

PREGUNTAS E RESPOSTAS PARA A XESTIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

1. Cales deben ser as prioridades dos servizos de axuda no fogar (SAF)?

A prioridade dos SAF debe ser garantir a continuidade na atención ás necesidades básicas.

As medidas adoptadas ante a situación de alarma pola enfermidade COVID-19, non deben interromper en ningún caso as prestacións domiciliarias que garantan a cobertura de necesidades básicas esenciais: aseo, hixiene persoal e do entorno próximo, vestido, coidado da saúde, alimentación e sono.

O anterior deberá levarse a cabo sen prexuízo da reconfiguración dos servizos que puidera ter que levarse a cabo polas continxencias derivadas da situación de emerxencia.

2. Para que servizos debe rexer a continuidade dos servizos do SAF?

A continuidade da atención debe rexer para todos os servizos de axuda no fogar en curso, con independencia das condicións da persoa usuaria (discapacidade, grao valorado de dependencia, etc.) ou do sistema de provisión (Sistema de Autonomía Persoal e atención á Dependencia, Axuda a domicilio normalizada como prestación básica do Plan Concertado, etc.)

3. Pódese prestar axuda a domicilio na modalidade de libre concorrência?

A recomendación do Goberno central é manter todo tipo de servizos de axuda a domicilio, tanto os básicos como os de dependencia.

4. Como se debe proceder ante a suspensión da actividade por parte da entidade prestadora do SAF?

Ante a eventualidade da suspensión da actividade por parte da empresa ou entidade prestadora do SAF que implicase desatención grave das persoas usuarias, comunicárase a situación de inmediato á autoridade competente, para que se valora a adopción das medidas contidas no RD 463/2020 de 14 de marzo, para garantir a continuidade dos servizos.

Con carácter xeral, pedirase a colaboración de todas as institucións e servizos implicados (corpos e forzas de seguridade, sistema sanitario, etc.) e á cidadanía no seu conxunto para que alerte aos servizos sociais sobre casos que requiran atención. Para isto será necesario habilitar canles de comunicación para recibir as alertas.

5. Como se debe proceder cos usuarios que estaban sendo atendidos en centros de día?

Débense revisar os casos que estaban sen atendidos en Centros de Día, para verificar que están correctamente atendidos nos seus domicilios e se necesitan algún tipo de apoio externo. Para estas actuacións, débese mobilizar ao persoal destes centros.

6. E a axuda no fogar se deriva dun contrato privado do usuario cunha empresa prestadora sen mediar actuación da administración?

Cando a axuda no fogar derive dun contrato privado do usuario cunha empresa prestadora sen mediación da administración, débense habilitar recomendacións e procedementos que eviten a suspensión unilateral dos servizos por parte da empresa prestadora. En calquera caso, nunca se debe deixar de prestar o servizo sen, polo menos, comunicar a situación á administración competente, por se houbera que adoptar algunha das medidas contidas no RD 463/2020 de 14 de marzo, para garantir a continuidade do servizo.

7. É posible reconfigurar os contidos da atención das persoas usuarias do SAF?

Si, é posible reconfigurar os contidos da atención dos usuarios co fin de optimizar os recursos humanos dispoñibles no SAF e garantir a prestación do servizo en condicións óptimas de calidade e seguridade tanto para o persoal como para as persoas usuarias.

8. Quen pode reconfigurar os contidos da atención das persoas usuarias do SAF?

O persoal técnico dos servizos sociais das administracións públicas sobre os que recae a valoración e o seguimento dos servizos, así como os profesionais de seguimento das entidades provedoras do servizo, poden e deben reconfigurar de inmediato e de forma personalizada o contido das atencións domiciliarias que estiveran prescritas nese momento, atendendo ás circunstancias derivadas do estado de alarma pola propagación do coronavirus, e garantindo en todo caso a cobertura das necesidades esenciais.

9. En que consistira a reconfiguración dos contidos da atención das persoas usuarias do SAF?

A reconfiguración dos contidos da atención dos usuarios do SAF debe ser flexible e adaptada a cada situación concreta. O servizo pode variarse en intensidade, dende a mera visita domiciliaria para verificación de necesidades cubertas por outros cuidadores familiares para os casos que requiran menos intensidade de atención, tal vez substituíble por chamada diaria de teleasistencia, ata a incorporación de novas tarefas imprescindibles (facer compras, elaborar comida ou proveer da mesma, promover o contacto telefónico ou telemático con familiares confinados noutros lugares, atención a mascotas, ofrecer compañía, etc.), ou o incremento de intensidades horarias ou asistenciais.

10. Como se debe proceder se unha persoa usuaria renuncia temporalmente ao servizo do SAF?

Se unha persoa usuaria renuncia temporalmente ao servizo do SAF, debe verificarse que a persoa está debidamente atendida en todas as súas necesidades. Procurarase a verificación telefónico do mantemento das circunstancias e cuidados.

11. Ante a renuncia temporal do servizo do SAF por parte dunha persoa usuaria, debe adoptarse unha resolución administrativa de suspensión definitiva da prestación do servizo?

Ante as situacións de renuncia temporal ao servizo do SAF, non se adoptará ningunha resolución administrativa, dada a excepcionalidade e temporalidade da situación.

12. Que se debe facer coas dotacións de persoal e horas liberadas por mor de renuncias temporais ao servizo do SAF?

As dotacións de persoal e de horas liberadas por mor de renuncias temporais ao servizo do SAF pasarán a disposición da bolsa que xestione a administración competente para habilitar novas axudas ou incrementar a intensidade das existentes, así como para facer tarefas de seguimento proactivo, presencial ou telefónico, dos casos.

13. Se fora necesario asignar novos servizos de atención domiciliaria, que procedemento debe seguirse?

Con carácter de urxencia, deberán poñerse en funcionamento novos servizos do SAF a persoas que os necesitaran. Estes servizos habilitaranse coa máxima celeridade e sen atender aos procedementos habituais de contratación, de valoración do caso ou de resolución administrativa.

14. Que fai falla para asignar novos servizos de atención domiciliaria do SAF?

Para asignar novos servizos dos SAF, bastará a mera decisión facultativa para activar os servizos.

15. Na asignación de novos servizos do SAF, por onde empezar?

Recoméndase facer en primeiro lugar a revisión dos casos en espera de SAF mediante chamada telefónica, para articular, de ser o caso, a pertinente alta no servizo conforme ao procedemento de urxencia.

16. Como se pode abordar a modificación de actuacións do SAF en función de prioridades?

Os servizos deben reorganizar as actuacións do SAF, graduando a prioridade do apoio, a súa frecuencia e o seu tipo, sempre atendendo ás particularidades de cada persoa usuaria: a súa autonomía persoal, o seu estado de saúde e a súa rede de apoio dispoñible.

17. Cales son as posibles gradacións de prioridade de actuación do SAF?

Prioridade I.- Apoio especial en situación de illamento

Prioridade II.- Apoio intenso continuado

Prioridade III.- Apoio parcial

Prioridade IV.- Apoio substituíble por medios telemáticos

18. En que consiste o apoio especial en situación de illamento?

O apoio especial en situación de illamento ofrece apoio insubstituíble a persoas usuarias do SAF en illamento por infección COVID-19.

19. En que consiste o apoio intenso continuado?

O apoio intenso continuado ofrece o mantemento insubstituíble da cobertura de necesidades básicas sen posibilidade de reducir a atención, salvo actividades que puideran ser cubertas con garantías pola rede apoio familiar de xeito eventual, e sempre coa supervisión do servizo do SAF.

20. En que consiste o apoio parcial?

O apoio parcial ofrece unha cobertura en aspectos que non puideran ser atendidos pola rede familiar e/ou social, en caso de existir. Os profesionais deben facer unha uso estimativo e adaptado considerando o entorno inmediato da persoa usuaria, tanto familiar como veciñal, e recabar apoios dos mesmos.

21. En que consiste o apoio substituíble por medios telemáticos?

Nos casos nos que os apoios da axuda a domicilio poden ser abordados pola persoa usuaria e/ou polo entorno, farase seguimento do seu estado mediante vías de contacto proactivas usuario-profesional en calquera das modalidades telemáticas (telefonía, videoconferencia, teleasistencia, etc.).

22. E se se amplía o estado de alerta, que precaucións se deben ter?

No caso de que se amplíe a duración do estado de alerta, ademáis de priorizar e adaptar os servizos, débense atender aos efectos do illamento social prolongado en persoas vulnerables.

23. Debido á situación de estado de alarma e á emerxencia sanitaria, é posible combinar servizos asistenciais que antes puideran ser incompatibles?

A situación de estado de alarma e a emerxencia sanitaria deben deixar sen efecto as posibles incompatibilidades que estiveran establecidas entre servizos, e deben prestarse atendendo exclusiva e temporalmente a criterios de necesidade.

24. No caso de apoios telemáticos, cal sería o óptimo do seu funcionamento?

Os servizos de teleasistencia en funcionamento ou outro contactos telemáticos deben intensificar as chamadas de control ao máximo das súas posibilidades, facendo, de ser posible, polo menos un contacto diario.

25. Que utilidade ten o contacto telemático cos usuarios do SAF?

Por unha banda, ten un efecto tranquilizador, de acompañamento, e pola outra permite a xestión de alertas en caso de necesidade, polo que sería necesario face un reformo dos recursos humanos nestes servizos.

26. No meu concello hai un servizo comunitario de proximidade (centro de día, centro de maiores, unidades de estancias diurnas, etc.) que pechou por mor do estado de alarma. Como se debe xestionar o seu persoal e a atención das persoas usuarias?

Débase prestar especial atención ás persoas afectadas polo peche dos servizos comunitarios de proximidade, e recoméndase que o persoal dispoñible destes centros pase a disposición ou sexa activable en caso de necesidade para valorar, compensar e cubrir necesidades con atencións domiciliarias.

27. E se outro persoal doutros servizos sociais está inactivo debido a que os servizos que prestan tamén se suspenderon?

Recoméndase que o persoal doutros servizos sociais cuxa actuación estea suspendida estea a disposición ou sexan activables en caso de necesidade para valorar, compensar e cubrir necesidades con atencións domiciliarias.

28. O persoal do SAF está eximido das restricións de mobilidade recollidas no RD 463/2020 durante o exercicio das súas funcións?

O persoal técnico preciso para a correcta xestión dos servizos de axuda no fogar e as auxiliares de axuda no fogar gozan expresamente da excepción formulada no artigo 7 do RD 463/2020, de forma que se deberá facilitar a súa mobilidade no exercicio das súas funcións.

Neste senso, e aínda que non é obrigatorio, si é recomendable que as entidades prestadoras destes servizos, sexa administración ou empresa, entreguen a este persoal algún documento que acredite a súa condición no caso de ser requiridos polas forzas de seguridade durante os seus desprazamentos.

29. Que pode facer se non conto con recursos humanos cualificados suficientes para a prestación do servizo do SAF?

No caso de non ter recursos humanos cualificados suficientes para a prestación dos servizos, poderase autorizar o auxilio de persoal non cualificado para a realización de tarefas que non impliquen coidado persoal e contacto: tarefas domésticas, reparto de alimentos, entrega de comida a domicilio, etc.

30. Como debe actuar o persoal do SAF para a súa protección e a das persoas usuarias do servizo?

O persoal do SAF debe extremar a autoobservación, e absterse de ir traballar ante a aparición de síntomas respiratorios (febre, tos, falta de aire, entre outros). Así mesmo, debe extremar a vixilancia sobre o estado de saúde das persoas usuarias e das persoas que convivan no domicilio.

31. Como se debe actuar no caso de sospeitar que unha persoa usuaria do SAF ou as persoas que conviven con ela no domicilio puideran estar contaxiados de Covid-19?

No caso de sospeitar un posible contaxio dunha persoa usuaria do SAF ou de persoas que conviven con ela no domicilio, debe notificarse de inmediato ao responsable do SAF. En coordinación coa familia, de ser o caso, debe notificarse ao Sergas, a través do teléfono 900 400 116 e seguir as súas instrucións.

Deberase seguir acompañando á persoa, mantendo as debidas medidas de seguridade, ata que os servizos sanitarios garantan a súa atención nun centro hospitalario ou se determine illamento e atención domiciliaria.

32. Que debe facer o persoal do SAF que estivo en contacto cunha persoa usuaria contaxiada de Covid-19?

O persoal do SAF que estivo en contacto cunha persoa usuaria contaxiada de Covid-19 deberá absterse de facer máis servizos e pasar a situación de baixa laboral con illamento domiciliario, e ser substituído de inmediato. Así mesmo, debe notificar ao responsable do SAF sobre todos os usuarios que atendía.

33. Como se deben atender os casos de illamento domiciliario por tratarse de casos probables ou positivos de Covid-19?

Cando haxa que atender casos de illamento domiciliario por tratarse de casos probables ou positivos de Covid-19, deben cumprirse escrupulosamente as recomendacións xerais indicadas pola autoridade sanitaria para as persoas convivintes, e as recomendacións dos servizos de prevención de riscos laborais correspondentes para a prevención dos traballadores, que deberán facer uso obrigatorio de EPI completo e axeitado.

34. Como se debe organizar o SAF no caso de que haxa que atender a persoas usuarias en illamento domiciliario?

Se un traballador ou traballadora do SAF atende a algunha persoa usuaria en illamento ou acude a un domicilio no que algunha persoa convivinte estea nesa situación, só poderá seguir atendendo esa tipoloxía de casos probables ou confirmados, e non acudirá a prestar servizo noutros domicilios.

Nos domicilios en illamento, fará un seguimento estrito das normas de uso dos EPI.

35. Que recomendacións se deben facer ás familias das persoas usuarias do SAF?

- a. Procurar a máxima hixiene tanto da persoa usuaria como dos convivintes e do fogar en xeral.
- b. Medirlle a temperatura á persoa usuaria polo menos unha vez ao día, sobre todo se ten tose e/ou dificultade respiratoria. Se presenta 37 °C ou máis, chamar ao 900 400 116 e seguir as instrucións. Evitar acudir co paciente ao centro sanitario, contactar primeiro telefonicamente.
- c. Comunicar a circunstancia do usuario ao persoal responsable do SAF para poder tomar medidas de prevención o máis posible.
- d. En tanto o usuario non sexa diagnosticado como afectado confirmado, tanto os convivintes como o persoal do SAF deben limitar a súa actividade e os contactos con outras persoas á espera do diagnóstico do usuario.
- e. Comunicar ao persoal responsable do SAF calquera modificación do estatus da persoa usuaria.
- f. En caso de presentar tose e dificultade para respirar, aínda sen febre, debe contactar co seu centro de saúde e seguir as súas indicacións.
- g. Extremar a hixiene de mans e evitar o contacto persoal excesivo (bicos, apertas de mans, etcétera)

36. Que recomendacións se deben facer aos convivintes con persoas usuarias do SAF?

- a. Extremar a hixiene xeral, especialmente de mans, ollos, nariz e boca.
- b. Protexerse cando hai tose ou esbirros (pano de papel, codo flexionado) e evitar o contacto próximo excesivo co familiar (bicos, apertas de mans, etcétera).
- c. Evitar as viaxes innecesarias.
- d. Evitar os lugares pechados e con moita xente.
- e. Limitar as visitas e a acumulación de persoas en estancias reducidas.
- f. Vixiar a presenza de tose con febre e dificultade respiratoria (síntomas iniciais)
- g. Non compartir cubertos, vasos, vaixela, ...

- h.** Permanecer atentos á información oficial e á que dende o SAF se lle puidera proporcionarl.
- i.** Evitar visitas e contacto con familiares e amigos.
- j.** Manter a calma e o sentido común.

37. Que recomendacións se deben facer sobre o domicilio?

- a.** Extremar a hixiene xeral e a limpeza, especialmente na cociña e no baño.
- b.** Ventilación axeitada, mínimo 10 minutos dúas veces ao día.
- c.** Coidar a hixiene no manexo de residuos.
- d.** Usar preferentemente papel desbotable mellor que toallas ou panos de cociña (servilletas, bobinas de papel de cociña e baño, kleenex,...)

38. Que recomendacións se lle deben facer ao persoal auxiliar do SAF?

Cabe recordarlle ao persoal auxiliar, polo seu contacto próximo ás persoas usuaria, que eles son máis perigosos para os usuarios que ao contrario. O persoal auxiliar do SAF é máis novo e está máis san, ten máis mobilidade e máis contactos persoais diarios, e frecuenta lugares ou espazos compartidos con múltiples persoas. O persoal auxiliar do SAF pode ser máis perigoso para os usuarios que ao contrario.

Así mesmo, o persoal auxiliar do SAF debe:

- a.** Extremar a hixiene persoal, evitando situacións de contacto de risco (familiares ou amigos procedentes de zonas de risco, viaxes non imprescindibles, aglomeracións, espazos pechados compartidos, contacto persoal próximo, ...).
- b.** Atender aos seus propios síntomas sospeitosos (febre, tose, disnea, flemas verdosas) e aos do seu entorno e usuarios.
- c.** Comunicar sempre os casos ou situacións dubidosas ao seu responsable directo.
- d.** Vixiar que lle controlen a temperatura ao usuario na casa. En caso de dúbida, tomarlla sempre ao comezo do servizo -non é necesario rexistrala-, e atender a outros síntomas que acompañen á febre (tose, fatiga,...)
- e.** Lavar as mans antes e despois do servizo.
- f.** Evitar levar as mans á boca-ollos-nariz.
- g.** Utilizar luvas para realizar a hixiene persoal da persoa usuaria.
- h.** Evitar o contacto próximo que non sexa necesario (mans, bicos, compartir cubertos ou vasos,...)
- i.** Se a persoa usuaria tivera 37 °C ou máis, débeselle comunicar á familia para coordinar a chamada ao teléfono 900 400 116 e seguir as súas instrucións.
- j.** Avisar da situación ao responsable directo do SAF.

- k.** No caso de non localizar á familia, comunicárase a situación ao responsable directo do SAF para coordinar o modo de proceder coa chamada ao 900 400 116.
- l.** En tanto non se recibe asistencia, procurar illar ao usuario e facer unha boa hixiene de mans.

39. Cal é o EPI ordinario recomendado para a prestación do servizo a un usuario libre de Covid-19?

O EPI para unha atención cotiá dun usuario libre de Covid-19 estará formado por luvas, e recomendase o uso de mascarillas para atencións de proximidade, todo isto acompañado dun minucioso e frecuente lavado de mans.

40. Cale é o EPI recomendado para a prestación do servizo a un usuario sospeitoso ou confirmado de ter Covid-19?

O EPI nesta situación constará de luvas, bata desbotable impermeable a salpicaduras, gafas e mascarilla.

41. Como se debe retirar e xestionar o EPI logo da prestación do servizo?

Rematado cada servizo, o persoal auxiliar do SAF deberá retirar o EPI usado dentro da habitación do usuario, e depositar os elementos dun só uso nunha bolsa, que pechará. Esta será introducida noutra bolsa que se depositará, pechada, noutra bolsa, e posteriormente no contedor verde do lixo.

Procederase a unha exhaustiva hixiene das mans.