

# LOS AUXILIARES SOCIALES DE AYUDA A DOMICILIO

A pesar de que en los últimos tiempos se están logrando notables avances en la lucha por la igualdad de la mujer, no cabe ninguna duda de que ésta sigue estando discriminada. Ello es sobremanera en el trabajo que, dentro del hogar, desarrolla el ama de casa. Trabajo menospreciado donde los haya, sigue considerándose competencia exclusiva de las mujeres.

M.<sup>a</sup> Angeles Duran califica el trabajo del ama de casa como "...un trabajo, socialmente impuesto, sin otra salida que asumirlo personalmente, puesto que nadie más lo asume, y cuyo rigor se enmascara bajo la alabanza moral a quienes forzosamente lo llevan a cabo" (M.<sup>a</sup> Angeles Duran, "El ama de casa. Crítica a la economía doméstica", 1978).

Por ello, no es extraño que trabajos asimilables al desarrollado por el ama de casa, tal y como ocurre en el Servicio Social de Ayuda a Domicilio, sean asignados, indefectiblemente, a mujeres. De forma paralela, dichos trabajos pierden prestigio en la escala laboral, si es que alguna vez lo estuvieron, lo que se concreta en salarios más bajos, menores posibilidades de promoción, contrataciones desventajosas, etc., tal y como sucede en el supuesto que nos ocupa.

La situación laboral injusta y discriminatoria en que se encuentran las Auxiliares Sociales de Ayuda a Domicilio ha dado lugar a que en los últimos tiempos, tal y como reflejan los medios de comunicación, dichas Auxiliares estén llevando a cabo diversas acciones encaminadas a denunciar públicamente dicha situación y a reivindicar un status profesional digno.

Aunque, a simple vista, pudiera parecer que el conflicto laboral creado se limita a poner en tela de juicio el tipo de relación que une a las Auxiliares Sociales con el Ayuntamiento respectivo, tras dicho conflicto subyace la concepción devaluada que, en realidad, los responsables del Servicio de Ayuda a Domicilio tienen del mismo.

## EL SERVICIO SOCIAL DE AYUDA DOMICILIARIA

El Servicio Social de Ayuda Domiciliaria es un servicio comunitario y polivalente de carácter social. Por ello, aunque la Ayuda a Domicilio ofrece una ayuda en las tareas domésticas si ello es necesario, consiste, fundamentalmente, en una ayuda a la conservación o recuperación de la autonomía personal y/o familiar, a fin de evitar la institucionalización. Esta ayuda se presta a nivel físico, social y afectivo.

Si bien el Servicio de Ayuda a Domicilio se ha dirigido, principalmente, a los ancianos/as a los que, mediante el Servicio, se intenta relacionar con su entorno, evitar el aislamiento social y mejorar su calidad de vida permitiendo que puedan permanecer en su domicilio, son, también, posibles beneficiarios de este Servicio: familias en situaciones problemáticas, de emergencia o crisis, asegurando así la continuidad de la vida familiar; personas disminuidas, a fin de permitirles continuar viviendo con su familia o bien vivir independientemente y, en general, todos aquellos supuestos en que una ayuda externa al hogar puede contribuir a una mejor integración y convivencia social.

De todo lo anterior cabe deducir que el Servicio Social de Ayuda a Domicilio no tiene como finalidad el procurar una ayuda doméstica a aquellas personas o familias que no tienen dinero para procurársela. Sin embargo, el comportamiento observado por los organismos gerentes de dicho servicio parece señalar todo lo contrario. Ramón Saizarbitoria, en el Informe sobre Asistencia Domiciliaria encargado por la Viceconsejería de Bienestar y Seguridad Social del Gobierno Vasco, ya señalaba semejante actitud: "Algunas instancias administrativas españolas... han entendido la Ayuda Domiciliaria como una especie de subcontratación de asistentas o como algo que puede sustituirse por la simple concesión de ayudas económicas. Por nuestra parte, hemos aceptado que, para atender ciertos supuestos, es posible que este tipo de solución sea el más adecuado pero, en ningún caso, significa que demos por bueno el que la Ayuda Domiciliaria se reduzca a ese nivel de actuación".

En definitiva, tal y como sostiene Montserrat Colomer en la Revista de Treball Social de Junio de 1982: "La ayuda al hogar es un Servicio Social diferenciado de la ayuda doméstica comercial por las características siguientes:

- a) Está al alcance de quien la necesita, aunque no pueda pagar el coste real del servicio.
- b) La atención a una persona o familia se inicia de acuerdo con una serie de criterios de necesidad o conveniencia del servicio, decididos conjuntamente con los demás Servicios Sociales.
- c) Se empieza con un acuerdo entre la familia o persona atendida y los Servicios Sociales sobre la distribución de tareas y la probable duración del servicio.
- d) La atención tiene un enfoque estimulador y educativo. No se trata de una atención rutinaria, sino que debe tener un elemento de promoción o estímulo así como de cooperación en la realización de las tareas.
- e) Periódicamente, se avalúa la atención y la situación de los atendidos.
- f) La ayuda al hogar es un servicio preventivo en muchos casos. Pre-

ventivo de muchas crisis familiares, problemas emocionales de los niños o ancianos, institucionalización, etc."

## **FUNCIONES DE LA AUXILIAR SOCIAL DE AYUDA A DOMICILIO**

La Ayuda a Domicilio sólo es concebible como un trabajo en equipo. La Auxiliar Social es, dentro de este equipo interdisciplinar, el factor más delicado y que puede dar la pauta de un servicio bien hecho y eficaz o todo lo contrario.

En el desarrollo de su trabajo, las Auxiliares Sociales no asumen sólo las funciones de atender las tareas domésticas y/o aseo personal, sino, también, otras orientadas al mantenimiento de intereses y aficiones, modificación paulatina de hábitos insanos o inconvenientes, estimulación y activación de la dinámica familiar, prevención de situación de crisis o límite, de apertura al exterior o socialización, etc. En definitiva, procuran al beneficiario una atención global.

Concretando, son funciones de la Auxiliar Social las siguientes:

### *Asistenciales*

- Orientadas a sustituir la incapacidad del usuario: limpieza de la casa, planchado y cosido de ropa, preparación y distribución de comidas, realización de compras y funciones varias.
- Orientadas a la higiene y cuidado personal: movilización, ayuda en la higiene personal, ayuda en el vestir y en el comer, seguimiento de la medicación y curas muy sencillas que no requieran la intervención directa de profesionales de la salud, etc.

### *Preventivas*

- Detección de necesidades a fin de prevenir situaciones límite.

### *Educativas*

- Se trata de que el usuario asuma, paulatinamente, algunos aspectos o hábitos iniciados por la Auxiliar Social.

### *Apoyo*

- Estimular y potenciar la relación personal.

### *De participación y evaluación*

- En la programación y seguimiento de la misma con la Trabajadora Social.

### *De detección y canalización*

- De cualquier problema o cambio de situación en el usuario y su entorno para que puedan encauzarse hacia el profesional o profesionales correspondientes.

## **LA CONTRATACIÓN DE LOS AUXILIARES SOCIALES**

Prácticamente desde la puesta en marcha del Servicio de Ayuda Domiciliaria, el tema de la contratación de los Auxiliares ha sido causa de polémica.

En la gran mayoría de los casos, al llegar el momento de la contratación de las Auxiliares Sociales, se eligió la modalidad consistente en pagar directamente la cantidad a que asciende el salario de la Auxiliar al beneficiario, quien debe abonar, a su vez, dicha cantidad a la misma.

De esta manera, se trataba de evitar la relación directa entre la entidad responsable y las Auxiliares eludiendo, así, ciertas obligaciones patronales.

Este tipo de contratación plantea numerosos problemas que las Auxiliares han manifestado reiteradamente. Por otro lado, las sucesivas sentencias pronunciadas por la Magistratura de Trabajo y por el Tribunal Central de Trabajo establecen que este tipo de contratación es ilegal puesto que, tal y como queda establecido en el artículo 2.º-1 del Real Decreto 1.424/1985 de 1 de Agosto, las relaciones concertadas por personas jurídicas, aún si su objeto es la prestación de servicios o tareas domésticas, quedan fuera del ámbito de la relación laboral especial del Servicio del Hogar Familiar, estando, por lo tanto, sometidas a la normativa laboral común.

A pesar de ello, los organismos responsables se han negado, insistentemente, a reconocer la relación laboral que les une con las Auxiliares Sociales. Ello es tanto más grave cuando lo han hecho conscientes de que son ellos quienes seleccionan a las Auxiliares según criterios fijados por los propios Ayuntamientos; determinan quién, cuándo y a quién debe prestarse el

servicio; definen, por el informe social, el cometido concreto de la Auxiliar; modifican o cambian, según las circunstancias, los titulares o beneficiarios asignados a cada una de ellas; realizan las funciones de control, supervisión y seguimiento del servicio y del trabajo de la Auxiliar; determinan en qué momento deja la Auxiliar de formar parte del Servicio de Ayuda a Domicilio; establecen, conforme a las subvenciones y partidas presupuestarias establecidas, las retribuciones que han de recibir, etc.

Ante las reivindicaciones de las trabajadoras, los Ayuntamientos se proponen privatizar el Servicio de Ayuda a Domicilio, utilizando estructuras intermedias (cooperativas, asociaciones) que, previo convenio con la Administración Local, gestionen y se hagan responsables del programa. Así, el Ayuntamiento correspondiente convendría el precio de la atención y suministraría los clientes, mientras que dicha estructura correría con los problemas de contratación y gestión.

Es posible que esta solución sea la adecuada, aunque, a nuestro criterio, con su implantación, las Administraciones Locales perderían el control efectivo de un servicio que, por Ley, es responsabilidad suya, pero resulta significativo que, a la hora de decantarse por ella, más que buscar la mejora de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, haya primado la intención de liberarse, en la medida de lo posible, de los lazos que les unen con las trabajadoras.

Por ello, entendemos que no puede darse una solución real al conflicto si, previamente, no se produce, por parte de los responsables, una revalorización del Servicio de Ayuda a Domicilio a lo que debe unirse el reconocimiento efectivo de la profesión de Auxiliar Social de Ayuda a Domicilio.

## **FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS AUXILIARES SOCIALES**

Tal y como apuntábamos, aunque teóricamente las funciones que debe desempeñar la Auxiliar Social estén claramente definidas, en la práctica se constata una notable resistencia a reconocer dichas funciones. Los mismos políticos y organismos que defienden y propugnan la Ayuda a Domicilio como paradigma de Servicio Social, descalifican el trabajo realizado por las Auxiliares Sociales reduciéndolo a las coordinadas de trabajo doméstico.

Este razonamiento, excesivamente simplista, da lugar a una serie de errores de notable trascendencia. De entre ellos, uno de los más importantes es la contratación de personas no preparadas para desempeñar las funciones de Auxiliar Social. Con notable desconocimiento del Servicio y de los objetivos que éste pretende, se considera que si se está preparada para llevar un hogar, y, según los convencionalismos sociales, cualquier mujer, a priori, lo está, se puede desempeñar aceptablemente el papel de Auxiliar Social de Ayuda a Domicilio.

Y. Lendanseurs, citado por R. Saizarbitoria en su Informe sobre Asistencia Domiciliaria, expone que: "Habría que acabar con la práctica de lanzar sobre el mercado de las personas ancianas a mujeres a las que se bautiza como 'ayudantes domésticas' a quienes se les pide, sin información, que afronten durante ocho horas diarias lo más difícil de soportar en el mundo: la vejez, la enfermedad, la amargura, a menudo la reinvidicación, a veces la depresión y la demencia. Todo esto por un salario más que modesto, sin proponerles ningún tipo de formación la mayoría de las veces ni tiempo para hablar de sus dificultades, contando con su abnegación y buena voluntad para arreglar todo".

Hoy nos encontramos con que, casi en su totalidad, las Auxiliares Sociales han accedido a sus puestos de trabajo sin ningún tipo de formación o preparación específica. Ello repercute de forma muy negativa en el servicio, afectando tanto al usuario como a la propia auxiliar.

La falta de preparación, el no tener claro cuáles son sus funciones, el desconocimiento de los medios de que dispone, dan pie a actuaciones incorrectas por parte de la auxiliar como: generar dependencia, moral y física, en el usuario; asumir funciones que éste puede realizar; actuar de forma inadecuada en situaciones de crisis; incompreensión de las peculiaridades que afectan a las personas atendidas; etc.

Por otra parte, esta falta de preparación o preparación insuficiente, da lugar a que las Auxiliares se vean impotentes a la hora de afrontar el estrés generado tanto por el trabajo realizado como por las condiciones en que éste se realiza, lo que rompe su equilibrio emocional, deteriorando, simultáneamente, la calidad del trabajo prestado.

Con el tiempo, se han llevado a cabo, por algunas entidades y Ayuntamientos, diversas actividades encaminadas a procurar formación específica a las Auxiliares, pero, en definitiva, esta formación se realiza de forma graciable, no existen unos criterios generales sobre los temas o materias que deben ser objeto de estudio por parte de dichas Auxiliares a fin de obtener una adecuada calificación profesional, no hay un criterio común sobre quiénes han de ser los/as profesionales encargados/as de llevar a cabo la formación y tampoco está determinada la duración que ha de tener el período de formación.

Por todo ello, no es posible dilatar por más tiempo, por parte del Gobierno Vasco, la elaboración de un programa adecuado de formación para las Auxiliares Sociales de Ayuda a Domicilio que clarifique los puntos anteriores y que pueda ser aplicado con carácter general por los Ayuntamientos y organismos gestores o responsables de un servicio de tal naturaleza.

A este fin pueden contribuir notablemente las diversas experiencias desarrolladas en la Comunidad Autónoma Vasca así como las realizadas en otros puntos de España y en los distintos países europeos.

## CONCLUSIÓN

En definitiva, dado que el rol de la Auxiliar Social es esencial para la prestación de la Ayuda a Domicilio y teniendo en cuenta que dicho servicio se encuentra totalmente implantado en la Comunidad Autónoma Vasca, resulta inaplazable tanto la determinación y homologación de los estudios necesarios que capaciten a las Auxiliares Sociales para el correcto desempeño de su labor, como el reconocimiento legal de dicha profesión, lo que constituirá, indiscutiblemente, un sustancial avance del Servicio Social de Ayuda a Domicilio.

**Amaya Bueno Diez y  
Miren García Cangas**

## BIBLIOGRAFÍA

- RAMÓN SAIZARBÍTORIA ZABALETA:** *Asistencia Domiciliaria*. Ed. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 1984.  
**M.<sup>a</sup> ANGELES DURAN:** *El ama de casa. Crítica de la economía doméstica 1978*.

*Estatuto de los Trabajadores*. Biblioteca de textos legales. Ed. Tecnos, 1987.

**THERESA ORDINAS y M.<sup>a</sup> PAZ TMEBAUT:** *Los Servicios Sociales Comunitarios*. Ed. Siglo XXI, 1987.  
*Ponencias del Simposio Internacional sobre la Ayuda a Domicilio en los Servicios Sociales*. Diputación Foral de Álava, 1986. **Revista de Treball Social** n.º 86, Junio 1982. *Mono-*

*gráfico sobre Ayuda a Domicilio*. Ed. L'Associació d'Assistents Socials de Barcelona, 1982.

**Revista Zerbitzuan** n.º 3, otoño 1987. Ed. Servicio -Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 1987.  
**Servicio Social de Ayuda a Domicilio**. 1.º *Jornadas Internacionales*. Ed. Siglo XXI, 1987.  
**Servicios Sociales Comunitarios**. *Cuadernos de Acción Social*. Ed. Secretaría F. de Acción Social. PSOE, 1984.