

Expte.

DI-547/2020-6

**Excmo. Sr. Alcalde-Presidente
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Plaza del Pilar, 18
50001 Zaragoza**

ASUNTO: Sugerencia relativa al suministro de Equipos de Protección Individual (EPI's) para el personal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 25 de mayo de 2020, tuvo entrada en esta Institución una queja debida a los problemas que padecía un grupo de trabajadoras de la empresa (xxx), una de las empresas adjudicataria del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza, para obtener suficientes Equipos de Protección Individual (EPI) para poder llevar a cabo su labor con el suficiente nivel de protección, tanto para su propia salud como para la de los usuarios del Servicio.

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 26 de mayo de 2020, sendos escritos a la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón y al Ayuntamiento de Zaragoza, recabando diferentes informaciones acerca de las condiciones en las que se debía prestar el Servicio de Ayuda a domicilio, en una situación tan excepcional como la derivada del estado de alarma provocado por la pandemia del Covid-19.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón se recibió el 10 de junio de 2020, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con la solicitud de información efectuada por El Justicia de Aragón, nº DI-547/2020-6, relativa a equipos de protección individual para personal de ayuda a domicilio, se informa:

1. Como bien se señala en el escrito de solicitud de información, son las Entidades Locales las responsables de los Servicios de Ayuda a Domicilio, y, en consecuencia, a quienes corresponde proporcionar a sus trabajadoras las EPIs en número, calidad y frecuencia suficientes para poder cumplir su labor con las debidas garantías de seguridad. Cuando la gestión del servicio de ayuda a domicilio es indirecta, son las entidades locales a quienes corresponde controlar que las empresas adjudicatarias de los servicios las proporcionan.

2. La queja se presenta por un grupo de trabajadoras de la empresa (...), que gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio en uno de los sectores en que está dividida la ciudad de Zaragoza. Nos encontramos, por tanto, en la situación de que es el Ayuntamiento de Zaragoza a quien corresponde controlar que la empresa adjudicataria DOMUS VI proporciona los equipos de protección adecuados.

3. Queda también constancia en el escrito de solicitud que otra empresa adjudicataria (...) ha entregado equipos de protección suficientes.

4. De otra parte, respecto a si se han dictado instrucciones desde el Departamento a las entidades locales, cabe señalar que desde el IASS se han remitido varias recomendaciones a las entidades locales titulares de Centros de servicios Sociales, incluido el Ayuntamiento de Zaragoza, tanto en materia de protección de la salud, como de gestión técnica de los servicios sociales de proximidad.

5. En concreto, en materia de protección de la salud se han remitido los siguientes documentos:

a. Del Ministerio de Sanidad:

- Guía de actuación frente a COVID-19 en los profesionales sanitarios y sociosanitarios. Versión de 31 de marzo de 2020.

- Guía de prevención y control frente al COVID-19 en residencias de mayores y centros sociosanitarios. Versión de 19 de marzo de 2020.

- Documento técnico de Recomendaciones a residencias de mayores y centros sociosanitarios para el COVID-19. Versión de 5 de marzo de 2020

b. De la Dirección General de Salud Pública del Gobierno de Aragón:

- Medidas dirigidas al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) para la atención del paciente confirmado de COVID-19, de 23 de marzo de 2020.

- Guía para la prevención del COVID-19 en el Servicio de Ayuda a Domicilio, de 22 de abril de 2020 6.

6. Y, en materia de gestión de servicios sociales de proximidad:

a. Del Ministerio de Sanidad:

- Para responsables políticos y personal directivo de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Versión 1, de 6 de abril de 2020.

- De actuación de los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria. Versión 1, de 16 de marzo de 2020.

b. Del Instituto Aragonés de Servicios Sociales

- Recomendaciones para la prestación de los servicios sociales de las entidades locales, de 17 de marzo de 2020.

- Recomendaciones técnicas a Entidades Locales respecto a la transición hacia una nueva normalidad, en los Centros de Servicios Sociales y servicios sociales generales, como consecuencia de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, de 8 de mayo de 2020

7. La financiación de estas medidas de protección se puede hacer al amparo del R.D. Ley 8/2020 de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 y del Decreto Ley 1/2020 de 25 de marzo, del Gobierno de Aragón por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto generado por el COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Aragón, que establecen la posibilidad de utilizar los superávits “

CUARTO.- La respuesta del Ayuntamiento de Zaragoza se recibió el 10 de julio , y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación al ASUNTO: con n.º expte.DI-547/2020-6, remitido desde el JUSTICIA DE ARAGON, por el que se solicita información sobre Equipos de Protección Individual (EPI's) proporcionados por DOMUS VI, empresa adjudicataria de Servicio de Ayuda a Domicilio, a sus trabajadores/as.

SE EXPONE:

Ante la grave situación generada por la crisis del Coronavirus COVID-19, motivó el establecimiento del Estado de Alarma en todo el territorio nacional decretado por el Gobierno por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, motivo por el que se han ido sucediendo las correspondientes decisiones sobre los servicios prestados por la Administración.

La normativa reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio es la siguiente:

- Ordenanza Municipal de Prestaciones Sociales Domiciliarias, aprobada por el Excmo. Ayuntamiento Pleno, el 4 de diciembre de 2009.

- ORDEN de 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de Desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia.

- Resolución de 16 de marzo de 2020 del Director Gerente de! Instituto Aragonés de Servicios Sociales por la que se dictan instrucciones para la reorganización del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón ante la pandemia del virus Covid-19.

Por todo ello se **INFORMA:**

Primero:

Que desde el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, en relación con la situación contractual que el Ayuntamiento de Zaragoza mantiene con las empresas (...), Y (...), respecto a la continuidad del servicio derivada del contrato de gestión del servicio público de "Prestaciones Sociales Domiciliarias, expte. 0806770/09" y teniendo en cuenta que el Servicio de Ayuda a Domicilio, tiene la consideración de servicio esencial, el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, en la esfera estricta de su competencia, adopto una serie de medidas conforme a lo expuesto al punto 51 de la Cláusula Segunda de la Resolución de 16 de marzo de 2020 del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales por la que se dictaron instrucciones para la reorganización del Sistema Público de Servicios sociales de Aragón, ante la pandemia del virus COVID 19.

Segundo.-

Asimismo, se realizó una modificación del contrato ante la situación de emergencia, llevándose a cabo la comunicación a las empresas prestadoras del Servicio público de Prestaciones Sociales Domiciliarias, en el que constaba: (...).

"2. TECNICOS Y MATERIALES La Empresa adjudicataria dispondrá de instalaciones y recursos materiales y técnicos para desarrollar la atención directa y las tareas de administración relacionadas incluyendo instalaciones de oficinas, medios de comunicación y cualquier otro que se precisara.

Así mismo, pondrá a disposición de las personas encargadas de la atención los medios materiales para hacerla posible, especialmente los referidos a la protección individual para evitar contagios a las personas atendidas.

En las atenciones domiciliarias las personas que las realicen utilizarán la protección debida utilizando, al menos, guantes y mascarilla."

Tercero.-

Ante la queja remitida por el JUSTICIA DE ARAGÓN expte. DI-547/2020-6 se remite a la empresa adjudicataria del servicio, (...), perteneciente al grupo (...), a los efectos de que aporte la información necesaria:

- Con fecha 24 de junio de 2020, la empresa aporta la siguiente documentación:

1. Informe de la empresa (...)(se adjunta).

2. Documento de Evaluación de Riesgos de escenarios posibles según lo establecido en el "Procedimiento de actuación para los SPRL, frente a la exposición

al nuevo coronavirus (SARSCOVID- 19)", del Ministerio de Sanidad.

3.- Servicio gratuito de Atención Psicológica Profesional para los profesionales (...).

4.- Instrucciones para trabajadores en contacto con usuarios en aislamiento en su domicilio por COVID-19.

5.- Relación de personal y firma del material recibido de acuerdo a los epi's facilitados, por parte del personal de atención directa que realiza las tareas domiciliarias. (aportan en este Servicio de Servicios Sociales Comunitarios pendrive con la información reseñada).

Cuarto.-

En cuanto a la información que se solicita en el expediente DI-547/2020-6 respecto a si se dispone de mecanismos legales o contractuales para obligar a las empresas adjudicatarias a cumplir con sus obligaciones relativas a las Prevención de Riesgos Laborales, así como a realizar sus servicios con las garantías higiénicas y sanitarias precisas para hacer frente a una situación como la provocada por el COVID- 19' se hace constar que:

La empresa (...), formalizó el contrato con el Excmo.Ayuntamiento de Zaragoza, firmando el mismo el día 11 de Enero de 2011, donde se constata la conformidad al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y Específicas, que rige el contrato, donde en la Cláusula 21 "Obligaciones y responsabilidades del contratista" punto J):

"Cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y de Seguridad Social" Lo que se hace constar a los efectos oportunos.

COMUNICACIÓN DIRIGIDA A LAS EMPRESAS GESTORAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE TITULARIDAD MUNICIPAL.

La grave situación generada por la crisis del Coronavirus COVID-19 ha motivado el establecimiento del Estado de Alarma en todo el territorio nacional decretado por el Gobierno por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, motivo por el que se han ido sucediendo las correspondientes decisiones sobre los servicios prestados por la Administración.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, cuyos usuarios son principalmente personas mayores altamente vulnerables atendidos por auxiliares en sus domicilios, es uno de ellos y requiere la adopción de medidas que permitan la continuidad en su atención, sobre todo en los casos en los que sea más acusado su grado de

dependencia, y a la vez evitar contactos que puedan provocar su infección.

A tal efecto, en relación con la situación contractual que este Ayuntamiento de Zaragoza mantiene con las empresas (...) y (...), S.A., a través de la continuidad del servicio derivada del contrato de gestión del servicio público de "Prestaciones Sociales Domiciliarias, expte.0806770109" y teniendo en cuenta que el servicio de ayuda a domicilio tiene la consideración de servicio esencial. el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, en la esfera estricta de su competencia, ha adoptado una serie de medidas que se expondrán a continuación y ello conforme prevé el punto 5 1 de la Cláusula Segunda de la Resolución del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales por la que se dictan instrucciones para la reorganización del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón ante la pandemia del virus Covid-19, que dice lo siguiente:

El servicio de ayuda a domicilio y la teleasistencia son en este momento estratégicos que deben reestructurar su capacidad de actuación. En el caso del SAD se recomienda a las administraciones locales que a través de los centros de servicios sociales reorganicen las prioridades del servicio teniendo en cuenta que una parte de las personas atendidas están ahora cubiertas por sus familiares que han quedado en el domicilio apareciendo nuevas necesidades perentorias con motivo del cierre de determinados servicios. Del mismo modo las tareas concretas a realizar deberán ser reorganizadas en función de la necesidad e incorporando en (os casos en los que se valore preciso la compra de alimentación. Se estudiarán en la medida de las posibilidades el establecimiento de un servicio de comida a domicilio especialmente para personas mayores o con discapacidad frágiles o vulnerables en su red familiar, con dificultades para salir a la calle. En los próximos días o semanas se pueden detectar necesidades perentorias en determinadas personas que pueden requerir de la ayuda de estos servicios de proximidad. Del mismo modo pueden aparecer nuevos perfiles como personas en confinamiento domiciliario obligatorio sin red familiar do apoyo para fas compras básicas de productos de alimentación o farmacéuticos. Estas entre otras pueden ser las nuevas tareas a abordar por los servicios sociales de ayuda a domicilio. En este marco el servicio de teleasistencia debe ser vital y estar coordinado con el resto de la estructura para detectar situaciones de vulnerabilidad y riesgo. El personal de ayuda a domicilio que quede sin función específica quedará a disposición de las posibles necesidades de los centros residenciales u hospitalarios." Así, sobre la base de lo establecido en la Resolución mencionada, el Ayuntamiento de Zaragoza pretende la continuidad de la atención a todas las personas que vienen recibiendo el servicio de ayuda a domicilio con las modificaciones que sean precisas y la inclusión en ciertos contenidos de personas mayores derivadas de otros servicios puestos en marcha en esta crisis provocada por el virus COVID-19, a cuyos efectos se comunica lo siguiente:

PRIMERA.- Continuidad de la prestación del Servicio.

No suspensión ni interrupción de la relación contractual que "de facto" mantiene este Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza con las empresas (...) y (...) Se establece una reordenación de los servicios.

SEGUNDA.- Disponibilidad del personal que presta el servicio.

El personal de atención directa de las empresas prestadoras del servicio de Ayuda a Domicilio vinculado a la relación contractual antedicha estará disponible

para la realización de los servicios incluidos en el punto cuarto del presente documento mientras dure la situación excepcional que lo motiva.

Las empresas deberán reasignar trabajadores a las nuevas tareas que se establecen, preparar un retén de seguridad que permaneciendo en su domicilio pueda relevar a los trabajadores que se vean afectados por la enfermedad estableciendo los correspondientes turnos y disponer que, el personal de ayuda a domicilio que quede sin función específica quedará a disposición de las posibles necesidades de los centros residenciales u hospitalarios.

TERCERO.- Medidas preventivas.

Para evitar desplazamientos y exposiciones de riesgo innecesarios del personal adscrito a la relación contractual antes indicada, únicamente se realizarán aquellas prestaciones que sean requeridas a tal efecto por el órgano de contratación, poniendo el contratista todo el personal adscrito actualmente al contrato a disposición del mismo.

CUARTO.- Servicios Mínimos.

1. Atención a casos en alta en el servicio de ayuda a domicilio municipal.

1.1. Continuidad en la atención a casos considerados críticos.

*La inclusión en este grupo de atención será realizada por la entidad adjudicataria que elaborará un listado que será comunicado al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios para que dé el visto bueno al mismo. Incluirá a todas las personas que reciban su atención por incluirse en los grados II y IV de Dependencia de **Zaragoza** AYUNTAMIENTO Se podrán incorporar casos no considerados críticos en atención a sus circunstancias con el visto bueno del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios o por indicación expresa de este.*

Debido a la posible renuncia a la atención por parte de las personas atendidas, se reflejará esta circunstancia dentro del listado mencionado.

El servicio incluirá:

a) Atención. En los casos que, por su dependencia y vulnerabilidad, requieran de una atención directa continuada. El servicio se llevará a cabo en las condiciones habituales con las medidas de protección que se determinen según su situación.

b) Seguimiento. Se reforzará el seguimiento a fin de conocer si hay alguna circunstancia por la que actuar.

1.2. Atención modificada a usuarios del servicio en situación de alta que no se consideran críticos.

La inclusión en este grupo de atención será realizada por la entidad adjudicataria que elaborará un listado que será comunicado al Servicio de Servicios

Sociales Comunitarios para que dé el visto bueno al mismo. En este apartado se incluye al resto de casos en situación de alta en el servicio.

Debido a la posible renuncia a la atención por parte de las personas atendidas, se acreditará esta circunstancia dentro del listado mencionado.

El servicio incluirá:

a) Atención: En estos casos la atención tendrá los siguientes contenidos:

- Limpieza básica semanal. Con el fin de mantener las condiciones higiénico sanitarias de los domicilios de las personas con orden de alta no incluidas en la Atención a Casos Críticos, se realizará semanalmente una atención en estos domicilios que consistirá en la limpieza a fondo de cuarto de baño y los elementos sanitarios, así como de los elementos de la cocina y del resto del hogar que lo precisen.

- Realización de labores que implican la salida del domicilio. Incluye compras o recogida de medicación en farmacia, centro hospitalario y otras gestiones similares.

b) Seguimiento intensivo. Debido a la disminución de la presencia de personal de servicio en los domicilios, se realizará seguimiento telefónico en días alternos, no coincidentes con la atención básica a prestar, registrando las llamadas realizadas y una referencia al estado de la persona atendida.

1.1 Altas de casos urgentes. Ante situaciones valoradas como urgentes por las trabajadoras sociales de los Centros Municipales de Servicios Sociales, se darán de alta a usuarios en el Servicio de Ayuda a Domicilio, así como en el Servicio de Teleasistencia.

2. Atención a personas mayores que no perciban el servicio municipal.

Además de la atención a las personas atendidas en SAD en los contenidos referidos, se ha de incorporar la atención a otras personas mayores a través de los siguientes canales:

- Centros Municipales de Convivencia de Personas Mayores, cuyo personal está manteniendo un contacto muy cercano con los socios de los Centros que precisan servicios de esas características.

- La línea 900 gestionada por Atenzia, S.A. también recoge demandas de personas que requieren servicios.

El contenido del servicio a prestar a estas personas es el de realización de labores que implican la salida del domicilio. Incluye compras o recogida de medicación en farmacia, centro hospitalario y otras gestiones similares.

Todo ello sin perjuicio de que con el paso de los días pueda incorporarse algún otro medio por el que las personas con necesidad puedan requerir el servicio.

Con periodicidad semanal serán presentados al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios los datos de actividad en cada uno de los tipos de atención incluidos de acuerdo a los requerimientos de este servicio durante el tiempo de vigencia de estos servicios mínimos.

QUINTO.- Atención de obligaciones económicas.

Para evitar perjuicios innecesarios, y dado que se continúa con la prestación del contrato con las especialidades indicadas, las obligaciones económicas derivadas del mismo, se atenderán por esta Administración en los términos y condiciones fijados por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de Alarma, y legislación que lo desarrolle, así como por la Legislación que en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón se dicte por el Gobierno de Aragón y demás instrucciones que al efecto se adopten por el IASS a este respecto.”

El informe de la empresa (...) al que se hace referencia expone lo siguiente:

“En relación al escrito remitido por Justicia de Aragón relativo a la Solicitud de información sobre equipos de protección individual (EPI) proporcionados por (...), empresa adjudicataria de Servicio de Ayuda a Domicilio, a sus trabajadoras;

La empresa adjudicataria del servicio, SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L., perteneciente al grupo(...), dispone de una evaluación de riesgos específica en relación a la posibilidad de exposición al virus SARS-COV-2, elaborada por su Servicio de Prevención Mancomunado. Dicho documento, bajo el título Evaluación de Riesgos de escenarios posibles según lo establecido en el "Procedimiento de actuación para los SPRL frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-COV2)", del Ministerio de Sanidad describe de manera detallada las medidas de protección colectiva e individual que deben adoptarse para minimizar el riesgo de los trabajadores.

La empresa dispone también, a modo de síntesis y con carácter práctico, de una instrucción destinada a los trabajadores en la que se describen los equipos de protección individual necesarios en función de la situación en relación a la enfermedad del usuario al que se deba atender, así como las indicaciones prácticas sobre el uso de los citados Epis (colocación, retirada, etc). Dicho documento recibe el título de Instrucciones de uso de EPI's para trabajadores.

La empresa SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L. está haciendo entrega de los Equipos de Protección Individual descritos en dichos documentos, y para acreditarlo se aportan los certificados de entrega de EPI's del mes de junio de 2020.”

II.- CONSIDERACIONES

Primera.-De los distintos informes recibidos podemos extraer la unánime consideración del carácter estratégico y esencial del Servicio de Ayuda a Domicilio cuyos usuarios son principalmente personas mayores o con discapacidad altamente frágiles y vulnerables en su red familiar

Segunda.-La situación generada por la pandemia causada por el Covid-19 ha obligado a reestructurar la prestación del servicio que se ha debido ir adaptando a las distintas situaciones o fases vividas en la evolución de la crisis epidemiológica, siempre teniendo en cuenta la necesidad de seguir prestando el servicio esencial a quienes no podían renunciar a él y la obligatoriedad de tomar cuantas medidas sean posibles para garantizar la salud del personal que presta el servicio y de los usuarios del mismo, evitando contactos que puedan provocar su infección.

Tercera.- Los Equipos de Protección Individual (EPI's) que han de utilizar las trabajadoras que desarrollan su labor de atención en los domicilios se convierten así en pieza esencial para conseguir aunar estas dos necesidades: la continuidad del servicio y la prevención de los contagios

Cuarta.-De los informes recibidos, las cláusulas contractuales conocidas y las distintas normativas analizadas queda claro que es obligación de las empresas adjudicatarias del Servicio de Atención a Domicilio el poner a disposición de las personas encargadas de la atención directa en los domicilios de los medios materiales para hacerla posible, especialmente los referidos a los Equipos de Protección Individual para evitar contagios, tanto a las propias trabajadoras como a las personas atendidas

Quinta.- Por su parte, es obligación directa de la entidad local responsable del servicio, cuando éste se presta de forma indirecta a través de una empresa adjudicataria, realizar las tareas de supervisión, control e inspección para garantizar que el servicio se presta en las condiciones técnicas y administrativas previstas, así como con la calidad en el servicio pretendida y cumpliendo la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales.

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Ayuntamiento de Zaragoza la siguiente **SUGERENCIA**:

Primera.- Que intensifique los controles pertinentes para garantizar que las empresas adjudicatarias del Servicio de Ayuda a Domicilio - y en particular (...) - cumplen sus obligaciones y responsabilidades en materia laboral y de prevención de riesgos laborales y, en particular, la puesta a disposición de las personas encargadas de la atención a domicilio de los medios materiales para hacerla posible, especialmente los referidos a la protección individual para evitar contagios propios y de personas atendidas.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 14 de julio de 2020

JAVIER HERNÁNDEZ GARCÍA

LUGARTENIENTE DEL JUSTICIA
(P.A. Art. 39.2 Ley Reguladora del Justicia de Aragón)