



# Problemas y retos del servicio de ayuda a domicilio



**Eva María Torrero Gómez y Bárbara Barrios Montoro**  
**Trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Córdoba**

Actualmente, se puede afirmar que el Servicio de Ayuda a Domicilio, desde sus orígenes allá por los años ochenta, está completamente instaurado en España, teniendo en cuenta que hay algunas Comunidades Autónomas en las que no se ha implantado, o en las que el desarrollo del mismo aún es mínimo.

Se reconoce, que es un servicio ampliamente conocido por la población española, y que como revelan los datos, debido al aumento de la población con más de 65 años de edad, cada vez está teniendo un mayor número de usuarios/as, es decir, una mayor demanda, y una mayor tasa de cobertura.

Por otro lado, hay que tener en cuenta, la enorme evolución que el servicio ha tenido en cuanto, a que además del Servicio de Ayuda a Domicilio como tal -atención de carácter personal y atención a las necesidades domésticas y/o del hogar- ofrece

otros servicios complementarios que también son fundamentales para promocionar la autonomía personal de las personas usuarias en su domicilio, todo el tiempo que sea posible, tales como, servicio de catering, servicio de lavandería a domicilio, las ayudas técnicas y adaptaciones del hogar, entre otras.

No obstante, y bajo nuestro punto de vista tanto personal como profesional, se observan ciertas deficiencias en el servicio, que afectan tanto a cuestiones operativas como a la conceptualización del servicio. Algunas de estas deficiencias son:

- Su nula utilidad sin el apoyo familiar, o como complemento de un centro de día, en la dependencia grave y severa.
- La competencia del cuidador familiar y no profesional. En este sentido, se hace referencia a la competencia que hace la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales, a la prestación

del Servicio de Ayuda a Domicilio, el cual se encuentra muy en desventaja respecto a la primera.

- Dificultades de organización y prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, en determinados medios, como por ejemplo, el medio rural.
- Dificultades administrativas para integrar la organización y gestión del servicio en la red de Servicios Sociales, ya que sigue existiendo Comunidades Autónomas en las que, o bien, no está implantado el Servicio, o bien, la implantación es muy baja.

De igual modo, como profesionales del Trabajo Social en el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios, observamos otros problemas que aparecen en el desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio y que repercuten en mayor o menor medida, en la persona usuaria y beneficiaria del servicio:

- En muchas ocasiones, se establece el copago, teniendo que asumir personas con una pensión media el coste íntegro del servicio, llevándolos en ocasiones a rechazar el mismo.
- La lentitud en la puesta en marcha del servicio, que hace que muchos de los cuidadores principales se sientan desbordados ante la situación de cuidados, viéndose obligados, en ocasiones, a contratar cuidadores no profesionales de forma privada, lo que les supone un gasto adicional.
- Muchas veces, no se tienen en cuenta las preferencias horarias de los usuarios y sus familias, teniéndose éstos que ajustar a la organización de la empresa encargada de ofrecer el servicio. Esto debería ser al contrario, la empresa ha de ajustarse a las preferencias y necesidades de las personas beneficiarias.

.....

***“Se pone de manifiesto los importantes retos que a día de hoy siguen planteándose las Administraciones Públicas con respecto al SAD, de cara a mejorar y paliar los problemas que en la actualidad presenta, y sobre todo, para ofrecer a las personas que lo necesiten un Servicio de Ayuda a Domicilio de calidad e integral, ajustado a sus circunstancias y características personales y que cubra las necesidades y sirva de ayuda a tantos y tantos familiares que ejercen de cuidadores principales.”***

.....

- La escasa capacidad para cubrir las necesidades de aquellas personas que presentan una dependencia severa o una gran dependencia, debido, fundamentalmente, a la existencia de límites en cuanto a la intensidad máxima que se puede ofrecer por parte de los servicios públicos.

Aunque tanto personas beneficiarias como personas cuidadoras se muestran contentas con el servicio y la atención proporcionada, todas coinciden en afirmar que les gustaría poder recibir más horas de atención al mes, ya que en muchos casos son insuficientes, siendo necesaria la contratación de cuidadores/as privados/as, suponiendo esto un gasto económico adicional, que en muchas ocasiones no se puede ni plantear, por lo que hay personas que no reciben toda la atención que realmente requieren.

Con todo esto, se pone de manifiesto los importantes retos que a día de hoy siguen planteándose las Administraciones Públicas con respecto al SAD, de cara a mejorar y paliar los problemas que en la actualidad presenta, y sobre todo, para ofrecer a

las personas que lo necesiten un Servicio de Ayuda a Domicilio de calidad e integral, ajustado a sus circunstancias y características personales y que, a la vez, de forma indirecta, cubra las necesidades y sirva de ayuda a tantos y tantos familiares que ejercen de cuidadores principales de personas dependientes.

Por lo tanto, se hace una llamada de atención a las Administraciones Públicas y a los Responsables Políticos, para que trabajen en esta dirección e inviertan más recursos tanto materiales como humanos en el desarrollo de un Servicio de Ayuda a Domicilio de Calidad, que cada vez atienda a más personas con sus necesidades y circunstancias diversas, y un servicio flexible preparado para adaptarse a los diversos cambios sociales que se avecinen.