

PROPOSTAS PARA O ANTEPROXECTO DE ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR (SAF)

a) Compromiso de A Coruña cun SAF de Calidade: marco e xustificación

O Concello da Coruña ten agora a oportunidade histórica de dar un salto cualitativo no Servizo de Axuda no Fogar, converténdoo nun referente en Galicia e no conxunto do Estado. A nova ordenanza non debe limitarse a cumprir a normativa vixente, senón aspirar a mellorar de forma significativa as condicións de prestación do servizo, garantindo a máxima calidade da atención ás persoas usuarias e o respecto absoluto aos dereitos laborais e profesionais das traballadoras. É o momento de que A Coruña se sitúe na vangarda das políticas públicas de coidados, apostando por un modelo baseado na dignidade, na igualdade de acceso, na transparencia e no control público efectivo. Este compromiso supón entender o SAF non como un gasto, senón como un investimento esencial para o benestar, a cohesión social e a xustiza laboral.

Ao abeiro do disposto no artigo 133 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, e ao amparo da Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, así como do Regulamento de Participación Cidadá, preséntanse as seguintes propostas ao proxecto de ordenanza municipal reguladora do Servizo de Axuda no Fogar (SAF).

Estas propostas tamén se sustentan na Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, que outorga aos concellos competencias en materia de servizos sociais, e nos principios de boa regulación establecidos no artigo 129 da Lei 39/2015, como son: necesidade, eficacia, proporcionalidade, seguridade xurídica, transparencia e eficiencia.

A presente proposta non só recolle demandas concretas do persoal e das persoas usuarias, senón que tamén se fundamenta nunha visión de futuro para o SAF, na que o Concello da Coruña exerza un papel activo como garante da calidade, da igualdade e da dignidade laboral. Cada unha das propostas que se presentan a continuación pretende avanzar cara a un modelo de atención máis xusto, eficaz e humano, capaz de dar resposta ás necesidades reais e de situar o noso municipio como exemplo de boas prácticas no eido dos coidados.

b) PROPOSTAS

1. Impulsar un estudo de viabilidade técnica, xurídica e económica sobre a creación dunha empresa pública de coidados que xestione o SAF.

A creación dunha empresa pública municipal de coidados representaría un cambio estrutural na xestión do SAF, permitindo ao Concello recuperar o control directo dun servizo esencial e garantir que os obxectivos sociais e de calidade primen por riba do beneficio económico. A xestión pública facilita unha maior transparencia, un control máis rigoroso das condicións laborais, e a posibilidade de reinvestir todos os recursos no propio servizo, mellorando tanto a atención ás persoas usuarias como as condicións das traballadoras. Este modelo xa se aplica con éxito noutros municipios, demostrando que é viable, máis eficiente a longo prazo e garante mellor a estabilidade laboral. O estudo de viabilidade proposto debe analizar os custos, os marcos legais e as fórmulas organizativas posibles, así como o impacto social e económico de municipalizar a xestión do SAF.

2. Aumentar o orzamento municipal destinado ao SAF para mellorar a calidade do servizo e as condicións laborais das traballadoras.

En materia orzamentaria, é imprescindible que o Concello da Coruña incremente o investimento destinado ao SAF, pero tamén debemos esixir un maior compromiso económico por parte da Xunta de Galicia. Aínda que estamos ante unha ordenanza municipal, falamos dun servizo que debe ser un pilar fundamental do Estado do Benestar e, polo tanto, do sistema social autonómico. O reforzo orzamentario a nivel municipal e autonómico é clave para garantir un SAF de calidade, estable e universal, que chegue a todas as persoas que o precisen en condicións dignas.

Un servizo público de calidade require un financiamento suficiente e estable. O actual orzamento do SAF non garante, en moitos casos, nin a cobertura plena das necesidades das persoas usuarias nin unhas condicións laborais xustas para as traballadoras. Aumentar o investimento municipal permitiría mellorar os materiais e medios técnicos dispoñibles e asegurar que os salarios e condicións laborais sexan acordes á responsabilidade e esixencia do posto. Ademais, reforzar o orzamento é unha aposta estratéxica a medio e longo prazo: mellora a atención domiciliaria, evita ingresos innecesarios en centros residenciais e contribúe á cohesión social. A Coruña, como cidade referente, debe priorizar este servizo dentro das súas políticas sociais, entendendo que cada euro investido no SAF retorna á sociedade en forma de benestar, saúde e dignidade laboral.

3. Valorar positivamente nas licitacións ás empresas que melloren as condicións salariais e laborais do persoal.

As cláusulas sociais na contratación pública son unha ferramenta clave para mellorar as condicións de traballo e, á vez, garantir un servizo de maior calidade. Incluir como criterio de adxudicación a mellora das condicións salariais e laborais supón premiar ás empresas que apostan pola dignidade e a profesionalidade das súas traballadoras, evitando a dinámica de competencia a base de recortes e precarización. Este enfoque non só é legal segundo a Lei de Contratos do Sector Público, senón que tamén está avalado por organismos europeos como unha boa práctica en contratación responsable. Deste xeito, o Concello da Coruña enviaría unha mensaxe clara: o beneficio económico non pode estar por riba do benestar das persoas que coidan e atenden no fogar, e a calidade do SAF comeza por garantir que quen o presta o faga en condicións xustas, seguras e estables.

4. Excluir das licitacións ás empresas con sentenzas firmes por incumprimentos de convenio, contrato ou normativa laboral.

A contratación pública non debe premiar a quen vulnera dereitos laborais ou incumpre compromisos contractuais. Permitir que empresas con sentenzas firmes por incumprimentos de convenio, contrato ou normativa laboral poidan seguir prestando o SAF envía unha mensaxe perigosa: que o incumprimento non ten consecuencias reais. Establecer a exclusión destas empresas das licitacións municipais supón poñer o foco na responsabilidade social empresarial e na defensa activa dos dereitos das traballadoras. Ademais, este criterio contribúe a mellorar a calidade do servizo, pois as empresas que incumpren adoitan facelo a costa de reducir custos en persoal, formación ou medios, o que repercute directamente na atención ás persoas usuarias. A Coruña pode situarse como exemplo de administración que esixe integridade, cumprimento e compromiso real coas condicións laborais no sector dos coidados.

5. Evitar a adxudicación a empresas que presenten ofertas temerarias ou excesivamente á baixa.

A práctica das ofertas temerarias, nas que as empresas reducen o prezo ata niveis insostibles, é unha das principais causas da precarización no SAF. Cando se adxudica un contrato a unha empresa que gaña a concurso pola vía de recortar custes de forma extrema, o impacto tradúcese en menores salarios, peores condicións laborais e unha atención de inferior calidade. Evitar este tipo de adxudicacións supón protexer tanto ás traballadoras como ás persoas usuarias, garantindo que o prezo ofertado sexa coherente cos recursos humanos e materiais necesarios para prestar un servizo digno. A nova

ordenanza pode fixar criterios e mecanismos de control que permitan descartar propostas que non garantan a viabilidade económica real do contrato.

6. Establecer mecanismos de control exhaustivo ás empresas adxudicatarias, con sancións efectivas e non prórroga en caso de incumprimentos.

Un servizo esencial como o SAF require un seguimento continuo e rigoroso por parte do Concello para garantir que as empresas adxudicatarias cumpran coa calidade e as condicións establecidas no contrato. Na práctica, a falta de control ou a ausencia de consecuencias reais ante os incumprimentos deriva en deterioro do servizo, sobrecarga das traballadoras e insatisfacción das persoas usuarias. Por iso, é fundamental establecer un sistema de inspección periódica, con avaliacións documentadas, canles de denuncia accesibles e entrevistas confidenciais co persoal. Ademais, as sancións por incumprimento deben aplicarse de forma efectiva e proporcionada á gravidade da falta, incluíndo a posibilidade de rescisión anticipada do contrato e a prohibición de prórroga.

7. Garantir o cumprimento estrito do RD 893/2024 e da Lei 31/1995 de Prevención de Riscos Laborais.

A seguridade e a saúde laboral son dereitos irrenunciáveis de todas as traballadoras, especialmente no sector dos coidados, onde o risco físico e psicosocial é elevado. O Real Decreto 893/2024 e a Lei 31/1995 de Prevención de Riscos Laborais establecen obrigas claras para avaliar, prever e minimizar estes riscos, así como para informar e formar ao persoal. Non obstante, a experiencia demostra que, sen un control municipal firme, estas normas poden quedar en papel mollado. A nova ordenanza debe incorporar mecanismos que obriguen ás empresas adxudicatarias a acreditar de forma periódica o cumprimento destas disposicións, incluíndo avaliacións de risco actualizadas, entrega efectiva de EPIs, formación específica e protocolos de actuación ante situacións de perigo. O Concello da Coruña debe asumir un papel activo como garante deste dereito, evitando que a precariedade ou a presión por tempos e custes poña en risco a saúde das traballadoras e, en consecuencia, a calidade do servizo prestado ás persoas usuarias.

8. Recoñecer o dereito das traballadoras a abandonar un domicilio ante situacións de maltrato, abuso ou acoso, activando os protocolos correspondentes.

O persoal do SAF traballa a porta pechada, en espazos privados onde, nalgúns casos, poden producirse situacións de violencia, acoso ou trato degradante. É inaceptable que

unha traballadora teña que permanecer nun domicilio onde a súa integridade física ou psicolóxica estea en perigo. A nova ordenanza debe recoñecer expresamente o dereito das profesionais a interromper de inmediato a prestación do servizo nestes casos, sen que iso supoña prexuízo laboral ou sanción. Ao mesmo tempo, debe establecerse a obriga de activar de forma automática os protocolos de protección, denuncia e apoio, así como a coordinación coas autoridades competentes e cos servizos sociais. Esta medida non só protexe ás traballadoras, senón que tamén reforza a mensaxe de tolerancia cero fronte á violencia no ámbito dos coidados.

9. Suspender o servizo a usuarios que teñan protagonizado situacións de violencia contra traballadoras. En casos de risco, o servizo deberá ser prestado por dúas profesionais.

A protección das persoas profesionais do SAF debe ser unha prioridade absoluta. Cando se producen episodios de violencia física, verbal ou psicolóxica por parte dunha persoa usuaria, a continuidade do servizo nas mesmas condicións supón un risco inaceptable. A nova ordenanza debe establecer mecanismos claros para suspender temporal ou definitivamente a atención a quen incorran en condutas violentas, garantindo ao mesmo tempo que as súas necesidades sexan valoradas polo servizo social correspondente — incluíndo, se procede, a derivación a recursos especializados como atención psicolóxica, psiquiátrica ou de intervención social— que non poñan en perigo ao persoal. Nos casos nos que, por razóns de dependencia ou vulnerabilidade, sexa imprescindible manter a atención no domicilio, debe facerse cun protocolo reforzado que inclúa a presenza simultánea de dúas persoas profesionais. Esta medida protexe ao persoal, disuade comportamentos violentos e transmite unha mensaxe inequívoca: o respecto a quen cuida é condición indispensable para recibir o servizo municipal.

10. Crear a figura da 'socio sanitaria supervisora' que participe coas traballadoras sociais na elaboración dos PIA.

As persoas profesionais socio sanitarias do SAF son quen mellor coñecen, de primeira man, as rutinas, necesidades e cambios no estado das persoas usuarias. Non obstante, esta experiencia e coñecemento práctico non sempre se incorpora de maneira sistemática na elaboración dos **Programas Individuais de Atención (PIA)**. A creación da figura da *socio sanitaria supervisora* permitiría dar voz e recoñecemento profesional a quen realiza o labor directo no fogar, integrando a súa visión co traballo técnico das traballadoras sociais. Esta colaboración favorecería avaliacións máis precisas, plans de atención máis realistas e unha mellor coordinación entre todos os axentes implicados. Ademais, suporía un avance

no recoñecemento profesional do persoal sociosanitario, xerando maiores incentivos, compromiso e estabilidade no servizo.

11. Informar claramente ás persoas usuarias de que **o SAF non é un servizo de limpeza**, suspendendo o servizo nos casos nos que non se cumpran os criterios técnicos.

O Servizo de Axuda no Fogar é unha prestación social orientada a apoiar a autonomía persoal, cubrir necesidades básicas de atención e mellorar a calidade de vida das persoas en situación de dependencia ou vulnerabilidade. Non é, nin debe converterse, nun servizo de limpeza a baixo custo. A confusión sobre o seu propósito real provoca sobrecarga de tarefas para o persoal, reduce o tempo dispoñible para os cuidados e desvirtúa a finalidade do servizo. A nova ordenanza debe deixar claro, desde a información inicial ás persoas usuarias, cales son as funcións e límites do SAF, asegurando que as actuacións se axusten sempre a criterios técnicos e ao PIA establecido. Nos casos nos que se detecte un uso inadecuado do servizo, debe existir a posibilidade de suspendelo ou reorientalo, garantindo que os recursos municipais se destinan ás persoas e situacións para as que foron concibidos.

12. Establecer un servizo de apoio psicolóxico para as traballadoras que o precisen.

O traballo no SAF implica unha alta carga emocional e física: atención a persoas en situación de dependencia, acompañamento en procesos de enfermidade ou fin de vida, e xestión de situacións complexas no ámbito privado dos fogares. Todo isto, sumado a condicións laborais que non son dignas, pode derivar en estrés, desgaste profesional, ansiedade ou outras afectacións emocionais. A nova ordenanza debe contemplar a creación dun servizo municipal de apoio psicolóxico específico para o persoal do SAF, de acceso confidencial, gratuíto e adaptado aos retos propios da súa profesión. Este recurso permitiría detectar e abordar a tempo problemas de saúde mental, mellorar o benestar das traballadoras e, en consecuencia, garantir unha atención de maior calidade ás persoas usuarias.

13. Ofrecer fisioterapia ás traballadoras con patoloxías musculoesqueléticas recoñecidas.

O labor diario no SAF implica movementos repetitivos, manipulación de cargas, posturas forzadas e desprazamentos constantes, factores que incrementan de forma notable o risco de desenvolver patoloxías musculoesqueléticas. Moitas destas lesións, como lumbalxias,

tendinite ou problemas cervicais, non só afectan á saúde da persoa traballadora, senón que tamén condicionan a súa capacidade para prestar o servizo en condicións óptimas. A nova ordenanza debe incorporar un programa municipal de fisioterapia dirixido a todo o persoal que presente patoloxías musculoesqueléticas recoñecidas, ofrecendo tratamento preventivo e rehabilitador. Este servizo non debe considerarse un gasto adicional, senón un investimento en saúde laboral que reduce baixas médicas, mellora a calidade asistencial e prolonga a vida profesional das traballadoras.

14. Garantir a entrega sen demoras das axudas técnicas nos domicilios, unha vez solicitadas.

As axudas técnicas —como grúas de mobilidade, camas articuladas, cadeiras de ducha ou outros apoios— son elementos fundamentais para garantir a seguridade e autonomía das persoas usuarias e para reducir o risco de lesións no persoal do SAF. Non obstante, na práctica, a súa entrega pode atrasarse semanas ou incluso meses, deixando sen cubrir necesidades urxentes e obrigando a improvisar solucións pouco seguras. A nova ordenanza debe establecer prazos máximos e procedementos áxiles para a tramitación e entrega destas axudas, así como mecanismos de seguimento que eviten retrasos innecesarios. Unha resposta rápida non só mellora a calidade de vida das persoas usuarias, senón que tamén facilita o traballo das persoas profesionais, reducindo o esforzo físico e a probabilidade de accidentes laborais.

15. Garantir que, antes de acceder a un novo domicilio, as traballadoras coñezan o grao de dependencia, enfermidades relevantes e condicións especiais da persoa usuaria.

Entrar nun domicilio sen coñecer o grao de dependencia, as enfermidades relevantes ou as condicións especiais da persoa usuaria expón ás traballadoras a riscos innecesarios e pode comprometer a calidade da atención. Esta información, que xa é coñecida polo servizo social e polas traballadoras sociais, debe ser compartida de forma clara e anticipada co persoal sociosanitario que vai realizar a intervención. Solicítase que a ordenanza recoñeza expresamente o dereito das traballadoras sociosanitarias a ser informadas previamente sobre o estado físico, cognitivo e sanitario da persoa usuaria antes de entrar nun novo domicilio. Esta medida é fundamental para garantir unha intervención segura, eficaz e adaptada, en aplicación do artigo 18 da Lei 31/1995 de Prevención de Riscos Laborais.

16. Eliminar as listas de agarda no acceso ao servizo.

En relación coas listas de agarda, é necesario **reclamar que a Xunta de Galicia cumpra estritamente o prazo legal de seis meses** para realizar a valoración e emitir a resolución das solicitudes, segundo o establecido na normativa vixente. Este cumprimento é esencial para evitar atrasos inxustificadas que prexudiquen ás persoas en situación de dependencia ou vulnerabilidade. A coordinación efectiva entre administración autonómica e municipal debe ser unha prioridade para que a atención chegue no tempo e coa calidade que a cidadanía merece.

As listas de agarda no SAF supoñen unha vulneración práctica do dereito a recibir un servizo esencial nun prazo razoable, especialmente cando se trata de persoas en situación de dependencia ou vulnerabilidade. A demora de meses entre a resolución favorable e o inicio efectivo da atención provoca un deterioro na saúde física e emocional das persoas usuarias e incrementa a carga sobre as familias ou cuidadoras informais. A nova ordenanza debe fixar prazos máximos para a activación do servizo e establecer mecanismos de urxencia para casos prioritarios, garantindo así unha resposta rápida e eficaz. Eliminar as listas de agarda non é só unha cuestión de eficiencia administrativa, senón unha aposta decidida pola igualdade de acceso e polo principio de atención temperá recollido na Lei 13/2008 de Servizos Sociais de Galicia.

c) ANEXO COMPLEMENTARIO: XUSTIFICACIÓN LEGAL

A. Dereito á información previa das traballadoras sobre a situación da persoa usuaria

Proponse que a ordenanza inclúa expresamente que as traballadoras coñezan antes do primeiro acceso ao domicilio o grao de dependencia, enfermidades relevantes e condicións especiais da persoa usuaria. Xustificación legal: Art. 18 da Lei 31/1995 de Prevención de Riscos Laborais (obligación de informar sobre riscos).

B. Reforzo da inspección e das sancións ás empresas

Proponse que a ordenanza determine protocolos específicos de inspección municipal, con visitas non anunciadas e entrevistas privadas ás traballadoras para detectar incumprimentos. Xustificación legal: Arts. 71 a 75 da Lei 13/2008 (función inspectora, medidas cautelares e acceso aos domicilios cando exista risco).

C. Participación activa das traballadoras nas valoracións e seguimento

Ademais da figura da 'socio sanitaria supervisora' proposta, solicítase que a ordenanza recoñeza a obriga de incorporar información procedente das auxiliares/socio sanitarias na valoración inicial e no seguimento dos casos. Xustificación legal: Lei 13/2008 (intervención individualizada e funcións dos servizos comunitarios básicos).

D. Apoio en saúde física e mental ao persoal

Proponse que a ordenanza inclúa, como prestación complementaria municipal, programas de apoio psicolóxico e fisioterapia preventiva/rehabilitadora para o persoal do SAF. Xustificación legal: Obriga xeral de prevención de riscos físicos e psicosociais (Lei 31/1995, Arts. 14 e 15) e fomento da saúde laboral recollido na Lei 13/2008.

E. Inclusión de cláusulas sociais avanzadas na contratación

Proponse que a ordenanza fixe que os pregos de contratación incorporen criterios de adxudicación que favorezan empresas con mellores condicións laborais, con exclusión de empresas con antecedentes graves e evitando ofertas temerarias. Xustificación legal: Art. 33 da Lei 13/2008 (fomento de cláusulas sociais na contratación pública) e Art. 145 da Lei 9/2017 de Contratos do Sector Público.

Presenta:

Trinidad Palacios
Voceira de Movemento Sumar
Coruña e traballadora do Servizo de
Axuda no Fogar (SAF)