



EL SAD EN TEMPS DE PANDEMIA: impactes en la gestió del servei

L'impacte de la pandèmia entre les persones en situació de dependència està sent analitzat des de les administracions amb molt interès pel que pot suposar de canvi de paradigma en la demanda de serveis, amb un augment del SAD i una disminució de l'atenció residencial. Aquesta tendència, que ve de 2015, quan es dona accés al sistema d'atenció a la dependència a les persones amb grau I, s'ha accentuat i caldrà veure si es manté en els propers anys. Entretant, cal afrontar la demanda creixent de SAD, incorporant en la gestió alguns aprenentatges de l'etapa COVID.

L'objectiu d'aquest article és reflexionar sobre els aprenentatges realitzats a partir del treball de suport tècnic amb professionals de serveis socials bàsics de municipis i consells comarcals entre març de 2020 i juny de 2021, per tal d'aportar elements de millora en la gestió del SAD en els propers anys, entre altres mitjançant les previsions contingudes en els plecs de contractació del SAD. ¹

En la fase d'estat d'alarma (15 de març al 21 de juny de 2020), en la majoria d'ens locals es produeix una situació insòlita: el decreixement del nombre d'hores efectuades, provocat per les baixes voluntàries temporals d'usuaris per por al contagi i també pel tancament d'agendes, de manera que no s'efectuen noves altes al SAD. Cal recordar que en aquesta fase no es compta amb prou material de protecció i en alguns municipis també hi ha dificultats per cobrir les baixes de les professionals d'atenció directa.

No es disposa de protocols específics sobre com actuar, més enllà de les recomanacions de la Generalitat respecte a la protecció dels professionals que intervenen en el domicili. Això comporta una gran diversitat de respostes per part dels ens locals.

¹ La majoria d'aportacions procedeixen de professionals dels EBAS de la província de Barcelona que van participar en el curs online entorn a l'elaboració del Plecs de contractació del SAD, Diputació de Barcelona, abril-juny 2021, així com dels docents: Núria Fustier, jurista i doctora en treball social, i Xavier Garcia Marimon, economista.



En concret, pel que fa a l'atenció a les persones usuàries del SAD, durant l'estat d'alarma alguns EBAS atenen persones usuàries amb COVID o sospita de COVID i altres no les atenen; algunes admeten noves altes i altres, no n'admeten. Molts EBAS s'organitzen en torns d'urgència i teletreball per evitar el contagi massiu de la plantilla, un model de treball que també segueixen moltes empreses amb les professionals d'atenció directa.

En la majoria de municipis es fa un seguiment telefònic periòdic a totes les persones usuàries del SAD, incloses les que es troben en situació de baixa voluntària temporal. En alguns ens locals es va més enllà i el seguiment s'estén a totes les persones amb PIA no residencial –és a dir persones amb PECEF i usuàries de centre de dia i del SAD-, i, encara en d'altres, a totes les persones grans del municipi. Es considera una mesura preventiva necessària per garantir el benestar de la ciutadania i, per fer-ho, a més de comptar amb el personal propi de l'EBAS i les empreses prestadores de SAD, en alguns municipis s'activen recursos de voluntariat, personal administratiu de l'ajuntament disponible i en algun cas el personal de biblioteques.

Per atendre les necessitats de les persones en seguiment, molts ens locals ofereixen el servei d'àpats a domicili, que té un creixement exponencial molt relacionat amb l'atenció a les persones usuàries d'uns centres de dia que romanen tancats fins a final del 2020. En alguns municipis es posen en marxa suports nous dins l'atenció domiciliària, com el servei de compres a domicili. Els professionals destaquen el gran suport que suposa l'ampliació del Servei Local de Teleassistència (SLT) durant la pandèmia.

En la segona fase (a partir del 21 de juny 2020) la situació canvia, comencen a produir-se altes de nous usuaris al SAD i en molts ens locals es produeix un increment de demandes, d'un costat, de SAD temporal sovint en relació a persones amb cuidadors/es familiars afectats de COVID, i, de l'altre costat, hi ha un traspàs de demandes de persones en llista d'espera per a l'atenció residencial que opten pel SAD. Es produeixen més urgències i cal augmentar la intensitat del servei, sobretot d'usuàries que ja no poden rebre el suport habitual del seu entorn. A la vegada, també es produeix un increment de les queixes de famílies esgotades.



En resum, la pandèmia suposa un sobre esforç per als EBAS, per l'acumulació de situacions d'emergència, sense protocols d'actuació, i en alguns casos sense els mitjans adequats.

Però també hi ha aspectes positius, segons les professionals. Els EBAS demostren capacitat d'adaptació a la situació. En molts casos es produeix una bona entesa entre les empreses i els serveis socials municipals per respondre a la situació i atendre de la millor manera a les persones usuàries. El teletreball permet una interacció major i més directa entre les professionals de l'administració i les de l'empresa, cosa que ha comportat una revalorització de les professionals d'atenció directa, amb les quals no hi ha relació directa en circumstàncies normals.

A la bona relació amb els proveïdors² hi contribueix el fet que les administracions es fan càrrec de les hores contractades no realitzades a causa de les baixes relacionades amb la COVID. Això sí, el pagament de les hores contractades no realitzades resta condicionat al fet que les empreses no tinguin la plantilla en ERTO.

També facilita la continuïtat del servei el fet que l'administració permeti com a mesura excepcional, i de forma temporal, la contractació de personal sense titulació, habilitat mitjançant una formació ràpida. A més, alguns ens locals subscriuen addendes al contracte programa de la Generalitat per tal d'incrementar el servei d'ajuda a domicili, gràcies als Fons social extraordinari per fer front a situacions extraordinàries derivades de la COVID-19 creat el març del 2020 pel Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030.

Durant la pandèmia, per tal d'adaptar el servei a les necessitats dels usuaris i usuàries, en molts casos s'han realitzat modificacions del contracte amb les entitats prestadores de SAD de manera informal, de bona voluntat, per acord verbal entre les parts. Les modificacions que s'han formalitzat han estat per a l'ampliació d'hores del SAD, és el cas, per exemple, de modificacions d'emergència tant l'any 2020 com el 2021 per atendre l'increment dels casos temporals arran de la pandèmia.

² Hi ha excepcions, ja que també es produeixen situacions de conflicte que posteriorment han portat a canviar d'empresa.



Fins al maig de 2021 no es disposa d'instruccions clares de la Generalitat respecte a les mesures de protecció d'usuaris i treballadores del SAD. A partir d'aquest moment es consideren una qüestió que l'empresa prestadora del SAD ha d'abordar i sufragar dins la prevenció de riscos laborals. Una disposició que és força probable que acabi repercutint en les factures als ens locals.

Després de la pandèmia, s'observen alguns canvis en els plecs dels nous contractes. En primer lloc, com és d'esperar, s'introdueix la possibilitat que calgui afrontar situacions d'emergència. Es posa major èmfasi en les obligacions de les empreses en matèria de riscos laborals i es preveuen els possibles sobrecostos tant pels equipaments (EPIS, mascaretes, etc) i mesures (tests, etc,) com per la gestió dels residus.

En segon lloc, la metodologia de treball que es planteja busca garantir una flexibilitat davant situacions imprevistes, urgències, com també la possibilitat de fer una atenció per via telemàtica en determinats usuaris/àries amb perfils més preventius, o en determinades fases com a la presentació del servei. Són propostes molt vinculades amb l'experiència recent que ha comportat major digitalització i, per fer-ho factible, es veu la necessitat de formació tant de les professionals d'atenció directa com de les persones usuàries i les seves famílies.

En tercer lloc, es constata un augment dels ens locals que aposten pel treball en equips de territoris, en uns casos com a proves pilot per a una part del territori i, en altres, directament a tot el municipi. Es considera que és un model de treball que beneficia la persona usuària i potencia les capacitats de les professionals d'atenció directa.

CONCLUSIONS

Des del punt de vista jurídic, el SAD com a servei essencial ha d'incloure als Plecs els procediments per fer modificacions en el servei en cas d'emergència. Els Plecs han de preveure solucions garantistes de manera que no es depengui exclusivament de la bona voluntat de les parts.

³ Es tracta d'adaptacions del model Superilles, de l'ajuntament de Barcelona.



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social

Gerència de Serveis de Benestar Social

Servei d'Acció Social

Passeig de la Vall d'Hebron, 171. 08035 Barcelona

Tel. 934 022 471

s.accios@diba.cat · www.diba.cat

Els Plecs sempre han d'incloure que és competència de les empreses complir amb la normativa vigent en matèria de riscos laborals. Això comporta també incloure noves previsions en l'estudi de costos.

La pandèmia ha tingut efectes en l'economia de les empreses i repercussions negatives en els professionals d'atenció directa d'algunes empreses⁴. Cal major flexibilitat en el servei per adaptar-se a les necessitats canviants i, encara més, a situacions d'emergència. Aquesta flexibilitat resulta difícil d'assolir amb els mòduls de finançament actual.

Programa d'innovació i qualitat del servei d'ajuda domiciliària

Servei d'Acció Social

Gerència de serveis de benestar social

Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat, Diputació de Barcelona

⁴ Segons l'enquesta a ens locals de la província de Barcelona sobre gestió i qualitat de SAD (Diputació de Barcelona i Universitat de Barcelona, maig 2021) un 33% dels responsables de SAD dels ens locals consideren que arran de la pandèmia les condicions laborals de les professionals d'atenció directa han empitjorat una mica i un 7% que han empitjorat molt. En el cas dels ens locals amb gestió indirecta fins a un 10% manifesten que han empitjorat molt. (Sobre un total de 69 respostes).
