



## PLATAFORMA ANDALUZA DE PERSONAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (PAPAD).

plataforma.andaluza.pad@gmail.com

### COMUNICADO

*Ante la INSTRUCCIÓN 1/2023 de la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, el Personal de Atención a la Dependencia queremos argumentar la inviabilidad de la realización de tres valoraciones diarias con sus respectivos informes técnicos de valoración:*

El argumento principal viene avalado por el sentido común y la lógica; si la media de valoraciones que se hacía por el personal valorador antes de la implantación del nuevo procedimiento estaba entre 2,5 y tres visitas al día, pretender que se realice el mismo número de visitas, con el trabajo añadido que conlleva la elaboración del PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN, es totalmente irrealizable.

Para que pueda entenderse por qué no es factible el número de objetivos que se propone, procedemos a enumerar las diferentes acciones y tareas que conlleva cada intervención según el nuevo procedimiento con visita unificada:

**1. PREVIO A LA VISITA DOMICILIARIA:** es importante hacer un estudio del expediente administrativo; datos que aparecen en la solicitud sobre la existencia de un cuidador o cuidadora, si la persona tiene algún representante legal o guardador/a de hecho, ya que si existieran, tendríamos que indicar expresamente en la llamada que deben estar presentes durante la valoración y obtener de estas personas información esencial para la propuesta de recurso, como datos de convivencia, servicios o prestaciones que está recibiendo, etc.

Ver y estudiar el Informe de Condiciones de Salud, así como los informes médicos complementarios, consultar sintomatología y repercusión en el desempeño de las Actividades Básicas de la Vida Diaria de las patologías que aparecen en los mismos, si hay diagnósticos que cursan por brotes, si se prevé que puedan tener afectadas las facultades mentales, problemas para la comunicación, etc.

Discriminar si la situación es valorable o estamos ante una situación transitoria no basal, que requiera un aplazamiento o una valoración con dictamen revisable, así como consultar valoraciones anteriores, especialmente en caso de revisiones de oficio. Igualmente, es imprescindible el exhaustivo conocimiento de las zona geográficas a visitar, a fin de conocer si puede tratarse de zonas con especial conflictividad social que requiera gestionar las visitas en horarios en los que se reduzca al mínimo los riesgos del profesional que lleva a cabo la visita.

**2. DESPLAZAMIENTO HASTA EL DOMICILIO:** con la dificultad añadida del tráfico y problemas de aparcamiento en las ciudades, uso de medios de transporte público, distancias hasta el lugar de la visita y dispersión geográfica en las zonas rurales (carreteras secundarias, carreteras de montaña, acceso por caminos de tierra, etc.).



## PLATAFORMA ANDALUZA DE PERSONAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (PAPAD).

plataforma.andaluza.pad@gmail.com

### **3. DURANTE LA VISITA DOMICILIARIA:**

- Inspección ocular del domicilio, así como del bloque o conjunto de viviendas y entorno de la misma, para detectar todas las barreras arquitectónicas y demás obstáculos que impidan desenvolverse a la persona en su entorno habitual. Del mismo modo, las ayudas técnicas y/o adaptaciones con las que ya cuenten o que pudieran facilitar el desempeño de las tareas básicas de la vida diaria.
  
- Entrevista con la persona solicitante y recabar información de familiares presentes (sobre todo en casos de enfermedades mentales y/o deterioro cognitivo). Recorrido por el domicilio (en su caso) con la correspondiente realización de pruebas preceptivas. También es habitual tener que volver a hacer llamadas a las personas presentes u otras personas que no estaban presentes en la valoración para ampliar y completar la información recogida. Recabar nuevos informes médicos, ya que en numerosas ocasiones el informe médico preceptivo que se adjunta con la solicitud no refleja todas las patologías que padece la persona solicitante o aquellas que le han sobrevenido durante la tramitación del expediente.
  
- Explicar los diferentes servicios y prestaciones del Catálogo de Recursos de Atención a la Dependencia, a fin de que la persona solicitante y sus familiares tengan la información necesaria para la adecuada elección de recursos o servicios.
  
- Estimamos imprescindible reseñar que no somos meros encuestadores, sino profesionales del Trabajo Social que trabajamos con personas. Personas para las que nuestra visita representa un soplo de esperanza o/y una válvula de escape ante estados de una gran tensión y sobrecarga emocional después de tanto tiempo de espera, y consideramos que lo menos que se merecen es nuestra atención y escucha con el máximo de los respetos y dignidad.
  
- Señalar que en cada entrevista debemos adaptar nuestro lenguaje y tiempo al perfil de la persona a valorar, ésto requiere un esfuerzo extra por adaptar el discurso, preguntas y explicaciones a su edad, déficit sensoriales, educativos o culturales, de comprensión, etc. Paralelamente debemos tener en cuenta sus capacidades de movilidad y coordinación para protegerlo de posibles sobreesfuerzos o riesgos que pongan en peligro su integridad física durante las pruebas de verificación, que no hay que olvidar, son OBLIGATORIAS. Corremos el riesgo de sobrevalorar o infravalorar las situaciones de las personas si no obtenemos una información adecuada y debidamente contrastada.
  
- **4. ELABORACIÓN DE LOS INFORMES FINALES:** Aplicación del BVD que establece el RD 174/2011 de 11 de febrero y Elaboración del Programa Individual de Atención:



## PLATAFORMA ANDALUZA DE PERSONAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (PAPAD).

[plataforma.andaluza.pad@gmail.com](mailto:plataforma.andaluza.pad@gmail.com)

- Elaboración del Informe de Valoración y del Documento Técnico de la Visita, necesitando de un espacio físico y temporal suficiente para redactar todos los datos necesarios para completar el Baremo y el Documento Técnico. Recordamos que la cumplimentación del campo de notas del Baremo de Valoración de la Dependencia es OBLIGATORIO, según normativa en vigor, además de que supone información indudablemente necesaria para el contenido de un expediente administrativo de cualquier persona solicitante y de argumentación técnica cara a posibles trámites de audiencia (por reclamaciones) o jurídicos que pudieran darse en un futuro.
- Como hemos dicho anteriormente, en muchos casos después de la visita son necesarias llamadas de coordinación o información con las Unidades de salud Mental, Servicios Sociales, Centros de Salud u otras entidades o Administraciones, a fin de corroborar la idoneidad de la persona cuidadora, contactos con otros familiares para conocer unidades de apoyo externas, informar o recoger preferencias cuando ya han consensuado entre ellos para el cierre de la Valoración y Documento Técnico.

### NUEVA GESTIÓN DEL PROCESO DE CITACIÓN

Respecto a la nueva gestión de las visitas, subrayamos que parte ya de un incumplimiento de forma, ya que cualquier modificación sustancial de las condiciones de trabajo de los y las funcionarias requiere de una NEGOCIACIÓN COLECTIVA que no se ha producido.

A nivel práctico, creemos que es imprescindible que el Personal de Atención a la Dependencia se siga encargando de gestionar sus propias citas, por los siguientes motivos:

- La llamada para gestionar la cita supone, como ya hemos indicado anteriormente, una importante fuente de información que nos orienta respecto a la situación que podemos encontrar en los domicilios. A modo de ejemplo, en personas que sufren enfermedades mentales si nos atienden al teléfono, podemos detectar su grado de coherencia en la conversación, capacidad de expresión verbal y comprensión de la información, capacidad para el uso de dispositivo para pedir ayuda como el teléfono, etc. Si nos atiende a la llamada un familiar del solicitante, nos puede advertir si tiene alteraciones de conducta o agresivas y advertir que temas son mejor no abordar durante la visita, idoneidad de no contradecirlo, etc.
- Si las citas son gestionadas por otro personal, éste no conoce la particularidad y casuísticas de las zonas de trabajo. Existen zonas a las que no es recomendable acudir a partir de una cierta hora para salvaguardar la integridad del personal de atención a la dependencia.
- Igualmente, sobre todo en las zonas rurales, a veces se señalan direcciones que no corresponden a la vivienda habitual, siendo frecuente encontrar personas usuarias que tienen una casa en el núcleo de la localidad, pero residen en segundas viviendas, en muchos casos casas aisladas en el campo, para las que necesitamos indicaciones para poder llegar. A veces es necesario coordinarse con un familiar en una zona cercana localizable con GPS, para poder llegar a una vivienda que en zonas de difícil acceso y que no es localizable con GPS, se necesita en muchos casos llamar durante la misma mañana para concretar la hora y el punto de reunión.
- Enlazando con la prevención de riesgos laborales, las personas que trabajamos en la calle ajustamos nuestro horario a las inclemencias del tiempo, por ejemplo empezar a trabajar a horas más tempranas en las épocas de calor extremo y vigilar la previsión de lluvia extrema o nieve, para evitar los riesgos que representan al desarrollar nuestro trabajo diario en el exterior.



## PLATAFORMA ANDALUZA DE PERSONAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (PAPAD).

plataforma.andaluza.pad@gmail.com

- Frecuentemente requerimos de acompañamiento en la visita por parte de otras personas profesionales del entorno, especialmente en caso de personas sin red de apoyo y con diagnósticos de patologías mentales. Estos perfiles, además requieren de soporte para continuar con las gestiones, dado que no recogemos documentación y pueden verse vulnerado sus derechos al acceso a los servicios, al no disponer de habilidades para aportar documentación en tiempo y forma.
- Por último señalar que si se toma el total control por parte de la Assda de nuestra gestión diaria y se nos cita externamente, sería imprescindible que se nos facilite con la suficiente antelación la Orden de Viaje, debidamente firmado por la Jefatura de Servicio y por la Delegada o Delegado Territorial, en que se nos indique el medio de transporte proporcionado por la administración (vehículo corporativo) y en su defecto, que nos hagan planificación de citas con medios de transporte público para poder llegar al domicilio en cuestión a la hora que se nos ha asignado la visita. Es preciso recordar, que aunque hemos estado haciendo uso de nuestros vehículos particulares para poder llevar a cabo nuestro trabajo, el puesto que desempeñamos no exige carnet de conducir ni vehículo propio y es la propia administración la que tiene que proporcionar el medio de transporte.

**A la luz de lo expuesto, consideramos que la cantidad de visitas para mantener la atención y calidad de las mismas sería de un número no superior a 8 visitas, disminuyéndose las visitas correspondientes en épocas de jornada reducida.**

Por otro lado, teniendo en cuenta que el colectivo que mayoritariamente forma el personal de atención a la Dependencia es de Trabajadoras y Trabajadores Sociales, además de otras personas empleadas públicas, y que el Sistema de Dependencia es el Cuarto Pilar del Estado de Bienestar, es oportuno traer a colación algunas disposiciones recogidas en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, que podrían estar siendo vulneradas por las directrices que estamos recibiendo con la implantación del nuevo procedimiento.

\* Artículo 60. Competencias profesionales.

1.-El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía promoverá el desarrollo de un modelo de gestión de las competencias profesionales necesarias para un desempeño ágil, eficaz y flexible de la práctica profesional, favoreciendo su permanente adaptación a las necesidades de las personas y a las nuevas exigencias sociales y profesionales en el ámbito de los servicios sociales.

***La puesta en marcha de este nuevo procedimiento está siendo de todo, menos ágil, eficaz y flexible para la práctica profesional, existiendo total rigidez e inflexibilidad hacia las personas trabajadoras en el proceso de adaptación .Ésta situación está creando dentro del colectivo un estado de ansiedad que no es aceptable desde el punto de vista de la salud laboral y mental de los trabajadores.***

\* Artículo 63. Derechos y deberes de las personas profesionales de los servicios sociales. Las personas profesionales de los servicios sociales, además de los derechos y deberes que les reconoce e impone en cada caso el ordenamiento jurídico, tendrán con carácter específico los siguientes:

a) El derecho y el deber a una formación continua y adecuada al contenido de la actividad que hayan de desarrollar, así como a conocer y utilizar las herramientas técnicas y tecnológicas que hayan de emplear para ello.



## PLATAFORMA ANDALUZA DE PERSONAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (PAPAD).

plataforma.andaluza.pad@gmail.com

***A nuestro entender, la formación a los profesionales ha sido insuficiente (una mañana de formación) y de mala calidad, con mucho desconocimiento ante las dudas que planteamos sobre el desarrollo de nuestro trabajo diario por las personas que la impartieron.***

***El día 20 de mayo mantuvimos una reunión de formación en Sevilla con la presencia de la Directora de Área de Dependencia y Promoción de la Autonomía, D<sup>a</sup> Encarnación María Gavira Camero. En dicha reunión transmitimos las dudas que nos asaltan cuando hacemos las visitas y aplicamos el nuevo procedimiento, se nos aseguró que en el plazo de cinco días un GRUPO DE EXPERTOS elaboraría un manual con la unificación de criterios y resolución de dudas, un mes después se nos sigue presionando para aumentar visitas pero el manual brilla por su ausencia.***

***Continuamos realizando visitas cargados de más dudas que certezas, generando en los usuarios una sensación de falta de profesionalidad inaceptable.***

***Las herramientas técnicas y tecnológicas han sido inexistentes (nueva aplicación informática que según las previsiones estaría operativo el 15 de Abril) teniendo que realizar nuestro trabajo en pdf y en condiciones precarias, sin recursos ni guía alguna.***

c) El derecho y el deber de formar parte de los órganos de participación y a intervenir en los procesos de evaluación de los servicios, en los términos y condiciones previstos normativamente.

***Consideramos que en ningún momento se nos ha dado espacio para dar opinión, negando no sólo el derecho, sino el deber de participar en un proceso en el que llevamos trabajando 17 años, siendo personas expertas en la materia y por lo tanto voz sobradamente autorizada para opinar sobre la modificación del procedimiento.***

d) El derecho a contar con los medios y apoyos necesarios para desarrollar su actividad con calidad, eficacia y eficiencia, sin perjuicio del deber general de contribuir a la sostenibilidad del sistema.

***Los medios informáticos con los que contamos son antiguos y obsoletos reduciendo sobremanera la eficiencia y eficacia de nuestro trabajo. Asimismo, conseguimos realizar nuestro trabajo poniendo a disposición de la Administración medios propios, como nuestro vehículo particular. Sin hacer uso de nuestro vehículo las visitas, en muchos casos, no se podrían realizar.***

f) El derecho a que las Administraciones Públicas competentes en materia de servicios sociales adopten las medidas pertinentes para la prevención y atención de las situaciones de riesgo derivadas de su trabajo.

***Consideramos necesario realizar una evaluación de los riesgos psicosociales específica de nuestra profesión, permanente y actualizada.***

h) El deber de garantizar una adecuada atención a las personas para que estas puedan acceder a los derechos sociales que les correspondan.

***Se nos ha verbalizado en alguna reunión que para alcanzar los objetivos que nos proponen redujéramos la calidad de nuestras intervenciones y acortáramos tiempo en las visitas. Llevar a cabo esta propuesta contravendría el deber que tenemos como profesionales del trabajo social.***

ñ) El deber de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos.



## PLATAFORMA ANDALUZA DE PERSONAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (PAPAD).

[plataforma.andaluza.pad@gmail.com](mailto:plataforma.andaluza.pad@gmail.com)

***Creemos que se puede estar vulnerando derechos de las personas usuarias al habernos comunicado verbalmente la paralización de aquellas visitas de revisión de grado, concretamente del derecho que reconoce el artículo 71.2 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dedicado al impulso de los procedimientos administrativos.***

***“2. En el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivada en contrario, de la que quede constancia. El incumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria del infractor y, en su caso, será causa de remoción del puesto de trabajo.”***

Para finalizar queremos exponer que no estamos en desacuerdo el nuevo procedimiento de visita unificada, pero nos genera muchas dudas, incertidumbre y preocupación que dichas decisiones se hayan tomado desde un conocimiento muy alejado de la realidad con la que trabajamos. Nadie está más concienciado que nuestro colectivo por la celeridad en las valoraciones y resolución de los expedientes, ya que nosotros y nosotras somos los que día a día vemos las necesidades, el dolor y sufrimiento de las personas que visitamos.

Por todo lo expuesto, consideramos crucial una revisión profunda del procedimiento de implantación y una mayor participación y consulta de las personas profesionales que estamos en contacto directo con las personas en situación de dependencia, para mejorar la implementación y efectividad del nuevo sistema.

En Sevilla a 27 de Junio de 2024