



Recomendación dirixida ao Concello de Meaño debido ao retraso dun servizo de axuda no fogar

Expediente: G.6.Q/5341/22

Santiago de Compostela, 31 de outubro de 2022

Sr. alcalde:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de XXX referente ao SAF do Concello de Meaño.

#### ANTECEDENTES

1. No seu escrito indícanos que ten o grao II de dependencia e 45 horas de axuda no fogar, pero so recibe 30 horas. Reclamouse no concello o resto das horas “sen ter noticia ningunha dende o pasado mes de xullo da traballadora social”.
2. Ante iso requirimos información ao Concello de Meaño, que nola remitiu. No informe sinálase o seguinte:

*“Que visto o escrito presentado polo equipo adxunto á Valedora do Pobo de data 30 agosto de 2022, e expediente: G.6.Q/5341/22 da súa adxunta..., que mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención XXX, no que solicita información relativa ó servizo de axuda no fogar.- en concreto XXX solicita que se lle preste a totalidade das horas recoñecidas no PIA - grado II e que ascenden a 45H. Na actualidade préstanselle 30H.*

*O concello de Meaño presta o servizo SAAD mediante dúas modalidades Prestación directa con 8 auxiliares contratadas directamente polo concello e a prestación indirecta a través dunha empresa privada (Son a túa axuda).*

#### INFORMO:

*Que respecto da queixa presentada por ... mostro a miña desconformidade respecto dalgúns aspectos, xa que en dúas ocasións soliciteille a Xunta de Galicia ampliación de horas, as cales non foron concedidas, a familia (netos) estiveron permanentemente informados da situación en todo momento, explicóuselle detalladamente cal era o motivo polo que tiñan que esperar a que dita ampliación se levara a cabo. Si se producía unha baixa por distintos motivos dalgún usuario do Saf dita ampliación sería*

*inmediata. En concreto ó seu neto ... fixo múltiples visitas a este departamento e tamén varias chamadas telefónicas e sempre se lle atendeu, se lle explicou e aceptou a espera. Polo que non podo aceptar que manifeste que "sen ter noticia ningunha dende o pasado mes de xullo da traballadora social".*

*Tal e como recoñece o Regulamento de funcionamento e organización do servizo de axuda no fogar a maioría das ampliacións horarias as leva a cabo a empresa adxudicataria, a empresa foi informada de primeira man por esta traballadora para que tivese en conta ditas ampliacións horarias. A empresa púxose en contacto cos netos da señora para solicitarlle información respecto dos horarios nos que se ía levar a cabo dita ampliación. Tendo en conta o gran volume de traballo que hai neste departamento en ningún momento a familia tivo problemas, déuselle cita en tres ocasións e atendéuselle tamén vía telefónica... polo tanto a comunicación coa familia foi constante.*

*Respecto das medidas previstas a adoptar, comunicoulle que no momento en que este en disposición de concederlle esas horas e ampliarlle o servizo, procederei a maior brevidade posible."*

3. O ente local alegou que a falta de prestación das horas aprobadas é consecuencia de que solicitou á Xunta en dúas ocasións ampliación de horas, pero non foron concedidas.

O anterior debía ser contrastado coa Consellería de Política Social e Xuventude, porque, na maior parte dos casos en que foron precisas máis horas para atender os servizos xa aprobados polas resolucións de PIAs, as respostas da consellería foron positivas, é dicir, confirmouse a existencia de horas ou a ampliación das mesmas, sen prexuízo dos trámites do concello para poder facelas efectivas.

4. Polo exposto requirimos da consellería que con urxencia aclarara o anterior, en concreto se o concello solicitou máis horas de SAF ou ten horas suficientes para atender a lista de agarda, e sobre a resposta dada, no seu caso.

A Consellería de Política Social e Xuventude sinala o seguinte:

*"... Consultado no SIGAD (Sistema Galego de Atención a Dependencia) no módulo de Extranet Concellos o concello de Meaño ten a día de hoxe (17/10/2022) 1451 horas mensuais de SAF (Servizo de Axuda no Fogar), das que 1284 están sendo prestadas e 167 horas están dispoñibles pendentes de asignar.*

*O 24/06/2022 fíxese un incremento de 48 horas no SAF do concello de Meaño, e no mes de agosto dito concello solicitou a esta Consellería de Política Social e Xuventude*

*un incremento de 80 horas. Naquel momento o concello tiña 83 horas dispoñibles pendentes de asignar aos usuarios con dependencia, polo que dende esta subdirección xeral contestouse que asignara as horas que tiña dispoñibles e que se precisaba máis para os outros usuarios enviara outra petición de horas.*

*A día de hoxe ten no PAR (Programa Asignación de Recursos) pendentes de que se lle asignen horas un total de 8 usuarios (2 grao III, 4 grao II e 2 grao I)”.*

### ANÁLISE

1. Os servizos atribuídos non se prestan debido a que as horas dispoñibles non resultan suficientes para atender a todas as persoas na lista de agarda. Ao parecer o ente local reclamou máis horas, pero nese momento tiña horas, polo que a consellería indicou que asignara as mesmas e despois pedira as que precisara. Na data do informe da consellería restaban por atender 8 persoas usuarias.
2. Iso sucede a pesar de que os servizos recoñecidos mediante os PIAs son dereitos subxectivos para as persoas en situación de dependencia, polo que debería dárselles efectividade axiña.
3. A prestación do servizo corresponde ao ente local, pero a consellería é quen aproba as horas de servizo que permiten aumentar a dispoñibilidade para as persoas en agarda, sen prexuízo das xestións municipais para que o servizo teña efectividade, fundamentalmente a contratación do mesmo e a súa efectiva prestación.
4. A persoa á que se refire a queixa ten recoñecida a súa dependencia e conta cun PIA (programa de atención) que lle asigna o servizo de axuda no fogar municipal, pero non o recibe na súa totalidade por atoparse en lista de agarda; esta atópase condicionada polas circunstancias expresadas.
5. A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que sinala que os poderes públicos realizarán unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración das persoas con discapacidade, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49).

### CONCLUSIÓN



Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, da Valedora do Pobo, facer chegar ao Concello de Meaño a seguinte recomendación:

*Que se adopten as medidas precisas para aumentar o servizo municipal de axuda no fogar ata cubrir todas as horas dos PIAs aprobados.*

Agradecendo de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, recordámoslle a necesidade de que no prazo de un mes de conta a esta institución da aceptación da recomendación formulada, no seu caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén no seu caso.

Ademais, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte a data na que ditou esta resolución incluírase na páxina web da institución.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo