

II Congreso Internacional
**EL CUIDADO DE MAYORES
Y DEPENDIENTES.**

Compromisos sociales y políticos frente a un modelo
de cuidados en transición

5 y 6 de Septiembre de 2024 | Tarragona



**care
model**

[EL MODELO DE CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN EN TRANSICIÓN
UN ANÁLISIS INTEGRAL DEL TRABAJO DE CUIDADO REMUNERADO TRAS LA COVID-19]

“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

Proyecto de Investigación CAREMODEL. *El modelo de cuidados de larga duración en transición: un análisis integral del trabajo de cuidado remunerado tras la COVID19.* Proyecto Referencia PID2020-114887RB-C32 financiado/a por MCIN/AEI/ 10.13039/501100011033



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**



Universidad
Central

Autoras: Ana Alcázar-Campos (Universidad de Granada), Lorena Valenzuela-Vela (Universidad de Granada) y Herminia González Torralbo (Universidad Central de Chile).

“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

En esta comunicación reflexionamos acerca de **cómo se produce el Servicio de Ayuda a Domicilio** (en adelante SAD) en la comunidad autónoma de Andalucía (España), partiendo de los desarrollos feministas del cuidado social. Conectando estos planteamientos hechos, sobre todo en el contexto anglosajón, del *care at home* en salud (Boris and Klein, 2012; Diamond, 1992; Eaton, 2000; Parks, 2003), nuestra aportación aborda desde la crítica feminista el aspecto social del cuidado (Comas d'Argemir, 2014; Tronto, 2013). Aunque ha habido una amplia producción acerca del trabajo en el domicilio, desde la experiencia de las trabajadoras contratadas por las familias, la mayoría migrantes (Bofill-Poch and Gregorio Gil, 2021; Diaz-Gorfinkiel and Martínez-Buján, 2018; Gregorio Gil, 2021; Martínez-Buján and Moré, 2021; Parella, 2004); apenas se ha abordado ese **trabajo cuando es provisto por el Estado**, como sería el caso del SAD. Esto resulta relevante porque permite revisitar la articulación público-privado, clásica del feminismo, en un contexto de adelgazamiento progresivo del Estado de Bienestar. A través de **entrevistas en profundidad** con trabajadoras sociales y auxiliares de ayuda a domicilio, veremos la tensión entre los distintos agentes que intervienen en la prestación y concepción del SAD.

CONTEXTO: SURGIMIENTO Y DESARROLLO DEL SAD

“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

El SAD no ocupa un lugar central en la literatura especializada sobre cuidados de larga duración y, cuando lo hace, el interés suele recaer en las características de la demanda (Recio, 2011). El análisis sobre la prestación del servicio, conectándolo con el debate en torno a lo **que se entiende por cuidado y cómo se configura**, ha recibido menos atención en la investigación académica. No obstante, sí queríamos destacar que, ya algunas feministas (Baber, 1990; Bergmann, 1998) nos advertían de la necesidad de **mirar de contradictoriamente los incentivos al trabajo de cuidado remunerado en el hogar** ya que pueden funcionar reforzando los roles tradicionalmente asignados a las mujeres.

La creación del SAD se vincula directamente con los Servicios Sociales Comunitarios, considerándose una prestación básica de los mismos, según el **Plan Concertado de Prestaciones Básicas de 1988**, aunque su implantación se generaliza en España principalmente en los años noventa. Como señala Teresa Torns (2007), resultaron ser “**servicios-trabajo**”, que, de un lado, hacían frente a la demanda de atención derivada del envejecimiento de la población, y por otro, impulsaban la contratación de mujeres con difícil acceso al mercado laboral.

“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

Esta tendencia se extiende al **modelo de SAD** que se instaura tras la aprobación de la LAPAD en el año **2006**, el cual convive con el anterior (Ordóñez Pascua, 2021; Revuelta Alonso, 2015). Nos encontramos entonces con un servicio que se presta desde una doble perspectiva (la **bicefalia** de la que hablan Muñoz González and Pitxer i Campos, 2018): por una parte, como **prestación básica de carácter comunitario**, concedida por los servicios sociales comunitarios en función de determinados condicionamientos sociales; por otra, como **prestación especializada**, derivada del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) cuyos destinatarios deben tener reconocida su situación de dependencia por parte del Estado. Esto ha supuesto una transformación importante en los Servicios Sociales Comunitarios, extendiéndose el SAD de manera significativa entre la población mayor.

“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

La LAPAD define el SAD como:

el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de la persona dependiente con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestado a través de entidades públicas o privadas concertadas. Prestará servicios de atención de las necesidades del hogar y cuidados personales.

La **gestión del SAD** se desarrolla en dos fases: la **valoración y prescripción**, asumida por los Servicios Sociales Comunitarios; y la **realización**, a cargo de una entidad adjudicataria. La trabajadora social de los Servicios Sociales Comunitarios valora el caso, concretando el tipo de servicio necesario (atención personal o limpieza del hogar), las actividades a realizar, y las horas de atención en el domicilio. Posteriormente, lo solicita a la entidad encargada de prestar el servicio, la cual, a través de la coordinadora del SAD, asigna el domicilio a las/os trabajadoras, en función de sus disponibilidades horarias y de las características del servicio (proceso negociado con las personas receptoras del servicio), y realiza el seguimiento, en coordinación con Servicios Sociales

“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

Esta situación se vio **impactada por la pandemia del COVID19** (Roca-Escoda et al., 2024), donde las administraciones suprimieron servicios que se consideraron no imprescindibles o actividades fuera del hogar, aunque también fueron las personas usuarias o sus familias las que renunciaron a continuar con el servicio, por temor al contagio (Roca-Escoda et al., 2022; Zalakaín et al., 2020). Así mismo, **tareas que antes no se consideraban centrales, como la desinfección y la limpieza, cobraron importancia** (Roca-Escoda et al. 2022). Paradójicamente, estas ocupaciones, consideradas “**trabajo sucio**” (Borgeaud-Garciandía, 2016; Molinier, 2011), tuvieron un reconocimiento desconocido hasta ese momento, traduciéndose también en el empoderamiento de las trabajadoras (Roca-Escoda et al., 2023) (algo que se reflejó con la autoorganización de las mismas). Con la **vuelta a la normalidad** ha sido necesario redefinir no solo las tareas, algo que genera tensión entre las personas usuarias, las familias y las trabajadoras del SAD, que compiten por la legitimidad del discurso experto (Batthyány et al., 2014) a la hora de **definir qué es cuidado y de qué debe ocuparse el SAD**; sino también asumir que el reconocimiento social fue efímero, tal y como veremos en los testimonios.

METODOLOGÍA

“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

Metodología cualitativa, con entrevistas en profundidad a informantes clave del Servicio de Ayuda a Domicilio. Esta entrevista, si bien, contiene una serie de ejes temáticos, se ha planteado de forma abierta, para que las personas participantes pudieran hablar abiertamente de sus experiencias.

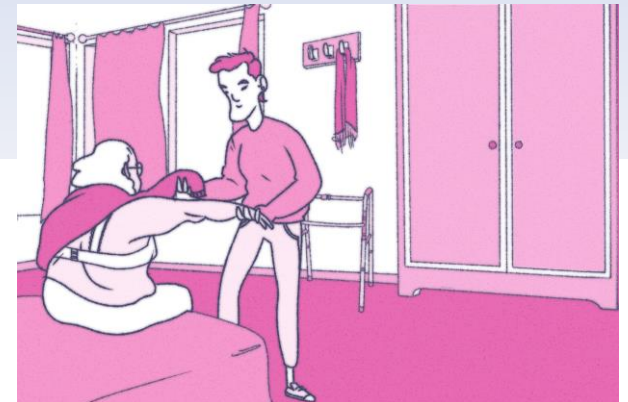
Hemos realizado un total de **20 entrevistas a profesionales que trabajan en el SAD en Andalucía** (no decimos las localidades para mantener el anonimato). Estas personas fueron contactadas por el **procedimiento “bola de nieve”**, usando los contactos que dos de las autoras tienen con los Servicios Sociales, al ser ambas trabajadoras sociales. En la selección tuvimos en cuenta que la muestra fuera **heterogénea, contando con auxiliares, trabajadoras sociales de los servicios sociales comunitarios, coordinadoras del SAD y responsables de entidades del tercer sector**. Así mismo, las auxiliares del SAD: a) pertenecen tanto al sistema público como al privado y a la iniciativa social, garantizando la heterogeneidad; b) cuentan con varios años de experiencia (todas más 10 años) por lo que su perspectiva es muy amplia; c) trabajan tanto en el ámbito rural como en el urbano. Dado que estos tres criterios nos parecieron los más significativos a tener en cuenta en el proceso de selección.

ALGUNOS TESTIMONIOS

“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

Mira yo he visto muy agradecida a la gente de antes, hablan de ti, los ves por ahí y parece que eres la virgen María, ahora no, ahora eres “la muchacha que manda el ayuntamiento” a veces no tienes ni nombre, y luego como pasan tantas..., y te quitan a ti y mandan a otras de la empresa, y no sé qué, pues eso, eres “la muchacha del ayuntamiento” (Carmen, Auxiliar del SAD, contratada directamente por un Ayuntamiento).

La ayuda a domicilio no está valorada como debería estar valorada. No está valorada. Hasta incluso hay gente que dice, ¡Uuu! Ya van por ahí las de ayuda a domicilio, las limpiadoras y no somos limpiadoras. Sí limpiamos, pero también somos la ayuda a nivel personal para que ellos se sientan, se sientan seguros y se sientan protegidos. (Belén, Auxiliar del SAD, contratada por una cooperativa)



“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

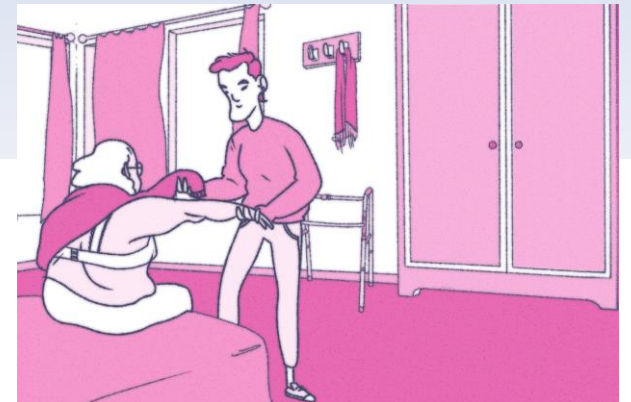
Cuando llega la Ley de Dependencia, además de cientos de folios, es una declaración de... una carta, menuda carta, para el **usuario, donde él puede elegir**. Una mínima franja horaria, pero (pausa) evidentemente si se tiene que levantar y te vas a un centro de día, la auxiliar tiene que estar allí a las siete de la mañana levantándote, pero a lo mejor si tiene que hacer simplemente tareas domésticas o comida, pues podría estar a las doce. Pero es que al hijo lo que le viene bien es que venga las once, o le viene bien que venga a acostarlo a las nueve de la noche, pero es que, además, yo, por mi realidad, quiero que mi a padre lo atiendan lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo. Como el PIA le da 10, 15, 20, 40, 70, 80 horas, pues van a ser: **la levantada, la comida y la cena de lunes a domingo**, los 365 días del año. “Pero quiero que le atienda **la misma auxiliar**”, “no, perdona, por derecho laboral no puede ser”; “pero quiero que mañana, tarde y noche le atienda la misma”, “no, no puede haber dos saltos horarios”; “pero, si es un día festivo, yo quiero que venga la misma”, “no, los festivos, tiene derecho la trabajadora”. Pero es que la trabajadora también tiene horas sindicales, la trabajadora también tiene días de asuntos propios, también tiene vacaciones, también se pone mala y cada vez que pasa algo de eso **viene otra auxiliar y las coordinadoras tienen que buscar y cubrir, porque al usuario se le atiende sí o sí.** (..) Entonces eh... quién determina o qué pasa, esa **confluencia entre la Ley de Dependencia, que hay unos derechos para el usuario y la normativa laboral, convenios de cada servicio**, es una barbaridad y es, imposible, porque condenas a que al usuario no le pueden atender en su casa todos los días, a la misma hora, de lunes a domingo, la misma persona, ni puedes tener trabajadoras con una jornada digna, jornada completa, continuada... (Campanilla, responsable cooperativa SAD)



REFLEXIONES

“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

- Dificultades para definir qué es el SAD y cuáles son sus funciones, algo que se agrava con la puesta en marcha de la LAPAD y la entrada masiva de entidades privadas en el sector.
 - El trabajo de cuidado realizado a través del SAD **tensiona, especialmente, los binomios público/privado, remunerado/no-remunerado**, en tanto formaliza el trabajo de cuidado al interior del hogar, —concebido como el espacio de lo familiar e informal— a través de la presencia, en mayor o menor medida, del Estado —por medio de un contrato laboral remunerado—. Lo paradójico es que estos cuidados remunerados realizados en el hogar, a pesar de su formalización por medio de un contrato laboral, no se encuentran desprovistos de los **sesgos de género y familistas** asociados al trabajo de cuidado no remunerado.



“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

- Cierta **concepción del trabajo de las mujeres como complementario** (habitualmente a tiempo parcial, y difícil de conseguir horas para que sea a tiempo completo), así como con el espacio liminal que ocupan, al que las investigaciones sobre empleadas de hogar se refieren (Bofill-Poch and Gregorio Gil, 2021), vinculadas, de alguna forma, al hogar. Expresiones como “ser como de la familia”, contribuyendo a que esta “delegue funciones” en ellas, o “ser un paño de lágrimas” ponen de manifiesto esta cuestión.
- Las trabajadoras valoran, por un lado, los **elementos materiales y morales presentes en el cuidado**, a los que se refiere Pascale Molinier (2011), principalmente en relativo al interés por el bienestar de la persona a la que cuidas, que se traduce en la preocupación por el otro/a. No obstante, estos elementos, dada la organización diaria de los turnos, dificultan su cotidianidad: muchas de ellas pueden acceder a estos empleos delegando el cuidado de sus familias para cuidar a otros/as. Dándose así una **relación paradójica con el mandato de género del cuidado**.



“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

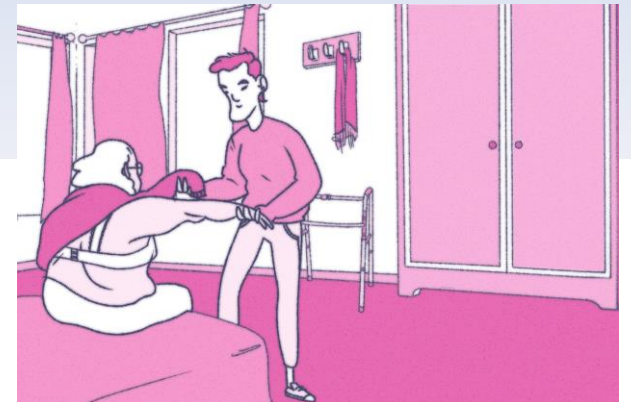
- Necesidad de **descomponer y nombrar todas y cada una de las acciones que se incluyen dentro del trabajo de cuidado** (cuidado emocional, cuidado físico, trabajo doméstico) para poder dimensionar la envergadura de todas las actividades que realizan. Hacerlo permite comprender la complejidad de este trabajo, impactando en el diseño de una política pública ajustada a la realidad, al visibilizar los pesos específicos de cada una de estas tareas, que **pasan “desapercibidas” para el Estado, seguramente porque se dan por sentado en quienes las realizan: mujeres**. Coincidiendo así con lo planteado por Carrasquer and Torns (2007) cuando afirman que existe una interrelación entre quién realiza el trabajo y su configuración, destacando la desvalorización del mismo, al estar asociado a características consideradas femeninas.



“Antes había una familiaridad muy bonita”: Una mirada al Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía tras la COVID19.

En definitiva, en nuestro acercamiento identificamos como un momento clave la puesta en marcha de la LAPAD en el año 2006, lo que implicó la ampliación del SAD.

Esto, que en un principio podría ser valorado de forma positiva, se vive de forma contradictoria por quienes forman parte del sector, al suponer, por la elevada rotación de las plantillas y la precarización de las condiciones de trabajo, una desvinculación de las familias y, por tanto, un reto a los elementos emocionales del cuidado. Al tiempo que implica la puesta en contradicción de dos derechos: aquellos/as que cuidan con quienes son cuidados/as. Derechos que no siempre es sencillo armonizar.





GRACIAS

Autoras: Ana Alcázar-Campos (Universidad de Granada), Lorena Valenzuela-Vela (Universidad de Granada) y Herminia González Torralbo (Universidad Central de Chile).