso es la mala praxis. ¿Y si viene le seguro y dice como hiciste eso?

R: ¿Como vas a dejar de limpiar?

P: Pero las cosas hay que hacerlas de ciertas maneras no puedes hacerlas

R: No, pero tenemos que hablar cosas muy serias no andar de buenas. Después los usuarios nos tienen tirria por esto una es buena porque hace cosas que no le pertenece y a mi eso me pasa mucho.

P: Claro, pero eso no puede ser.

R: Me pasa mucho eso.

P: Claro es que al final sois chachas.

R: Yo se lo dije a la jefa. Nosotros tenemos que hacer una reunión con una familia de cada persona.

P: La entrevista la hiciste genial.

R: Yo de política no entiendo.

P: De hecho, el otro día fui a una casa que acababa de empezar y ese sí que no me sabía decir nada, y a parte me dijiste lo que querías.

R: Si, pero yo, no me gusta dar nombres, pero puedo decir detalles que quedas tonto porque hay algunos que incluso quieren que le vayas a buscar por la finca. Pero claro se acostumbran a ir a buscarlos que incluso pretenden que le plantes el tomate.

P: Eso es otro problema. ¿Tu vas a la huerta a coger un tomate y te pasa algo y quien te cubre eso?

R: ¿Y dejas a la vieja sin comer? Esto es un servicio social, es compasión.

P: Yo entiendo, pero tienen que entender que el servicio no funciona así. No es alguien que viene y que haga lo que tú quieras es a quien le va a hacer unas tareas que están estipuladas.

R: Claro justamente.

P: Bueno, muchas gracias, un placer

R: Nada, lo que sea...