



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 - VALLADOLID**

**Expediente: ACTUACIÓN DE OFICIO 562/2020**

**Asunto: Personal del Servicio de Ayuda a Domicilio / Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y  
Consejería de Sanidad**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de oficio que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

En España el envejecimiento de la población ha aumentado considerablemente como consecuencia de la mejora de la calidad de vida y del bienestar propio de las sociedades desarrolladas. Dicho aumento en la esperanza de vida ha contribuido al desarrollo del sector de ayuda domiciliaria, como la mejor alternativa para la integración y el desarrollo de la persona en su entorno.

Pero incluso en este último año, especialmente complicado, en el que la crisis del coronavirus ha golpeado con fuerza a la sociedad en general y especialmente a los más vulnerables, la ayuda domiciliaria ha sido clave para muchos mayores y para sus familias.

Les ha permitido sobrevivir no solo a nivel físico, sino también psicológico. El extraordinario trabajo realizado por estos profesionales durante meses se ha convertido en la tabla de salvación para muchos ancianos, mostrándose de forma relevante las ventajas de este servicio:

- **Higiene:** Las personas que contaban con el servicio de ayuda a domicilio han tenido garantizada su propia higiene y también la limpieza de su hogar.
- **Alimentación:** Los cuidadores de ayuda a domicilio han sido claves para que la persona mayor siga una dieta sana, variada y equilibrada.



- Salud: Han vigilado la salud del anciano y le han ofrecido toda la ayuda necesaria para recibir asistencia sanitaria en todo momento.
- Compañía: Han ofrecido la compañía o acompañamiento que tanto necesitan las personas mayores. En muchos casos han sido su único contacto real, al tener que estar aislados de sus propios familiares para estar seguros.
- Tecnologías: La tecnología ha sido vital para no sentirse tan solo durante el confinamiento. Muchos cuidadores han enseñado a los mayores a sacar el máximo partido a sus dispositivos móviles, por ejemplo para hacer o recibir videollamadas de las familias. Pero también para acceder a un entretenimiento que parecía solo destinado a los más jóvenes, como las redes sociales o la televisión en streaming.
- Noticias: Han ayudado a canalizar la información ofrecida sobre la pandemia y ofrecido alternativas de ocio que alejaran de tantas malas noticias.

Así, en la actual coyuntura provocada por la Covid-19 (en la que la protección de las poblaciones más vulnerables, y en especial las personas mayores y con limitaciones en su autonomía, son una de las prioridades del sistema sociosanitario), el servicio de ayuda a domicilio (SAD) se ha convertido en una prestación de proximidad fundamental para facilitar la permanencia en el domicilio, en una situación compensada, satisfactoria y con calidad de vida, gracias al desempeño profesional de este servicio, siendo por tanto especialmente relevante el papel que en estos momentos desarrollan los cuidadores.

Pero su labor entraña riesgos específicos por sus condiciones de trabajo muy particulares e, incluso, puede convertirse en una función con graves problemas de salud laboral. Las condiciones laborales de los trabajadores dedicados a la atención domiciliaria a la dependencia constituyen uno de los factores que más influyen en la prestación de un servicio de calidad, ya que sus consecuencias exceden del ámbito estrictamente laboral y repercuten decisivamente en la atención recibida por los usuarios. Además, en el momento sanitario actual las características de movilidad entre domicilios sitúan al colectivo profesional del SAD como vector de contagio y con un especial riesgo de ser contagiado.

Miles de personas en general están sometidas, por obligación, a un alto riesgo de contagio de coronavirus, riesgo que tendrá un suplemento adicional para aquellas personas trabajadoras que deban mantener un contacto muy directo, necesariamente, con otras personas especialmente vulnerables al contagio, aunque aún no estén infectadas o no estén diagnosticadas. Es el caso del personal sanitario, pero también de otros colectivos, no tan reconocidos, como el personal (por lo general mujeres) de servicios sociales a personas mayores o dependientes, tanto en centros residenciales, como a través de servicios (más invisibles) de ayuda a domicilio. Consecuentemente, quienes se ven obligados, por razones de interés general, a prestar su trabajo en



condiciones de riesgo biológico no evitable, deben contar con las debidas medidas de protección frente a él, a fin de minimizar la posibilidad de contagio<sup>1</sup>.

Tanto las personas usuarias del servicio como las auxiliares de ayuda a domicilio son personas en situación de especial vulnerabilidad ante la infección de la Covid-19. Las primeras, derivadas de sus patologías, y las segundas por su exposición al virus, por el contacto con usuarios y ser, por ello, un vector de contagio importante. En el SAD hay un contacto estrecho entre la persona usuaria y la auxiliar. Sus actuaciones son en el domicilio de la persona, las tareas de apoyo personal no permiten guardar las medidas de distanciamiento social y hay una convivencia estrecha con miembros de la unidad familiar, por lo que cobran una gran importancia las medidas de protección a tener en cuenta tanto en personas usuarias como en sus auxiliares.

No obstante, por ser uno de los servicios declarados como esenciales, el SAD se ha venido prestando (con menor o mayor intensidad) a lo largo de la crisis sanitaria. Ahora bien, se ha contado para ello con las indicaciones del *“Documento Técnico de Recomendaciones de Actuación desde los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria ante la crisis por Covid-19”*, del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Además, independientemente de que en la mayoría de las entidades locales de esta Comunidad Autónoma el Servicio de Ayuda a Domicilio se presta a través de la contratación pública de empresas acreditadas, y que por lo tanto, la aplicación de las medidas previstas en el artículo 34 del Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la Covid-19, que establece las medidas en materia de contratación pública para paliar sus consecuencias, le corresponde exclusivamente a la administración titular de la competencia y del contrato, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades ha estado en coordinación con las corporaciones locales para que la gestión del SAD se realizara en las mejores condiciones de calidad y atención, tanto para los beneficiarios de la prestación, como para los trabajadores del servicio, dando traslado de las *“Recomendaciones gestores SAD COVID-19”* del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Como desarrollo de estas recomendaciones a nivel estatal, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades envió también a las corporaciones locales una serie de propuestas de carácter general por si pudieran ser de utilidad a la gestión de los servicios sociales, ante la situación de crisis sanitaria<sup>2</sup>, con las siguientes indicaciones referidas al Servicio de Ayuda a Domicilio:

---

<sup>1</sup> *Cristóbal Molina Navarrete, Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad de Jaén. Director de la Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*

<sup>2</sup> *“Plan de contingencia de la Red de protección e inclusión a personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad social o económica en Castilla y León frente a la pandemia de coronavirus” y su versión*



*“Al objeto de reducir los contactos y propagación del virus, el servicio de ayuda a domicilio debe restringirse a las atenciones básicas con la menor presencia horaria posible, por lo que:*

*- Se prioriza la atención a los usuarios del servicio más vulnerables, con necesidad de cuidados personales.*

*- Se reducirán las horas de atención en el domicilio a las actividades de la vida diaria esenciales, como: levantarse y acostarse, vestirse y desvestirse, aseo/ baño personal y alimentación. Esta última, siempre que sea posible, se sustituirá por servicio de comida a domicilio.*

*Estas indicaciones se aplicarán tanto a los usuarios actuales como a las nuevas altas que pudieran producirse por situaciones de urgencia.*

*Dado que los procedimientos administrativos se encuentran suspendidos, la provisión de cualquier servicio necesario podrá realizarse de manera urgente, de forma que el criterio prioritario de actuación es proporcionar la atención necesaria a las personas más vulnerables.*

*Igualmente el tratamiento de los periodos de suspensión a petición de los interesados, se realizarán con la mayor flexibilidad posible. De oficio, se podrá acordar la suspensión cuando las tareas realizadas no sean esenciales o cuando la persona cuente con apoyos familiares en el domicilio.*

*Las empresas prestadoras del servicio, deberán dar la formación y medios necesarios que aseguren que los auxiliares prestan el servicio respetando las recomendaciones de las autoridades sanitarias para evitar contagios.*

*Los auxiliares del servicio proporcionarán, al coordinador correspondiente de su empresa, cualquier información relevante o incidencia relativa al estado en que se encuentra el usuario así como de las personas que convivan con él en este momento.*

*Las empresas proveedoras del servicio deberán disponer de personal para la sustitución de posibles bajas que pudieran producirse. Si fuese necesario realizar nuevas contrataciones y no se dispusiera de personas con la formación necesaria, no será exigible, durante este periodo, si se acredita la no existencia de demandantes de empleo en la zona con esas características.”*

La realidad, sin embargo, suele desbordar a la norma, más en situaciones de emergencia sanitaria. Abundan dramáticas llamadas de alerta, también de ayuda y de

---

posterior, “Compilación de recomendaciones de la Gerencia de servicios sociales de Castilla y León frente a la pandemia del coronavirus”.



auténtico auxilio, por parte de profesionales que tienen que afrontar su trabajo diario de riesgo sin que se den las condiciones de protección adecuadas. *«Tal y como está ocurriendo también con otros trabajadores que continúan prestando sus servicios, que por ser estos de carácter esencial [...] están desempeñando su trabajo sin contar con la máxima protección que sus empleadores y el Estado podría proporcionarles. [...] los trabajadores que realizan actividades de carácter público y esencial para la ciudadanía están corriendo un riesgo mucho mayor que el resto de trabajadores que han sido exonerados de su obligación de ir a trabajar. Y este hecho justifica aún más el reconocimiento del esfuerzo y el valor de la labor que están haciendo día a día en esta situación»* (Auto del Juzgado de lo Social n.º 8 de Santa Cruz de Tenerife de 23 de marzo de 2020).

No cabe duda que en la actual situación de pandemia provocada por la Covid-19 una de las prioridades es la prevención de la infección en los colectivos más vulnerables, en especial las personas mayores y con dificultades de autonomía. Así, el SAD realiza una prestación clave para apoyar y mantener con calidad de vida a estas personas en su propia vivienda.

Así, y con independencia de que las recomendaciones existentes pueden ayudar a la gestión del SAD en este tiempo de pandemia, debemos mostrar nuestra preocupación por este colectivo de trabajadores, dado el tipo de labor que desarrollan, el entorno en el que lo hacen y la vulnerabilidad de las personas a las que atienden diariamente. Y, por ello, debemos defender la necesidad de desarrollar **un Protocolo específico que recoja los aspectos más relevantes a tener en cuenta en el desarrollo de su actividad en el entorno actual de la crisis sanitaria**, con el objetivo de garantizar la continuidad de una atención de calidad con la debida y suficiente protección de trabajadores y usuarios.

Como se ha referenciado anteriormente, tanto la persona que recibe el servicio y su entorno, como la que lo presta (rotando por varios domicilios) afrontan un especial riesgo diario en la prestación del servicio, siendo especialmente importante extremar las medidas de protección y seguridad que eviten el contagio por la Covid-19 y su transmisión, a través de estrategias particulares e individualizadas para este sector social de nuestros servicios comunitarios.

Para hallar respuestas específicas en este sentido es conveniente contar con unas pautas o con un procedimiento común, básico y particular de prevención y protección (como los existentes para la atención residencial o de día para personas mayores y con discapacidad, que tenga como objetivo garantizar unos niveles máximos de protección de los trabajadores y de las personas que reciben este tipo de atención en sus domicilios en esta Comunidad Autónoma.



Consideramos, por tanto, que resulta necesario establecer unas reglas específicas para la prestación del SAD en Castilla y León (sin dejar de tener presentes igualmente las medidas de prevención de la Covid-19 recomendadas por la Administración sanitaria y de servicios sociales), aplicables en todo el territorio de la Comunidad para las entidades prestadoras del servicio, que permitan proporcionar garantías suficientes de protección, tanto de la persona usuaria como del auxiliar de ayuda a domicilio y de prevenir contagios. Todo ello con la finalidad de minimizar los efectos que esta situación de crisis sanitaria ha tenido en la población beneficiaria de este servicio y en las personas cuidadoras.

No puede dudarse que el personal que presta el Servicio de Ayuda a Domicilio se encuentra en primera línea de los cuidados de las personas dependientes, y pese a que no han sido incluidos entre los profesionales con mayor exposición al riesgo de contagio por coronavirus, es necesario que cuenten con medidas de protección especiales por el contacto directo con usuarios que podrían estar contagiados y que componen, además, la población de mayor riesgo. La aplicación de una serie de medidas preventivas específicas e individualizadas para las personas que trabajan en este servicio social, pueden tener un papel fundamental en la prevención de la transmisión de infecciones.

La elaboración de un documento de las características señaladas para su aplicación por todas las empresas proveedoras de servicios de ayuda domiciliaria en Castilla y León, ha parecido necesaria en diferentes comunidades autónomas (Andalucía, Aragón, Galicia, País Vasco, Madrid...). Se trata de guías o protocolos específicos para la prevención de la Covid-19 en la prestación del SAD, en los que se establecen medidas preventivas y de protección concretas de carácter personal para este colectivo (higiene, limpieza del domicilio, manejo de ropa y objetos, gestión adecuada de residuos...); medidas protección individual; medidas preventivas en la atención a personas con Covid-19; caracterización de actuaciones; formación para auxiliares; medidas organizativas, etc.

Incluso diferentes entidades locales de esta Comunidad Autónoma han dispuesto este tipo de documentos de prevención: Diputación de Ávila (Protocolo de protección frente al coronavirus para trabajos de ayuda a domicilio), Diputación de Valladolid (Evaluación del riesgo de exposición y protocolo de contención y actuación frente a la Covid-19 para trabajos de ayuda a domicilio), Ayuntamiento de Valladolid (Indicaciones para la atención de domicilios a personas vulnerables) o Ayuntamiento de Ponferrada (Protocolo general de prestación de servicios de ayuda a domicilio).

Debemos tener en cuenta que la organización social del cuidado a personas mayores y dependientes ya era frágil de por sí, pero la emergencia por la Covid-19 lo ha puesto aún más de manifiesto.



La desatención de un sector que ya era vulnerable ha justificado que, incluso, un equipo multidisciplinar de diez universidades españolas lideradas por la Universidad catalana URV (Tarragona) esté desarrollando un estudio para analizar las repercusiones en el cuidado familiar de personas mayores y dependientes, las repercusiones en el trabajo y las condiciones laborales de las trabajadoras del sector<sup>3</sup>, cuya finalización se prevé para el 30 de junio de 2021.

Se ha venido a explicar, como fundamento de esta investigación, que el sector del cuidado social *«es el gran olvidado»*, tanto durante la crisis por el coronavirus, como antes, con *«un impacto mayor sobre las familias y poca presencia pública»* que hace pensar que *«se necesitan cambios en el modelo de atención a la dependencia»*. La desatención del sector social del cuidado ha tenido consecuencias graves para las personas mayores y dependientes y también para las personas que las cuidan. También la crisis ha impactado a estos trabajadores (no solamente en residencias, centros de día y asistencia personal), porque han tenido que atender, al menos inicialmente, sin las medidas de protección con que contaba el sector sanitario. Todo ello, *«sin el reconocimiento con el que ha contado el sector sanitario»*.

Así, en tanto sea analizado el impacto de la crisis de la COVID-19 en las cuidadoras/es de mayores y dependientes a través de la citada investigación, tanto en el ámbito familiar y comunitario, como en el sector ocupacional de los cuidados, es importante dar visibilidad a las dificultades que han tenido estos profesionales de la atención domiciliaria para afrontar la crisis sanitaria, especialmente en las situaciones de mayor vulnerabilidad, y avanzar en la protección de este sector (sin perjuicio de las medidas que a la vista del resultado de esa investigación sea necesario adoptar a nivel nacional), **estableciendo un documento común dirigido a la prestación de este servicio de atención domiciliaria en esta Comunidad Autónoma, en el que se incorporen las recomendaciones específicas para la prestación del SAD, y que tenga como principios básicos los siguientes:**

a) Garantizar la salud y seguridad de la persona beneficiaria y del auxiliar de ayuda a domicilio, adoptando las medidas de prevención y protección necesarias.

b) Asegurar el establecimiento debido de los servicios de ayuda a domicilio a las personas usuarias y cubrir sus necesidades básicas de atención.

---

<sup>3</sup> Dolors Comas, Catedrática de Antropología Social, encabeza la investigación financiada por la convocatoria del Fondo Supera COVID-19 Santander-CSIC-CRUE Universidades Españolas. Investigadores principales: Dolors Comas d'Argemir (URV, Coordinación), Silvia Bofill-Poch (UB), Raquel Martínez-Buján (UdC), Marcela Jabbaz Churba (UV), Ana Lucía Hernández Cordero (UniZar), Matxalen Legarreta IZA (Euskal Herriko Unibertsitatea), Jesús Sanz Abad (UCM), Carmen Gregorio Gil (UdG), Salvador Cayuela Sánchez (UdCLM), Juan Ignacio Rico Becerra (UdM).



c) El establecimiento del servicio debe basarse en criterios epidemiológicos y médicos del municipio de residencia de la persona y teniendo en cuenta su aceptación y la de su entorno.

d) La provisión de equipos de protección individual de acuerdo a las recomendaciones de la Administración sanitaria.

e) Ajustar de forma flexible las necesidades de la persona usuaria en el establecimiento del servicio.

f) Reajustar los horarios y domicilios de las auxiliares para que su rotación por los mismos sea la menor posible, priorizando atender siempre a los mismos casos.

g) Realizar diariamente un registro de casos atendidos por auxiliar.

h) Alerta permanente ante un posible contagio de Covid-19, en persona usuaria, miembro de esa unidad familiar o auxiliar de ayuda a domicilio, con las comunicaciones oportunas a la autoridad sanitaria de cualquier caso con sospecha de infección por Covid-19.

Proponemos, pues, la suscripción de un documento específico para lograr intervenciones coordinadas y unificadas, con unos principios de actuación consensuados y comunes para todo el sector de la atención domiciliaria, que facilite a todas las entidades prestadoras de este servicio social que puedan cumplir con sus obligaciones con todas las garantías para la salud; todo ello al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, formulando la siguiente **Resolución**:

**1. Que se proceda al desarrollo de las actuaciones oportunas para la elaboración, mediante la necesaria coordinación de todos los agentes implicados en el ámbito sociosanitario, de un Protocolo único, común y específico para la prestación del servicio de ayuda a domicilio en Castilla y León (como herramienta diferente y complementaria de las recomendaciones generales existentes), en el que se establezcan las pautas específicas de actuación o intervención y las medidas de prevención concretas para el desarrollo de la actividad en el entorno actual de la crisis sanitaria e, incluso, para el futuro una vez que las condiciones sanitarias hayan mejorado, con el objetivo de garantizar la continuidad de una atención de calidad en todos los municipios y la máxima y eficiente protección tanto para los trabajadores auxiliares como para los usuarios.**

Sin perjuicio de que este documento esté abierto a posteriores modificaciones que deriven de la situación y evolución de la pandemia, con objeto de que la experiencia adquirida sirva para modular las medidas aplicables a una situación de normalidad.



**2. Que tras su elaboración se proceda a su remisión a todas las administraciones prestadoras del SAD, mediante gestión directa o indirecta, para su aplicación en todo el territorio de esta Comunidad, velando por su efectivo cumplimiento y sin perjuicio de las estrategias que, sin contradecir las de ámbito autonómico, se estén aplicando a nivel provincial o municipal en la actualidad con similares objetivos a los que se pretenden con el Protocolo que se propone.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y de la Consejería de Sanidad en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López