

**MÉS ENLLÀ DE LA MERA ASSISTÈNCIA?
LES FUNCIONS SOCIOEDUCATIVES DE
LES TREBALLADORES FAMILIARS DEL
SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI
"EXTERNALITZAT"**

TREBALL FI DE GRAU

ESTHER SAGUÉS VIGO

TUTORA: KAOUTAR LOUKAINI

POLÍTICA, VIDA I (DES) INSTITUCIONALITZACIÓ

2023/2024

Grau en Educació Social

Universitat Oberta de Catalunya **(UOC)**

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

AGRAÏMENTS

A totes les dones i homes que trepitjant terra aliena: acompanyen en l'angoixa de la violència, en l'oblit dels records, en el caos del Diògenes, en la bipolaritat de la depressió, en la tremolor de la por i en la foscor de la soledat.

"Gràcies per no defallir i continuar amb la lluita"

RESUM

El creixent procés d'externalització del Servei d'Atenció a Domicili, ha motivat un context de múltiples pèrdues que han transformat la funció social i comunitària intrínseca en el servei, en un recurs completament assistencial. Les funcions educatives i preventives de les professionals d'atenció directa, les Treballadores Familiars, han quedat desvirtuades per un imaginari sociopolític que vincula aquest servei públic únicament a l'atenció de persones grans, i principalment a la neteja. Mitjançant una investigació qualitativa amb entrevistes semiestructurades i una taula de debat, s'analitza la percepció i coneixement sobre la funció socioeducativa del servei, i els factors que influeixen en la conservació o abandó d'aquesta. Des d'una anàlisi crítica, s'exploren els factors i mecanismes que han incidit, com mostren els resultats, en la supressió progressiva de la funció socioeducativa del servei, i consegüentment en el procés de desprofessionalització de les Treballadores Familiars. A tall de conclusió, s'exposen els elements que han intervingut en aquest procés, conglomerades per un conjunt de forces paral·leles, i alhora convergents: les empreses i l'administració pública.

Paraules clau: Servei d'Atenció a Domicili, externalització, treball familiar, cures, privatització.

ÍNDEX

1. Introducció	4
2. Mirant endins	5
3. Objectius.....	7
4. Marc Teòric.....	8
4.1. Història i context del SAD.....	8
4.1.1 De l'ajuda gràciable al coratge.....	8
4.1.3 Paral·lelismes entre Convenis i perfils professionals	11
4.2 Del passat a la quàntica del present.....	12
4.2.1 El SAD externalitzat.....	12
4.2.2. Temps per cuidar en un context productiu?	15
4.2.3 Bifurcacions divergents: Del SAD Social al SAD Dependència.....	17
4.2.4 L'enigma de l'article 17. El SAD Vinculat i la seva (des)vinculació.....	19
5. Metodologia	21
5.1. L'entrevista.....	21
5.2. El debat.....	22
6. Resultats: anàlisi interpretativa	22
6.1 Quitémos el velo de los ojos. ¡No nos valora nadie!	23
6.2 Del record al present	25
6.2.1 Retalls de saviesa: Les Treballadores Familiars, reparteixen justícia?	25
6.2.3 Aprendre o desaprendre?.....	27
6.3 En el SAD externalitzat: alguns guanyen, altres perden.....	29
6.4 El paper o el paperot de l'administració i els sindicats?	31
8. Al final del trajecte.....	34
7. Referències Bibliogràfiques.....	37
8. Annexos.....	44

1. Introducció

El Servei d'Atenció a Domicili, d'ara endavant (SAD), és un servei públic essencial que proveeix l'assistència i les cures necessàries a persones en situació de vulnerabilitat o dependència. En la definició del Departament de Drets Socials "Conjunt de tasques que es realitzen a la llar de persones o famílies que es troben, per motius físics o socials, en situacions de mancança d'autonomia temporal o permanent per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana" (Gencat). En els darrers anys, el SAD ha experimentat canvis significatius arran de la seva progressiva externalització a empreses públiques i privades. El fenomen ha generat debat entre experts i professionals del sector, que alerten d'una possible pèrdua de qualitat, i de l'abandonament de les funcions socials i educatives que caracteritzen el servei. Així mateix, ha impulsat les treballadores a la denúncia pública i mediàtica omplint les xarxes i titulars de premsa *Las trabajadoras del SAD de l'Horta: "somos sociosanitarias, no limpiadoras"* (Peraita, 2023).

En aquesta investigació, pretenc analitzar en profunditat la problemàtica, centrant-me específicament en l'estudi de la funció socioeducativa de les Treballadores Familiars, a partir d'ara (TF), i el seu procés de (des) professionalització en el context actual del SAD externalitzat, i que conforma l'objectiu general de la meva recerca. L'informe, dividit en tres blocs, parteix d'una mirada introspectiva del rol que ocupo com a investigadora, i d'uns aclariments, principalment per a aquelles persones que han sentit parlar del SAD, però que no han tingut un contacte directe amb aquest. Saber on s'ubica el servei, i conèixer les tasques i funcions de les TF, permet situar els lectors i lectores en la comprensió de la problemàtica exposada, i dels objectius específics que motiven la recerca: conèixer quina percepció tenen les TF respecte a la presència o absència de la funció socioeducativa en la seva praxi, els coneixements d'altres agents participants en el SAD, així com els factors d'influència que intervenen en la conservació o abandonament d'aquestes funcions. A partir d'aquí, ens endinsem en un recorregut pel marc teòric que conforma el segon bloc de l'anàlisi. Un viatge que comença des de l'ajuda graciable de les cures a domicili, passant per un procés de professionalització de la figura de les TF, aterrant finalment al context present;

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

el SAD externalitzat. Dialogant amb diferents autors, i analitzant legislacions i convenis, arribem a l'últim bloc.

En el darrer apartat, s'argumenten els criteris que s'utilitzen per a la selecció de les persones participants en la investigació. També es detalla la metodologia per a la recopilació de dades, que es fa mitjançant entrevistes i una taula de debat. Tant les entrevistes com del debat es transcriu literalment¹ per analitzar-ne el contingut, i classificar-lo per codis. Tot seguit, s'analitza la informació recollida, amb la posterior síntesi i discussió, que dona pas a les conclusions finals.

2. Mirant endins

Abans d'endinsar-nos en aquest treball, considero important situar els lectors i lectores amb tres aclariments preliminars. Soc TF en el Servei d'Atenció a Domicili dels Serveis Socials Bàsics, d'ara endavant (SSB), i des de fa uns anys portaveu i membre actiu del Sindicat SAD de Cuidadores Municipals de Catalunya². Des d'aquesta premissa, les pròpies reflexions, experiències i emocions en la meua implicació en el SAD, aporten un valor afegit quant a coneixements, però precisament aquesta condició, m'exposa al risc de quedar atrapada en les ombres de la ignorància. A més, advertint que el format escollit per a la investigació és un assaig, s'incrementa l'amenaça perquè en la narrativa, puc caure en el parany de subjectivitats excessives, o arbitrietats diverses. Ara bé; quin sentit té l'educació social si no ens acollim a la dignitat del risc? (Planella, 2003).

Per altra banda, també és necessari precisar quines són les tasques de les TF, sovint invisibles des d'una percepció estereotipada que vincula la professió únicament a l'assistència de les persones grans. En aquest sentit, durant la sessió d'investidura d'enguany, en el Congrés dels Diputats de Madrid (2023)³ s'al·ludia

¹ Annex V

² [SindicatSad](#) El legítim fin que persigue el sindicato es poner fin a las malas prácticas llevadas a cabo por las administraciones y gobiernos municipales en relación al colectivo de trabajadoras, así como la inacción en la protección de derechos laborales llevadas a cabo por órganos administrativos y gobiernos autonómicos o estatales para con las trabajadoras que prestan asistencia y cuidados a personas con autonomía limitada en el ámbito de las competencias municipales.

³ Sesión de investidura de Pedro Sánchez (primera jornada). Congreso de los Diputados, Madrid - 15.11.2023. <https://www.lamoncloa.gob.es/multimedia/videos/presidente/Paginas/2023/151123-sanchez-1sesion-investidura-xv-legislatura.aspx>

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

a l'assistència domiciliària "para nuestros mayores". Tal com recull el conveni d'atenció domiciliària, el SAD s'adreça a "(...) persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics i socials es trobin en situació de falta d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials" (DOGC, 2020, p. 34). Així mateix, determina les funcions de les TF en tres eixos: assistencial, educativa i preventiva, explicitant un perfil professional en què "(...) el/la treballador/a familiar no només ha de conèixer les característiques de l'usuari i saber atendre unes necessitats concretes materials, sinó que ha de saber «educar»" (Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social, 1993, p. 8).

Finalment, cal apuntar que el SAD és un servei que forma part del conjunt de recursos que ofereixen els SSB, regulats per la LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Entre els seus objectius⁴ inclou la prevenció i atenció de situacions de marginalitat i exclusió social, detecció de necessitats bàsiques i socials, foment de l'autonomia personal i funcional (etc.). Per tant, correspon no oblidar que les TF i la resta de professionals dels equips bàsics, constitueixen un equip interdisciplinari que, de forma coordinada, ofereixen una atenció integral a les persones en situació de vulnerabilitat. Com a TF coordino periòdicament amb la Treballadora Social, i amb l'Educadora Social en els casos d'infància. Si es considera necessari, s'organitzen subcomissions amb altres agents implicats en la persona usuària, com psicòlegs, pediatres, tutors legals (etc.). Així doncs, més enllà de l'atenció directa en els domicilis i en l'entorn de la persona, les TF no treballen soles.

⁴ Veure Article 4. Objectius de les polítiques de serveis socials. https://dibaaps.diba.cat/vnis/temp/CIDO_dogc_2007_10_20071018_DOGC_20071018_02_073.pdf

3. Objectius

Objectiu general:

Analitzar la funció socioeducativa de les treballadores familiars, i el seu procés de (des) professionalització, en el context actual del SAD.

Amb l'objectiu principal pretenc conèixer, i també reconèixer, la rellevància que pren l'educació i la prevenció en el marc contextual del SAD, i que a priori, pareix prolongar una percepció assistencialista que dissipa les funcions socioeducatives inherents en el servei.

Objectius específics:

- OE.1. Conèixer les percepcions i experiències de les treballadores familiars respecte a la presència o absència de la funció socioeducativa en la seva praxi.
- OE.2. Analitzar els coneixements d'altres agents professionals que intervenen en el servei, respecte a la presència o absència de la funció socioeducativa intrínseca en el SAD.
- OE.3. Explorar quins factors d'influència intervenen en la conservació o abandonament de les funcions socioeducatives del SAD.

Les funcions socioeducatives del SAD tenen un impacte significatiu en el benestar de les persones que acompanya, així com en la prevenció de problemàtiques futures. Comprendre els factors que intervenen en la seva conservació o abandonament, és fonamental per a garantir una atenció adequada i de qualitat. Per tant, la pregunta de partida és:

- ➔ Quins factors influeixen en l'abandonament o la continuïtat de les funcions socioeducatives en el SAD, i com afecten en el procés de (des) professionalització de les treballadores familiars?

4. Marc Teòric

4.1. Història i context del SAD

4.1.1 De l'ajuda gracioble al coratge

Remuntar-nos als orígens de les cures a la llar, suscita cert vertigen perquè comporta plantejar-nos, potser, les albors mateixes de la nostra condició humana. No obstant això, retrocedir quatre-cents anys sembla suficient per advertir paral·lelismes entre el SAD actual i l'època de les monges Franciscanes del Pozo Santo. Segons Malagón, varen ser les precursoras d'aquest tipus d'assistència quan, l'any 1666 "se dedicaron a la atención de los ancianos enfermos en sus propios domicilios" (1995, p. 72). Possiblement, el lèxic "atención", "ancianos" i "enfermos", limita la comprensió d'unes funcions que, malgrat brindar-se en un context de caritat, traspassaven l'assistència física i material. L'article de Mestre (2019) ens apropa a una comunitat que des de l'hospital del Pozo Santo:

(...) realizó una asistencia no solo consistente en la preservación de la salud física, sino que las enfermas compartían el modelo de vida con las terciarias, desarrollándose el espíritu franciscano y devoto a través de los ejercicios espirituales y las lecturas piadosas (...) era el único hospital sevillano que contó con una biblioteca destinada a la lectura, tanto de la comunidad como de las enfermas, que leían juntamente los ejemplares en las enfermerías o en sus celdas (p. 144).

Sembla plausible que l'atenció a les dimensions bàsiques de la persona: la biològica, la psicològica, la social i l'espiritual (Benavent, 2012) no és un fenomen exclusiu de les cures contemporànies, i que dones com *Las Damas de Honor y Mérito*, junta fundada el 1787, desplegaven projectes educatius i assistencials, com la Real Asociación de Beneficiencia Domiciliaria, entre moltes altres iniciatives que promovien la integració dels col·lectius més desfavorits. L'article de Campos (2014), destaca la rellevància que varen tenir com a primera associació de dones amb igualtat de participació amb els socis masculins de la Reial Societat Econòmica Matritense, la qual cosa suposava trencar amb les barreres i estereotips de gènere. Des d'aquesta premissa, els principis d'assistència i educació regentaven les seves intervencions "(...) las bases donde descansa su

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

actividad; Educación y beneficencia" (p. 639). Més enllà de l'assistència benèfica "(...) se encargaron de visitar personalmente a los niños criados por nodrizas externas en los barrios pobres de Madrid" (p. 641). Promovien l'educació de les dones i nenes que atendien, com a mitjà per a la seva pròpia emancipació i desenvolupament. No obstant això, amb l'arribada dels governs liberals, la junta queda relegada al paternalisme estatal, frustrant el component educatiu de les cures, i retornant-les a l'àmbit merament assistencial (Campos, 2014). En paraules de l'autora:

La mayoría de los estudios que han proliferado en los últimos tiempos poniendo en valor el papel de la mujer en la Historia, les han dejado un tanto olvidadas, sea esta, al menos, ocasión de reivindicar su coraje y ejemplo (p. 645).

4.1.2 Del coratge a la professionalització

La Llei 12/1983 de serveis socials marca el punt de partida de la professionalització del SAD, explicitat com a servei social d'atenció primària a la Llei 26/1985, i que posteriorment, amb la Llei 4/1994⁵, de Serveis Socials que descentralitza els Serveis, el SAD passa a ser competència plena dels ajuntaments. En aquest moment, les TF s'incorporen als equips dels SSB, juntament amb les Treballadores Socials i les Educadores Socials. Tot i que els seus rols i funcions no estan definits, lideren accions assistencials, preventives i educatives, configurant una atenció integral articulada des del que coneixem com a SAD Social, o SAD "básico u ordinario" segons el treball d'investigació de Franco i Ruiz (2018). Nomenclatures a banda, les seves funcions són clarament "socioeducatives" (Ivàlua, 2022), i en aquest aspecte, una professora de UOC expressava de forma exquisida que les TF són les grans desconegudes i són el cor de la intervenció social. Malgrat la manca inicial de formació, han realitzat des dels inicis una tasca socioeducativa rellevant;

Abans era una treballadora familiar molt militant. Potser no tenia la titulació però ho feia molt bé, però ara s'han jubilat i ara tenim uns perfils de dones amb càrregues familiars. A les joves que ens venen, què els podem demanar? Sense experiència... (Ivàlua, 2022, p. 50).

⁵ Llei succeïda pel Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre (...) que estableix l'accés al SAD a través de la xarxa dels SSB. <https://www.boe.es/ccaa/dogc/1995/1997/f00198-00207.pdf>

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

En aquest sentit, la militància de l'associació de Treballadores Familiars de Catalunya⁶ suposa un gir de paradigma quan, l'any 1992 interpel·len al Parlament de Catalunya a una moció per unificar els criteris de formació de les TF. Un any després, els fruits reivindicatius es materialitzen amb l'acord aprovat pel Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social⁷, determinant les funcions, tasques, habilitats, coneixements i competències per al desenvolupament de la professió. Tanmateix, el Parlament de Catalunya ignorava la segona moció presentada per l'associació, en què es demanava establir el grau superior de Tècnic/a en Integració Social⁸ com a titulació requerida per a les treballadores familiars. Certament, la proposta tenia fonament, ja que el Decret 2061/1995 contemplava el treball familiar com a una de les sortides laborals per a aquesta titulació. Finalment, amb l'ORDRE TSF/334/2016, es regula la qualificació professional del personal auxiliar d'atenció a les persones en situació de dependència, determinant les titulacions requerides per a les TF:

Los profesionales adscritos a esta categoría tendrán que estar en posesión de la titulación de Trabajador/a familiar reconocidos por la Generalidad de Cataluña, el ciclo formativo de Grado Medio definido como Técnico/a en atención socio sanitaria, o el de Auxiliar de ayuda a domicilio definido. (Conveni, 2019, p. 35)

4.1.3 Paral·lelismes entre Convenis i perfils professionals

"Tota la figura de l'integrador o integradora social són el passat que teníem, però han de créixer a nivell vital" (Ivàlua, 2022, p. 50). La figura de la integració social i la seva relació amb el SAD genera certa confusió. Per una banda, l'ORDRE TSF/216/2019 que regula la qualificació i l'habilitació professional del personal

⁶ "L'Associació de Treballadors/es Familiars de Catalunya neix l'any 1982, i va ser un grup de T.F. (...) que amb l'objectiu de promoure la professió i dotar-la de contingut, va decidir reunir-se i esbrinar quines eren les condicions de contractació i treball per tal d'aconseguir la unificació, tant de criteris de formació com salarials i laborals del col·lectiu" <http://www.atfc.cat/intro.htm>

⁷ Acord aprovat en data 13 de desembre de 1993 pel Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social.

⁸ Cicle formatiu de grau superior. Família professional: Serveis socioculturals a la comunitat. Definició: L'integrador social, o integradora social, és una persona tècnica superior capacitada per la realització d'una intervenció directa en qualsevol grup social. Desenvolupa accions dirigides a prevenir i/o solucionar les situacions d'exclusió social, promovent la igualtat d'oportunitats i condicions de totes les persones i col·lectius, mitjançant intervencions especialitzades, estratègies socioeducatives i acompanyament (Viquipèdia).

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

auxiliar d'atenció a les persones en situació de dependència, incorpora els integradors socials. Per l'altra, l'ORDRE de 10 de gener de 2020⁹ adapta el currículum del cicle formatiu d'aquest grau superior al perfil professional de la intervenció sociosanitària, és a dir, equivalent al perfil professional de les TF. De fet, en la comparativa entre perfils curriculars, s'observen similituds entre les competències d'ambdós graus professionals, la qual cosa adverteix correlació entre les funcions dels integradors socials i les de les TF, i que justifica, en part, l'interès de l'associació de treballadores familiars amb la segona moció presentada al Parlament. En qualsevol cas, la titulació requerida per al treball familiar és un grau mitjà, fet que subjuga les professionals a salaris "(...) baixos per la responsabilitat que tenen als domicilis (Ivàlua, 2022, p. 50).

És una figura molt important dins dels equips i a les empreses, és una figura molt, molt important (...). Però realment, no se la té en compte. És una persona que cobra molt malament, es cobra molt poc. Es cobra per conveni, però el conveni paga poquet. Considero que per a la feina que es fa sempre han pagat molt poc. I tan bon punt tampoc és una figura que se la tingui en valor (...). (Muñoz, 2022, p. 27).

Calibrar les responsabilitats no és tan evident perquè, realment, quina diferència hi ha entre la responsabilitat d'un Educador Social i la d'una TF que acompanyen, per exemple, una persona amb diagnòstic d'esquizofrènia des del SSB? Les seves formacions els doten d'eines i estratègies específiques per a sostenir aquestes situacions complexes? "«Tengo un caso de esquizofrenia que van dos personas de lunes a sábado, pero el domingo voy sola, con el móvil en la mano y mirando porque, además, el sábado ha podido salir a beber»" (Franco et al., 2018, 117). I si en darrera instància, les funcions d'ambdós perfils són socioeducatives; qui dels dos posa "(...) el cos en joc en la relació d'acompanyament"? (Planella, 2003, p. 19), i traspasa la barrera, es mulla, i s'implica obertament? (Cabarrús a Planella, 2003). LLuny de cap crítica envers els i les professionals de l'educació social, ans al contrari, aquesta reflexió qüestiona si el procés de (des) professionalització de les TF no s'engendra des del seu naixement. O dit d'una altra manera; quin és el

⁹ ORDRE de 10 de gener de 2020 per la qual s'adapta el currículum del cicle formatiu de grau superior d'integració social al perfil professional de la intervenció sociosanitària.

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

fotòmetre que mesura i categoritza els diversos perfils que treballen de forma interdisciplinària i sincrònica cap a un objectiu comú?

Tanmateix, les errades lèxiques entre els cinc convenis del SAD, mereixen una anàlisi acurada. Els convenis dels anys 2000 al 2010, estableixen tres àmbits d'actuació amb tres perfils ben diferenciats: auxiliar de la llar (neteja del domicili), treballadora familiar i auxiliar de geriatria (atenció directa a la persona). Aquest darrer, havia de disposar del títol d'auxiliar de geriatria per atendre específicament gent gran "Las personas que realicen la atención a domicilio única y exclusivamente dirigida a personas mayores (...)" (conveni, 2001), a diferència de les TF que treballen amb totes les franges d'edat, i que acompanyen problemàtiques familiars "especials". Ara bé, examinant els últims convenis (2010-2020), s'observa que tot i mantenir les mateixes consignes, en la categoria d'auxiliar de geriatria ja només s'indica que "hauria" de tenir el títol, sense que sigui obligatori. Casual o causal, semblaria que l'errada motiva a la subtil pèrdua d'especialitzacions professionals, i, en el cas de les TF, el detriment de la funció socioeducativa. En aquest sentit, una coordinadora dels SSB considera que pels SADs complexos "(...) el perfil de professional que es necessita per atendre aquests casos no són les treballadores familiars que es tenen per al SAD dependència (...) agafo altres perfils i contracto una integradora social" (Ivàlua, 2022, p. 51).

4.2 Del passat a la quàntica del present

4.2.1 El SAD externalitzat

Tal com apunta l'observatori DESC (Femenia, 2022), externalitzar un servei públic vol dir que l'administració, tot i mantenir-ne la titularitat, en deriva la gestió i execució a empreses externes mitjançant un procés de licitació contractual¹⁰, o amb encàrrec a mitjà propi¹¹, entre altres fórmules. En els darrers anys, el fenomen no ha estat exempt de discòrdia entre defensors i detractors. Segons la literatura científica, alguns consideren que l'administració ha perdut el control dels serveis públics, com un conseller entrevistat per l'observatori. Contrària

¹⁰ S'adjunta enllaç d'un exemple de licitació contractual: <https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/45fc201a-47de-e1f7-782d-a29ea585c923/100365615>

¹¹ S'adjunta enllaç d'un exemple d'encàrrec a mitjà propi: <https://contractaciopublica.cat/es/detall-publicacio/116759900>

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

perspectiva la de l'encarregada d'una EMS¹² que gestiona un SAD externalitzat, que destaca els beneficis per a l'administració que no se n'ha de fer càrrec, i que a més, en desconeix el funcionament "(...) és que existeix una manca de coneixement des de l'administració de com funciona el servei" (Femenia, 2022, p. 4). En la perspectiva de professionals del Departament de Drets Socials, les externalitzacions són factibles amb control i coordinació, però, tal com reconeixen, les empreses no comparteixen la informació amb l'ens local: "Conforme passa el temps, es coneix menys [la gestió del SAD] perquè fa més temps que està externalitzat. Tota la part de provisió la desconeixem (Ivàlua, 2022, p. 47).

Aquests testimonis suggereixen la hipòtesi d'una pèrdua de control per part de l'administració, que en opinió de Ramio (a Gomariz, 2016), és fruit de decisions polítiques reactives perquè no han calibrat els problemes que suposen a llarg termini. Decisions que en el cas de Catalunya, configuren un escenari on només el 8% dels SSB gestionen el servei de forma directa, enfront del 84% que han optat per la gestió indirecta (44% total i 40% parcial), segons l'informe d'Ivàlua (2022) que en el 8% restant no assigna cap tipus de gestió específica. Caldrà explorar, doncs, quines són les conseqüències de la decisió de "(...) quitarse de encima a las trabajadoras familiares (...)" (Vegas, 2009, p. 148) per experimentar un SAD en un context definit per les treballadores, com a espai privatitzat (Moreno a Fernández et al., 2022).

"Trabajan en soledad: no hay trabajo en equipo porque no hay buena relación con la coordinadora (que es la empresa) ni con la trabajadora social (que es el Ayuntamiento)" (Fernández et al., 2022, p. 53). "(...) a la soledad del trabajo, a que no tienen equipo, a que están dispersas (...)" (Franco et al., 2018, p. 137). "Però quan passes a les empreses, et vas aïllant, et van deixant fora, no pots contactar amb les altres treballadores perquè no les veus (...)" (Muñoz, 2022, p. 33). "La treballadora en ser a les empreses s'ha anat quedant sola" (p. 35).

Pel que es desprèn del recull testimonial, tot apunta a una desconexió de les professionals amb l'equip interdisciplinari, fet que evidencia un incompliment de conveni, donat que les funcions de coordinació són explícites: "Realitzar

¹² EMS: Empresa Multi Serveis

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

coordinacions tant grupals com individuals amb les treballadores/ors familiars i auxiliars de geriatría (...)", "Realitzar coordinacions amb les treballadores socials dels centres de Serveis Socials. Segons la problemàtica del servei també participaran els professionals d'atenció a domicili"(Conveni, 2019, p. 32). Consignes que sembla, les treballadores tenen clares:

Este trabajo es multidisciplinar, yo si quiero ser una buena profesional y hacer un buen trabajo, tengo que conocer a la trabajadora social del Ayuntamiento, tengo que conocer a la atención primaria de usuario, tengo que conocer a los familiares y ¡con todo eso dar una buena cobertura a ese usuario! pero si a mí se me prohíbe conocer a la familia; conocer al médico, porque no voy; a la trabajadora social, olvídate y el único canal de información es la coordinadora que esa empresa "apaga y vámonos, ya está todo dicho" (Fernández et al., 2022, p. 53).

En un sistema neoliberal, recorda Esquivel (s.d), només allò que es pot comptabilitzar i monetaritzar, aporta riquesa. Potser, les "pèrdues" detectades en el SAD, podrien ser el resultat d'un enfocament mercantil que, segons les conclusions dels estudis *CuidemoNos* (2022) i el *Trabajo de Ayuda a Domicilio en España* (2018), ha retallat en prevenció de riscos laborals, salaris, jornades, desplaçaments, suports tècnics, hores de coordinació i treball en equip, i un llarg etcètera. Paradoxalment, les pèrdues suggereixen increments, com la percepció social que vincula el SAD a l'àmbit domèstic de la neteja;

No son limpiadoras, son cuidadoras con todo lo que ese concepto supone. Sin embargo, la imagen social de su trabajo está profundamente marcada por el desconocimiento y los prejuicios sociales. A ello se une la insuficiente valoración de la Administración y de las empresas por su trabajo (Franco et al., 2018, 154).

Més enllà del desconeixement, caldria analitzar si l'empoderament que atorga la nova relació (empresa-client), maximitza també les jerarquies de poder "(...) llamo a la empresa y cuento que no me has querido fregar la cocina" (Fernández et al., 2022, p. 50). En aquest aspecte, l'estudi de satisfacció dels usuaris del SAD en un barri de Saragossa (Leché, 2020), conclou que un nombre elevat d'usuaris amb grau lleu o moderat de dependència, mostren insatisfacció relacionada exclusivament amb les tasques de neteja, manifestant la necessitat d'ampliar més

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

hores en aquest àmbit que en atenció personal. Segons els resultats estadístics, l'atenció a la llar es dirigeix principalment a persones amb cert grau d'autonomia, i l'atenció personal en graus d'autonomia més limitats. Els resultats semblen indicar que en l'impàs d'usuari a client, s'han invalidat els principis del SAD perquè, precisament, l'atenció a la persona amb un grau lleu o moderat, propicia que les TF treballin des de l'educació i prevenció indispensable en l'assoliment d'una vida mínimament autònoma. Potser, com bé explica Vega (2007), en un context mercantilitzat el valor monetari suplanta la necessitat, per la discapacitat, en tant que qüestiona "¿Dónde queda la promoción de la autonomía?" (p. 248).

4.2.2. Temps per cuidar en un context productiu?

En paraules de Lienas "El temps de les cures no tenia cap valor: ni econòmic ni de reconeixement social i, no obstant això, era —és— un temps primordial, ja que és el que permet que la vida continuï" (2022, p. 3). En aquest apartat, s'analitza el concepte del temps des dels paràmetres de les empreses gestores d'un servei que, ho necessita tot, menys pressa. "El "corre corre", el "no llego"" (Fernández et al., 2022, p. 49) forma part de la dinàmica diària de les treballadores, fet que dificulta una atenció integral, i els genera nivells preocupants d'estrès. Així ho corrobora l'estudi *CuidemoNos* (2022) quantificant que un 89% de les treballadores del SAD, s'exposen a riscos psicosocials derivats de la càrrega de treball i el ritme elevat d'aquest "En Google Maps, un traslado de un lugar a otro, andando, que se creen que somos, no sé, ¡máquinas!" (p. 49). En aquest sentit, una de les coordinadores entrevistades a Ivàlua (2022) mostra insatisfacció amb la metodologia emprada, de control i pauta, malgrat que la responsable d'una empresa considera l'eina com a objectiva, donat que la percepció del temps és "subjectiva" (Franco et al., 2018). Subjectivitats que apliquen altres mètodes, com la reducció de temps efectiu del servei "(...) se reduce el tiempo de prestación de servicio a cada persona usuaria para compensar el tiempo de desplazamiento de un lugar a otro. No parece lógico que sean las personas usuarias quienes vean afectado su derecho" (p. 130).

En un context de restriccions; on queda el temps que permet que aquelles cames fatigades continuïn avançant, que les mans adolorides per l'artrosi construeixin, que la disfàsia s'expressi, que el dolor es moderi, o que l'oblit recordi? Temps era temps, en un temps, que no té temps... per a l'escolta i l'empoderament de les

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

capacitats (Ferrer, 2022). En virtut d'això, adverteix Planella (2010) no es tracta de fer en el lloc de l'altre, sinó permetre que aquest recuperi el control de la seva vida, però tot fa pensar que els tempos marquen la pauta d'unes funcions i objectius, ara desplaçats a l'emergència assistencial "Cuando empecé, pues tenía 3 personas súper dependientes que tenía que, en una hora, hacer todo: afeitarse, levantarlo de la cama, limpiar toda la cama, se meaban (...) darles el desayuno en una hora ¡es imposible!" (Fernández et al., 2022, p. 48). En un context mercantilitzat; on queda la dignitat?

Quan un professional toca el cos de la persona atesa, aquí no solament i principalment hi ha carn, sinó persona. Quan renta la seva pell, no solament i principalment hi ha epidermis, ni les arrugues són simples ritidosis, sinó solcs de vida replets de narracions. Quan s'entra en un lloc (físic o psíquic) que pertany a un altre, s'ha de fer amb permís, respecte, circumspècció; cuidant els gestos, la mirada, la veu, la intenció. Irrompre és entrar violentament en un lloc, ocupar tot l'espai, la qual cosa és pròpia dels conqueridors (Canimas, 2017, p. 6).

No podem cuidar si els usos del temps persegueixen el màxim benefici econòmic, arribant a nivells insuportables (Franco et al., 2018) com l'anomenada "Bossa d'Hores". Si una persona usuària està de vacances, ingressa en residència o qualsevol situació aliena a la voluntat de la treballadora, aquestes hores es transformen en negatives, i que la professional haurà de recuperar, en molts casos fora de la seva jornada laboral. En aquest sentit, el 63% dels contractes que fan les empreses són a temps parcial, enfront del 37% a jornada completa que corresponen majoritàriament a treballadores contractades directament per l'administració. La jornada parcial obliga a complementar el baix salari amb altres feines (Fernández et al., 2022), per tant, és possible que moltes treballadores no tinguin disponibilitat per recuperar les hores negatives fora de la seva jornada, les quals es descomptaran de les seves nòmines.

(...) tenemos una bolsa de horas, donde las horas negativas se deben, entonces eso te crea una incertidumbre tan grande de pensar que, además de estar todas las horas que estás trabajando, luego vas a deberles horas a la empresa y, a lo mejor, las tienes que devolver un sábado o un domingo (p. 56).

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

En el contracte que fan les administracions amb les empreses gestores del SAD, només computen les hores de servei d'atenció a domicili. Potser per això, les empreses apliquen criteris restrictius en les contractacions del personal (Franco et al., 2018). Per contra, què passaria si les hores "negatives" s'invertissin en tasques de coordinació, traspàs d'informació o formació, tal com es fa en el SAD municipalitzat? A lliure albir de resposta, la Bossa d'Hores s'articula per blindar les empreses de les pèrdues econòmiques d'invertir en "temps no productiu". Potser d'aquí el testimoni de la responsable d'una empresa d'un gran grup empresarial "(...) una empresa no va a invertir en horas de trabajo para formación porque no sería rentable, perderían mucho tiempo de trabajo para formarse" (p. 134). D'aquesta manera, la responsabilitat social de les administracions, es trasllada a les lògiques empresarials, que anteposen sempre la rendibilitat, a la qualitat i professionalització del SAD.

4.2.3 Bifurcacions divergents: Del SAD Social al SAD Dependència

L'entrada en vigor de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), altrament dit "Llei de dependència", suposa un canvi de paradigma en la concepció i la implementació del SAD. En breu resum, el circuit d'atorgament s'inicia amb la sol·licitud en els SSB corresponents, i la posterior valoració que determina el grau de dependència (I, II, i III). A partir d'aquí, s'elabora el Programa Individual d'Atenció (PIA) que estableix les prestacions i els serveis necessaris per a cobrir les necessitats de la persona en situació de dependència, que poden ser econòmiques o amb recursos, com residencials, Servei d'Atenció a Domicili (etc.). Independentment de la tipologia del servei, i de la prestadora (públic-privat), les competències continuen sent de l'administració, que haurà de fer-ne el seguiment i l'avaluació per adaptar els serveis a les noves necessitats o situacions de la persona. Tot i que la llei ha contribuït al reconeixement de la situació de dependència, concedint prestacions i recursos com a un dret universal, tampoc ha estat exempta de crítiques. Centrant l'interès en l'objecte d'estudi —les funcions socioeducatives i la (Des) professionalització del SAD— León (2011) considera que s'han prioritzat prestacions econòmiques sobre serveis, la qual cosa perpetua la manca de professionalització del sector. Per altra banda, Serrano et al., (2013) i Vega (2007) perceben una visió biologista i individualista de la llei, centrada en

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

limitacions funcionals i no en el context sociopolític que genera o agreuja la situació de dependència. Semblantment, alguns testimonis participants en l'estudi d'Ivàlua (2022) adverteixen que amb la nova llei, s'han abandonat els objectius preventius i comunitaris del SAD social, que "(...) era el que hi havia quan no hi havia Llei de la dependència" (p. 56). D'aquí la bifurcació que encapçala aquest capítol, atès que amb la LAPAD, s'articulen dues línies diferenciades: SAD Dependència i SAD Social. El primer ve regulat per la nova legislació, deixant el darrer fora del marc legislatiu, fet que suposa que ni tan sols es plantegi com a un recurs per a altres col·lectius com la infància, la violència de gènere, salut mental.

Hi ha una Llei de la dependència i, per tant, això es vincula al SAD dependència, però això va en detriment del SAD social perquè no té llei i es deixa de preveure. Es fa molt menys SAD social, sobretot amb famílies amb infants. No es va preveure amb l'entrada a la llei, i és una necessitat que té la persona a la seva vida quotidiana. Aquesta llei ha fet aquesta diferenciació. El SAD social no es planteja ni com un recurs (Ivàlua, 2022, p. 56).

Sembla que la distinció legislativa suscita la idea que la praxi assistencial es concentra en els SADs dependència, donat que les dinàmiques i els col·lectius als quals s'adreça, són diferents dels del SAD social (Ivàlua, 2022). No obstant, la hipòtesi no corrobora la pèrdua de la funció socioeducativa perquè, tal com recorda una coordinadora, tan important són les necessitats bàsiques com les relacionals "Cal pensar a fer un passeig, portar-la a una activitat (...)" (p. 32). Necessitats que les TF cobrien igualment abans de l'entrada en vigor de la LAPAD, independentment del col·lectiu beneficiari del servei. És a dir, l'educació i prevenció no és exclusiva del SAD social, i la ramificació del SAD incideix en aspectes legislatius i de concessió, però no altera, o no hauria d'alterar-ne les funcions. En cas de ser així, suposa que pel fet d'obtenir un reconeixement de grau, la persona només necessita assistència? A la llum dels resultats d'Ivàlua (2022) semblaria que sí "(...) l'anàlisi reforça la idea que el SAD social s'ha desvirtuat i la seva funció no dista molt de la funció del SAD dependència" (p. 54). A raó d'això, quina és la funció del SAD dependència? Compartint reflexió amb Planella "No deixa de ser paradoxal que a una llei denominada tècnicament Llei per a la promoció de l'autonomia s'anomeni popularment Llei de la dependència"

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

(2010, p.10). D'acord amb l'autor, el fenomen no es deu a una simple qüestió semàntica, sinó al rerefons de determinades polítiques socials que han promogut històricament la concepció que les persones en situació de dependència són impedides, des-valgudes, i in-capaces de dirigir les seves pròpies vides. Sigui com sigui, moltes són les veus que relacionen la llei amb la pèrdua de les funcions educatives i preventives del SAD: "A vegades ens centrem només en un SAD que és massa de cura, i també l'hauríem d'ajudar a mantenir al màxim la seva autonomia (...) (Ivàlua, 2022, p. 32)

También las opiniones señalan que el hecho de configurar el SAD de dependencia como derecho subjetivo, de ineludible prestación, ha obligado a modificar el diseño de la intervención. Centrado antes en las personas pero también en sus entornos, era posible trabajar aspectos variados como la mediación en conflictos en la unidad familiar, el apoyo socioeducativo específico (...). Ahora el derecho es individual y universal con todas sus consecuencias (Franco et al.,2018, p. 99).

4.2.4 L'enigma de l'article 17. El SAD Vinculat i la seva (des)vinculació

Al fil de les externalitzacions abans esmentades, recordem les dades recollides per Ivàlua (2022) que situen la gestió indirecta del SAD en un 84% de les administracions. És a dir, la ciutadania pot accedir al recurs públic del servei, donat que actualment es disposa d'empreses que gestionen SADs públics, per tant, no haurien de tenir cap problema en el seu accés. Partint des d'aquests antecedents, però, sobta l'augment de les prestacions econòmiques vinculades al servei (PEV), que en el cas que ens ocupa seria el que es coneix com a SAD Vinculat. "Aquesta prestació és finançada per la Generalitat i es prescriu quan no hi ha capacitat o disponibilitat de prestació del servei per part de l'entitat local" (p. 17), i que tal com determina l'article 17 de la LAPAD: "La prestación económica, que tendrá carácter periódico, se reconocerá, en los términos que se establezca, únicamente cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado, (...)". Tal com mostra la gràfica d'Acra (2021, p. 23), la demanda de SADs Vinculats ha passat de 363 persones l'any 2015 a 7.493 el 2020, fet que evidencia un desajust entre l'oferta i la demanda. Per tal d'aclarir la conjuntura, és important preguntar-nos com és possible aquest augment, si el 84% de les administracions tenen la capacitat de cobrir el servei a través de les empreses seleccionades per

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

a la seva prestació. Un fenomen que Ivàlua (2022) atribueix a la flexibilitat que tenen els usuaris —ara clients— a triar lliurement el servei en el mercat perquè "(...) permiten una mayor autonomía, control y capacidad de elección a las personas usuarias" (Eusko Ikaskuntza, 2021, p. 100). Per una banda, els raonaments no expliquen el que, deductivament, apunta a una transgressió de l'article esmentat. Per l'altra, caldria analitzar la concepció d'autonomia, discernint aquella que empodera en el desenvolupament de les activitats de la vida diària, d'aquella que habilita l'ús de diners públics al gaudi de l'esfera privada.

Muchas [asistentas] llegan, dicen, señora, lo que haga falta, lo que le haga falta. Van allí [las auxiliares SAD] para lo que haga falta y no es para eso. Hay que decirle específicamente que hay un PIA y hay que hacerlo al pie de la letra (Fernández et al., 2022, p. 49).

Independentment del format en què es presta el servei, la llei obliga a la confecció, seguiment i avaluació del PIA. Segons indiquen les fonts consultades en el decurs d'aquesta investigació, la realitat del SAD és que ara, les famílies i les persones usuàries decideixen les tasques a realitzar per les TF, prescindint dels criteris recollits en el PIA, donant per fet que hauran de netejar. Sembla que les consignes han canviat, i que tal com denuncien "(...) cualquiera las puede mandar" perquè "(...) esta es mi casa, es mi propiedad y (...) en mi casa [usuario] mando yo" (p. 50).

Per concloure el marc teòric, i en breu resum, sembla que diverses hipòtesis s'orienten cap a un escenari que emfatitza la pèrdua: el treball en equip, el SAD social, el control del servei... Per altra banda, les consignes legislatives confronten paral·lelismes entre el concepte d'usuari i el de client, fet que comporta malentesa entre aquests i les TF. El que sorprèn de tot plegat, és que precisament en un espai com el SAD, es palesi tanta distància entre les treballadores i les persones usuàries, quan precisament per "(...) donar suport a situacions de necessitat en l'entorn domiciliari i potenciar l'autonomia i la integració en l'entorn familiar i comunitari" (Ivàlua, 2022, p. 66), és primordial la proximitat i el vincle. Així doncs, per què les treballadores familiars se senten soles i aïllades, en el marc externalitzat?

5. Metodologia

5.1. L'entrevista

A fi d'esbrinar si es tracta d'imaginari subjectiu, o realitats tangibles, és indispensable escoltar els relats de les treballadores que, mitjançant les seves vivències i experiències, aportaran dades que evidencin la continuïtat d'aquestes funcions, o contràriament, els senyals d'un progressiu abandó. Així mateix, cal incorporar la perspectiva de les coordinadores del SAD per calibrar els coneixements sobre les competències socioeducatives del servei. D'aquesta manera, el recull d'informació s'obté en dues perspectives; des dels rols que actuen directament amb la persona usuària, i aquells que ho fan de forma indirecta. Per aconseguir una visió àmplia del fenomen, s'entrevisten tres treballadores familiars del SAD, i dues coordinadores. D'una banda, una TF jubilada que havia treballat a l'administració pública. La seva perspectiva aporta dades del funcionament del SAD abans de ser externalitzat. D'altra banda, una TF en actiu que va ser subrogada de l'administració pública a una empresa pública, la qual cosa aporta una visió comparativa dels dos contextos. Finalment, una TF en actiu d'una empresa privada, que aportarà la perspectiva del sector privat. Pel que fa a les coordinadores, una prové d'una fundació privada i l'altra d'una empresa pública. En la diversitat de perspectives, es podran establir sinergies o antagonismes entre la gestió pública i privada del SAD. L'objectiu és determinar si s'han produït canvis en les funcions socioeducatives de les TF i en la seva professionalització.

5.2. El debat

Per altra banda, considero important extreure dades a partir d'un grup de discussió. Les taules de debat permeten contrastar i complementar perspectives individuals que en una entrevista, potser no sortirien. La interacció en el debat permet aflorar matisos, consensos, i dissensions sobre l'objecte d'estudi, la qual cosa podria aportar informació que obri noves línies d'anàlisi. En definitiva, la mirada col·lectiva que aporta el debat, complementa l'anàlisi individual de les entrevistes, i permet una recollida de dades més àmplia i rica per a la investigació. En aquest cas, s'incorpora el perfil d'un TF masculí, juntament amb quatre TF més

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

que componen el grup de debat amb una totalitat de cinc membres participants, i jo mateixa com a moderadora.

6. Resultats: anàlisi interpretativa

Per analitzar els resultats, es transcriuen les entrevistes¹³ i el debat¹⁴, enregistrades amb el previ consentiment informat¹⁵. A l'annex II s'adjunta una taula amb les codificacions assignades per a cada membre, a fi de preservar el seu anonimat. De les transcripcions obtingudes s'analitza el seu contingut (anàlisi temàtica), i posteriorment es classifica per a categories (anàlisi categorial). La idea és organitzar els relats textuais per categories per extreure'n la freqüència en què apareixen, aconseguint així uns resultats objectius. Malgrat l'efectivitat de la metodologia, la posició que ocupo en aquesta investigació podria deixar-me atrapada en subjectivitats infundades. És per això que a totes aquelles persones que han arribat a llegir fins aquí, els desafio a judicar que els resultats que tot seguit s'exposen, són fruit de la meva imaginació, o responen a una realitat manifesta.

6.1 Quitémos el velo de los ojos. ¡No nos valora nadie! (Dbat. TF/5)

Així s'expressava una de les treballadores familiars durant el debat i que, contràriament al que semblaria un rampell en l'afirmació, respon a l'opinió generalitzada de les professionals d'atenció directa i les coordinadores. De les entrevistes i del debat, se'n desprèn una percepció compartida; la infravaloració de les cures. En aquest sentit, les veus recriminen que el concepte de les cures continua aferrat al que jo mateixa he descrit en el marc teòric, com "Ajuda Graciable".

Es que además, ya en la nomenclatura, cuando se refieren al SAD, dicen "Ayuda a Domicilio", por qué si tú tienes la sensación que estás ayudando, la ayuda es sin ánimo de lucro. Tú, cuando ayudas a alguien, se supone que tiene que ser sin remuneración. Y a ti te parece que tu tiempo no vale (Dbat. TF/1).

¹³ Annex III. Guió entrevistes

¹⁴ Annex IV. Guió grup de discussió

¹⁵ Annex I Document consentiment informat

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

Gràcia que sembla, no mereix el reconeixement d'una societat que desconeix quines són les veritables funcions del Servei d'Atenció a Domicili, i de les professionals que l'exerceixen. Les treballadores familiars ho atribueixen a la ignorància social, a la pèrdua de valors i als interessos partidistes, o a la ferocitat capitalista que arrabassa, fins i tot, temps per "pensar". "(...) no tenim temps de cuidar i ens hem oblidat del més important de la vida, que és cuidar (...). Però bé, és un sistema lucratiu, que no ens deixa pensar. El més fort és que no tenim temps per pensar (...)" (Dbat. TF/1), "(...) que está muy ignorante, la gente no sabe hasta el punto que nosotras podemos llegar. Yo creo que es ignorancia, la gente no sabe. No saben" (Entr. TF/3).

Estamos en una sociedad que los valores se los pasa por el forro, que lo importante es (...) las redes sociales, el Tic-Toc, el no sé cuánto, y las cosas que realmente son importantes y que interesa, no las valora la gente (...) si tú vas a hacer un domicilio, se piensa que vas a fregar, o a lo que a ellos les interesa más. Y lo otro ya lo hacen ellos, que después tampoco lo hacen (Dbat. TF/4).

Les coordinadores, afins a les mateixes reflexions, incorporen un discurs que, curiosament, cap de les TF ha esmentat: la feminització de les cures "Venim de les cures i és una feina que sempre ha estat vinculada a les dones" (Entr. Coord/2), "(...) no es valora perquè les cures és una cosa que tradicionalment hem fet les dones (...)" (Entr. Coord/1). Sembla que l'explicació del llegat paternalista ja no té cabuda en les professionals d'atenció directa, i que tal com veurem més endavant, exerciten unes tasques que més enllà de la mera assistència, els atorga el distintiu d'educadores "Sí, sí, però nosaltres som com els educadors, però de carrer, eh?" (Entr. TF/2), "(...) mi obsesión por trabajar, ¿vale? Siempre en el SAD, quizá, en el SAD tipo calle, ¿no?" (Entr. TF/3). Sigui com sigui, tothom comparteix un dictamen clar: la desinformació col·lectiva. De fet, concordant amb els testimonis del marc teòric, s'advertia de la perspectiva estereotipada d'una comunitat sociopolítica que circumscriu les funcions de les TF, únicament a l'assistència de persones grans i a la neteja. Per tant, no sorprèn la reiteració d'un mateix discurs;

És això, una persona que va netejar amb un avi o una àvia, i que és un servei que només està centrat en els avis, quan no és així tampoc (...). Clar, és que no se'n

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

parla, saps? No se'n parla (...). I una altra cosa que m'estic trobant ara que quan es comença un servei, a l'usuari o la usuària, no li expliquen ben bé què és un SAD. No sap ben bé què és. Està molt desinformat (Entr. TF/2).

Cal tenir present que en el marc conceptual, s'evidenciava la desinformació referida a les famílies, però també a les mateixes treballadores, ja que sovint arriben "soles" als domicilis sense saber quines tasques han de fer, ni dels objectius que s'espera assolir "Las dejan solas, no saben ni lo que hacer, no saben ni a dónde tienen que ir (...) ahí te dejan, ala, con el usuario y con el problema" (Dbat. TF/5). La manca d'informació precisa, propicia situacions desagradables en què les professionals senten l'impuls a defensar la seva posició, i en aquest cas, la d'un treballador familiar masculí.

(..) m'envien... i ja t'espavilaràs, i quan arribes allà: bueno, aquí què s'ha de fer? Clar, l'usuari a vegades, se n'aprofita, no? (...). No et diu sacar el perro, però... o fregar los platos que té una muntanya de plats a la cuina que has de dir; miri senyora, jo no soc una minyona, ni soc de neteja de la llar (Dbat. TF/M.3).

Possiblement, l'imaginari feminitzat de les cures, provoca cert impacte quan és precisament un home qui ha de recordar a la usuària, que no és una minyona. Això, sumat a l'absència del discurs paternalista per part de les TF, ens apropa a una perspectiva que fugint del conformisme del "factor històric", busca explicacions ajustades a la realitat del context actual. No obstant això, les nomenclatures, la ignorància, els valors, l'individualisme, i el capitalisme, conglomeren una esfera (des)informativa que, ara per ara, no justifica l'etiqueta: "Pueeees... bueno, si ho vull dir vulgarment, neteja culs (...) No saben... no saben d'on venim, no saben què som (...)" (Entr. TF/2), "Es un trabajo muy duro, que no es lava culos, como nos llaman (...) cuando oigo esto de lava culos, la madre que os parió... qué poco sabéis" (Entr. TF/1). Dit això, qui són i què en sabem de les Treballadores Familiars?

6.2 Del record al present

En aquest capítol, s'analitza la funció socioeducativa de les professionals, des dels paràmetres que han articulat gran part dels discursos: les funcions de les TF, la tipologia d'usuaris que acompanyen, i la seva formació. Atès que la majoria de les

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

TF participants han estat subrogades, les seves narracions sovint estableixen connexions entre un abans i un després, principalment en la comparativa de com era, i com és el SAD actualment.

6.2.1 Retalls de saviesa: Les Treballadores Familiars, reparteixen justícia?

Per a la coordinadora de l'empresa pública, el principi de justícia és essencial en l'educació social, i considera que en el SAD és important mantenir aquesta perspectiva. En aquest sentit, el debat i les entrevistes infereixen moltes experiències de saviesa justiciera, sustentades per un eix central: el vincle "El vincle que es fa, jo penso, amb les treballadores familiars, és brutal" (Entr. Coord/2).

"(...) és el dia a dia, i com entrar a la persona, començar a conèixer-la, per on pots entrar i per on no pots entrar, molta psicologia perquè clar, qualsevol pas en fals, se't gira la persona i ja està, ja l'has perdut (...) hi ha casos que ja comencen a trobar-se que no volen el SAD, perquè és un SAD intrusiu" (Entr. TF/2).

La psicologia, la pedagogia, el suport emocional i l'empatia, són conceptes recurrents en els relats de les treballadores familiars, fet que verifica que aquests elements constitueixen una part essencial de la seva identitat professional, i de la concepció que tenen de la seva tasca "(...) que es psicóloga, que es cariño, que da ternura, da soluciones, que se buscan objetivos, para las personas que tienen problemas" (Entr. TF/1), "És una feina que necessites molta pedagogia (...) " (Entr. TF/2), "Yo le daba una estabilidad emocional. Estabilidad emocional, es que es lo que damos (...) siempre nosotros, somos las que vamos a empatizar con el problema (...) " (Entr. TF/3).

Així mateix, els relats de les entrevistades giren entorn del concepte d'autonomia de manera integral, és a dir, el foment d'autonomia física i psíquica, així com la integració i participació en l'entorn social de la persona "(...) acompanyament a fora el carrer, sortir, intentar que la persona, si es pot, el mínim possible també tinguis xarxa social (...) " (Entr. TF/2). "No sé, de socializarse, de a lo mejor, una

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

persona que está todo el día sentada, pues hacerla trabajar, en fin, es un... hay tantísima cosa que hacer, tantísima" (Entr. TF/1).

Tú intentabas que la persona a la que vas a ayudar, (...) pudiese hacer las actividades que su capacidad tuviese, estimular esas capacidades, que no perdiera esa autonomía, ¿no? Yo creo que eso ha ido desapareciendo. O sea, tú ahora vas al domicilio, haces pum, pum, pum, pum, y te marchas (Dbat. TF/4).

"(...) ara és com el voy, hago, hago, hago y me piro, no? Si vinguessin a casa teva i pam, pam, aquí, allà... et quedaries com, hòstia, què ha passat, no?" (Entr. Coord/1). En definitiva, els resultats i les referències teòriques, constaten que les funcions socioeducatives de les TF formen part de la seva praxi diària, malgrat que el pum, pum, pum i el SAD intrusiu, defineixen un context de progressiva pèrdua.

6.2.2 Los Ángeles del Raval

Los Ángeles del Raval, és el mot que utilitzaven les famílies del barri en situació de risc, quan parlaven de les TF que anaven als seus domicilis. En la narrativa de la TF jubilada; "(...) yo he trabajado con niños, con familias, con problemas de alcohol, drogadicción, he trabajado con todo (...). Todo eran casos sociales (...). Trabajador familiar, ahora lo ven siempre como gent gran (...). Ya está, no hay nada más" (Entr. TF/1). En la mateixa línia, la TF que havia treballat a l'administració, ara subrogada a l'empresa pública, refereix al SAD social "(...) solen ser persones que no són gent gran, que tenen problemes mentals, de salut mental. També en portem (...) porto una persona que, bueno, té depressió (...)" (Entr. TF/2). En canvi, la professional contractada per una empresa privada, connecta el servei amb la cura de persones grans, tot i que dedica gran part de l'entrevista a parlar d'aquell cas que porta en el cor; "(...) una mujer de 42 años, esclerosis múltiple, o sea, mujer, dependiente total (...). La tienes que coger prácticamente en brazos! (Entr. TF/3). Des de la fundació privada s'especialitzen només en gent gran i dependència, fet que la coordinadora atribueix a la impossibilitat d'abastar altres col·lectius, puntualitzant que a més "(...) les TF no tenen la formació necessària" (Entr. Coord/1), coincidint amb la coordinadora de l'empresa pública quan posa en dubte "Una treballadora familiar té la formació per posar-li un cas d'infància on hi ha maltractaments?" (Entr. Coord/2).

Amb formació o sense —qüestió que s'aborda tot seguit— el recull testimonial coincideix amb el conveni del SAD¹⁶, i amb moltes de les veus referenciades en els fonaments teòrics. Per tant, queda palès que les TF tenen experiència en l'atenció a perfils molt variats, desmuntant així l'arquetip de "nuestros mayores". Ara bé, analitzant l'anàlisi cronològica, s'observa que la professional jubilada advoca a la totalitat de casos socials, la TF de l'empresa pública a alguns, i la de l'empresa privada a les persones grans i dependència severa, la qual cosa confirma la culminació assistencial; "(...)jo crec que ara estem un moment molt assistencialista, no?" (Entr. Coord/2).

6.2.3 Aprendre o desaprendre?

"(...) cualquiera no cambia unos pañales, cualquiera no empatiza con una mujer que se ha comido 40 pastillas y que está a punto de palmarla, ¿no?" (Entr. TF/3). La polivalència d'assistir i educar, provoca algunes controvèrsies quant a la capacitació formativa i acadèmica "El sociosanitari et dona unes eines molt bàsiques, sobretot el que són les de salut mental. T'han donat una formació molt bàsica i, clar, has de ser autodidacta" (Entr. TF/2). "És una formació molt tècnica o bàsica, com per exemple: són unes nafres que es cuiden així, però tot el que es desenvolupa dins l'entorn de la persona, doncs tot això es queda molt diluït" (Entr. Coord/1). Afirmacions contràries la de les dues professionals que disposen del títol de Treballador/a familiar reconegut per la Generalitat de Catalunya "(...) hice las prácticas con una trabajadora municipal, cuando yo empecé las prácticas, estábamos con un equipo multidisciplinar (...). Y allí me di cuenta de lo que era el trabajo familiar" (Dbat. TF/1).

"(...) he trabajado con todo, porque cuando yo estudié lo de trabajadora familiar, hice hasta psicología. Y estudié trabajando las drogas, a ver qué pasaba con las drogas. Fue un año, pero completísimo de estudiar (...) yo he tocado todo, ¿eh?, he tocado drogadicción, infancia, he estado dos meses trabajando en el Raval (...) y a mí ya lo que me echaran porque en el Raval, imagínate no, de todo" (Entr. TF/1).

¹⁶ "(...) personas de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics i socials es trobin en situació de falta d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials" (DOGC, 2020, p. 34)

La dissonància testimonial fa pensar que existeix un decalatge entre la formació inicial, i la posteriorment reglada. Semblaria que la formació assistencial, desterra gradualment l'adquisició de competències necessàries per afrontar situacions complexes. A raó d'això; "No et pertoca posar-te davant d'un nen i davant d'un adult perquè l'adult el vol pegar. Hòstia. No" (Entr. Coord/2). Tenint present que les TF acompanyen les persones en totes les seves dimensions, potser no es tracta del que pertoca, sinó de la formació requerida per exercir, allò que toca, i que en opinió d'ambdues coordinadores, s'adequa millor l'integrador social. La formació continuada tampoc complementa el dèficit, vist l'antagonisme perceptiu entre la TF i la coordinadora que treballen a la mateixa empresa "Molta, s'ofereix molta formació (...) Es va fer una d'acompanyament al dol (...) després hi ha l'altra de transferències i mobilitzacions (...)" (Entr. Coord/2). "Formació continuada en fem, però clar, els tipus de formació que ens ofereix l'empresa, no veig que professionalment et serveixin per reciclar-te o posar-te més al dia sobre la teva professionalitat" (Entr. TF/2). Tanmateix, s'al·ludeix a les formacions dubtoses que moltes empreses validen en les contractacions de personal "(...) en el intrusismo que hay hoy en día, son trabajadoras que les hacen cursos de 200 horas, 300 horas" (Dbat. TF/1), "(...) a lo mejor son unos cursos aquellos de, dos o tres meses, unos cursillos cortos y pum, entras" (Entr. TF/1).

En resum, la formació cada cop més tècnica i assistencial, promou un procés de desprofessionalització, i la pèrdua del component socioeducatiu que abans caracteritzava la professió.

6.3 En el SAD externalitzat: alguns guanyen, altres perden...

En acord unànim, totes les participants adverteixen de la desprofessionalització del SAD, apuntant en una direcció: la desídia institucional "(...) a l'administració ja li va bé externalitzar a una empresa (...) perquè es treu un *marron* de sobre (...) tu... ya te apañas con tus trabajadoras familiares y tus movidas" (Entr. Coord/2). Referint a un Consell Comarcal "(...) contrata, y ahí lo deja, ala, a la mano de Diós, y es el primero que tendría que regir, y seguir a quién contrata, y cómo se hace" (Dbat. TF/5). En el marc teòric, Ramio (a Gomariz, 2016) assenyalava a decisions reactives que, tal com s'observa, expulsen les professionals dels seus equips de

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

treball "Nos han quitado el equipo disciplinar (...) íbamos al ayuntamiento a hablar con la trabajadora social y exponíamos todos los casos, (...) todo lo que había pasado de toda la semana" (Dbat. TF/1). Ara, però "Seguimiento nulo, soy yo la que muchas veces le tengo que decir, oye, dale una hora más de servicio, o... necesita un servicio de limpieza, o... yo qué sé, ¿no?" (Entr. TF/3).

Teníamos una trabajadora social, que se reunía cada semana con cada una de las trabajadoras familiares, para exponer los casos y dar soporte si hacía falta a la trabajadora, o intervenir en los domicilios si era necesario. Pero todo eso ha desaparecido (Dbat. TF/4).

La dinàmica empresarial filtra tota la informació a través de les seves coordinadores, tot i que els relats de les professionals qüestionen "(...) no sé hasta qué punto les llega nuestra información al comarcal" (Dbat. TF/5), "(...) la informació queda allà... i va donant voltes i voltes i voltes i... i està allà" (Entr. TF/2). En possible resposta, la coordinadora de la fundació privada remarca; "(...) «Ei, porto aquests casos dins de la meva fundació, parlem dels casos, a veure si hi ha alguna cosa que puguem...» No, aquesta coordinació periòdica establerta no existeix¹⁷" (Entr. Coord/1). I en els casos en què hi ha traspàs d'informació; "I la treballadora social diu que com és que en lloc de preparació d'àpats, feu passejos? Bé, potser perquè tu no ho has especificat, no?" (Entr. Coord/2). Els testimonis afermen una clara desconexió entre les empreses i l'administració titular del servei, a pesar que les responsabilitats no queden clares; les coordinadores apunten als SSB, mentre que les professionals del Departament de Drets Socials, retornen la pilota al teulat empresarial durant l'entrevista d'Ivàlua (2022), recollida en el marc teòric. En qualsevol cas, la informació circumval·la en la perifèria, i que en homogenia direcció, rota tant com les TF contractades per les empreses "(...) amb aquesta nova gestió, es canvien molt les TFs. Vull dir, en un domicili poden passar, com deia, passen totes les TFs de la comarca (...) l'usuari ja no sap qui ve, han perdut la referent" (Entr. TF/2), "Jo amb l'empresa queestic (...) potser han passat 60 persones" (Dbat. TF/M.3), "Yo estuve dos meses y pasaron (...) como siete u ocho personas nuevas, esto dos meses, ¿eh?" (Dbat. TF/4).

¹⁷ Refereix a la coordinació entre la Fundació i els Serveis Socials Bàsics

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

En un context capitalista, la dinàmica de la tisora assegura el màxim benefici, i una de les fórmules emprada per les empreses és el 50+10¹⁸ "Se li cobra l'hora, se li cobra l'hora... però se li fa 50 minuts (...)" (Entr. Coord/1). Tot i ser una fundació —com matisa l'entrevistada— han de tenir beneficis per sostenir-se, i sinó, el missatge que la coordinadora de l'empresa pública etziba a l'administració, és clar "(...) tu vols que l'usuari estigui ben atès? Pagues. S'ha acabat. Pagues 15 minuts més" (Entr. Coord/2). Recriminacions a banda, tampoc sembla que les empreses estiguin disposades a renunciar a la famosa "Bossa d'hores", un altre mètode que recordem¹⁹, converteix les treballadores en deutores. Segons la coordinadora de l'empresa pública, intenta cobrir aquests espais amb traspàs d'informació, coordinacions telefòniques (etc.), però adverteix que és una decisió individual de cada coordinadora. Certament, la TF de la mateixa empresa corrobora que és una decisió individual quan refereix a les coordinacions trimestrals "Quan passa avui una cosa, si he d'esperar d'aquí a tres mesos..." (Entr. TF/2). Tal com denuncien les TF, les empreses no volen pagar més enllà de l'estricta atenció assistencial en el domicili, arribant a límits de pressió i abús com aquest; "Entonces yo, con la coordinadora mía, que me llaman últimamente, todas las coordinaciones son por teléfono, tienes que parar un servicio, o te pones el bluetooth y mientras tanto vas diciendo, y esta tal" (Dbat. TF/5).

És evident que les externalitzacions han impactat negativament en la professionalització i funció social del SAD. La pèrdua de l'equip multidisciplinari, afecta la supervisió i el suport professional en les tasques de les TF, així com de les persones usuàries que acompanyen. La informació segmentada per les empreses obstaculitza la detecció de problemàtiques, i la coordinació dels casos. La rotació constant de professionals boicoteja el vincle, minorant així la capacitat d'incidència social de les TF. Tot plegat, degrada i precaritza les professionals convertint-les en meres peces productives al servei del capital. Dit això, on estan els grans sindicats i les administracions?

¹⁸ Marc teòric: " (...) se reduce el tiempo de prestación de servicio a cada persona usuaria para compensar el tiempo de desplazamiento de un lugar a otro" (Franco et al., 2018, p. 130).

¹⁹ Marc tèoric: Si una persona usuària està de vacances, ingressa en residència o qualsevol situació aliena a la voluntat de la treballadora, aquestes hores es transformen en negatives, i que la professional haurà de recuperar, en molts casos, fora de la seva jornada laboral.

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

6.4 El paper o el paperot de l'administració i els sindicats?

Del grup de debat se'n desprèn una reflexió crítica sobre el paper de l'administració pública i els sindicats majoritaris respecte a les externalitzacions del SAD. Entre promeses vàcues, incompliments, lleis defectuoses, i convenis apanyats, les veus alerten de la deriva: el SAD privatitzat "(...) si no nos movemos, la trabajadora familiar municipal va a desaparecer, y vamos a estar todas, todas en manos de empresas privadas, que al final, perdamos toda la profesionalidad" (Dbat. TF/1). El discurs de la municipalització ha omplert la boca de molts polítics durant les seves campanyes, possiblement per seduir una societat, que clama serveis públics? A vista dels resultats, sembla que el monòleg respon als interessos de subsistència en un context electoral;

Venga hombre, de municipalizar el SAD en el 2015, como prometió, que votamos todas, que hasta... de la plataforma SAD Catalunya lloró, cuando dijo, "Voy a municipalizar el SAD en Barcelona, porque Trias lo ha privatizado a Florentino Pérez" y va y lo deja gestionar a Domus Vi? ¡Domus Vi! (Dbat. TF/1).

En les seves exposicions, s'observa que les participants tenen gran coneixement dels mecanismes institucionals, als quals s'enfronten per la via legal de la demanda²⁰ "(...) somos nosotras a base de demandas, a base de lucha y a base de dignificar este servicio y volver la trabajadora a donde se merece" (Dbat. TF/1). Tal com expliquen, les administracions no vetllen per l'acompliment dels plecs de condicions tècniques²¹: des de les funcions de les treballadores "(...) es que además, esto ya lo tienen por escrito en los pliegos de cuál es la función de cada una" (Dbat. TF/5) a negligències de praxi "(...) hi ha un apartat que parla d'això, de serveis que tu no pots deixar córrer perquè hi ha una situació complicada" (Dbat. TF/M.3), fins als conflictes d'interessos que aproven licitacions a empreses demandades, o que tributen a l'estranger "(...) no olvidemos que DOMUS Vi está tributando en la isla de Jersey" (Dbat. TF/1).

²⁰ Les cuidadores del Sindicat SAD, en peu de guerra contra la bossa d'hores. Han engegat un crowdfunding per fer front al cost de la demanda judicial <https://www.social.cat/noticia/18821/les-cuidadores-del-sindicat-sad-en-peu-de-guerra-contra-la-bossa-dhores>

²¹ Requisits, especificacions i condicions tècniques que han de complir les empreses per a optar a l'adjudicació del contracte: aspectes tècnics, estàndards de qualitat, requisits de personal (etc.).

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

Quant a la "Llei de dependència" el grup de debat destapa el que titulava en el marc teòric, com a l'enigma de l'article 17. Consideren que les prestacions econòmiques prestades per la Generalitat subjectes al copagament²², eleven l'usuari a la condició de client "(...) se ven con el derecho de ser clientes, y de exigirnos a nosotras unas tareas que sabemos perfectamente cuáles son, pero claro, ¿quién le lleva la contraria al cliente?" (Dbat. TF/1). En aquest sentit, el TF masculí que participa en el debat, repta la usuària - tal com hem vist — a la comprensió que no és una minyona, i afegeix "(...) I per tant, els serveis socials estan tocant-se allò que no sona, val?" (Dbat. TF/M.3).

Malgrat la plena consciència que mostren les professionals vers les estratègies privatitzadores de l'administració "(...) esto es lo que quieren ellos, que todo el dinero de la ley de la dependencia vaya a SAD vinculados" (Dbat. TF/1), continuen defensant el seu rol i la seva professionalitat "(...) yo hago mi trabajo lo mejor posible, yo atiendo a mis usuarios porque lo que atiendo son personas, no son muebles, y que cada una haga su función" (Dbat. TF/5). Parlant de funcions; què han fet els sindicats majoritaris?

La desídia sindical ha liderat els moments més àlgids del debat, en què no han faltat retrets als organismes subvencionats per l'estat "Los grandes sindicatos de CCOO no hacen nada por nuestro sector (...) han ido vendiéndose a base de subvenciones y callándolos " (Dbat. TF/5). Sembla que el talonari no només silencia, sinó que aixeca la ploma d'aquells qui consecutivament, signen un conveni que mentre precaritza el SAD, privilegia les empreses. En aquest aspecte, crida l'atenció que un dels informes crítics amb la Bossa d'Hores —utilitzats en el marc teòric— hagi estat elaborat per la vicepresidenta general d'UGT, perquè precisament aquest sindicat, juntament amb CCOO signaven el conveni que incorporava la fórmula, i que semblaria, no tenen intenció de canviar.

²² Els usuaris beneficiaris del SAD paguen una part del seu cost, mentre que l'altra part la cobreix l'administració pública. El copagament es calcula segons els ingressos de la persona.

7. Concloent allò conclòs?

Revisant l'anàlisi interpretativa, m'ha envaït certa angoixa en adonar-me que tota investigació, s'acompanya d'un capítol anomenat "discussió", i he pensat?, ara he de tornar a repetir el mateix?, els resultats són clars, no? No obstant això, a fi d'assegurar que la funció socioeducativa inherent en el SAD és tan real com la seva imminent extinció, rastrejo novament els resultats analítics, confiant que fins i tot les ments més incrèdules reconeixin en el SAD la seva missió: fomentar les capacitats de la persona en totes les seves dimensions. En aquest aspecte, les experiències de les TF constaten que sense educació i prevenció, l'acció es torna estèril, i que els Àngels del Raval no són auxiliars de geriatria. Ara bé, sovint recorren a un passat d'educació i prevenció, per denunciar un present assistencial i que apunta en una direcció: l'administració. Si bé és cert que no he pogut determinar amb precisió quan s'inicien les primeres externalitzacions, tot indica que amb l'entrada en vigor de la Llei de la dependència el 2006, s'accelera un procés que "despatxa" les responsabilitats que els SSB havien assumit durant la dècada anterior amb la descentralització²³, i com deia la coordinadora entrevistada, es treuen *el marrón* de sobre. Per tant, la pèrdua de la funció socioeducativa de les TF i la seva desprofessionalització, esdevé en un context externalitzat, però propiciat per la mateixa institució. Així, mentre les empreses regategen el temps per cuidar i ser cuidats, altres regategen temps per controlar. El control compromet moltes administracions a haver de denunciar a aquells a qui ell mateix ha contractat, i està clar que ningú vol quedar-se el "*marrón*" del SAD. Per això la Llei de la dependència atorga prestacions econòmiques en detriment dels serveis, com advertia León (2011), perquè si tornem a la gràfica d'Acra (2021, p. 23) l'augment desproporcionat de les prestacions econòmiques justifica que durant el debat s'acusi l'administració de desviar els diners de la Llei de la dependència a SADs Vinculats. L'assignació econòmica no confereix més flexibilitat a l'usuari que contracta el SAD de forma privada —com suggereix l'informe d'Ivàlua (2022)— sinó que li assigna el poder d'exigir que una TF passegi el seu gos. L'estudi de satisfacció dels usuaris del SAD de (Leché, 2020), i els testimonis de les TF participants en el debat i les entrevistes, així ho corroboren. Per tot plegat, és tan absurd com ofensiu que un conseller entrevistat per l'observatori

²³ Llei 4/1994 (el SAD passa a ser competència plena dels ajuntaments)

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

DESC (Femenia, 2022) es lamenta de la pèrdua de control dels serveis públics per què; es pot controlar un servei "privatitzat"?

8. Al final del trajecte

Els relats de les TF entrevistades i les reflexions sorgides durant el debat, confirmen la seva funció socioeducativa, atès que reconeixen com a part inherent en la seva professió: el foment de les capacitats, de l'empoderament, i de l'autonomia de les persones que acompanyen de forma integral. Assumeixen, per tant, el seu rol d'educadores. Tanmateix, recórrer al passat per justificar el present, determina una clara consciència de pèrdua de les seves funcions i professionalització. En aquest sentit, els seus relats aporten la informació necessària per constatar dos funcionaments oposats: quan el SAD era gestionat directament per l'administració, i quan és dirigit per empreses privades o públiques. Tots els testimonis refereixen al temps que tenien per cuidar, per acompanyar l'altre, per educar, per prevenir, reiterant així el mateix discurs de pèrdua. Per tant, s'ha assolit el **primer objectiu específic** en què pretenia conèixer la percepció de les TF, respecte a la presència o absència de la funció socioeducativa en la seva praxi, i que a vista dels resultats, s'ha perdut. Així i tot, malgrat el context de productivitat en què es troba el SAD, les TF distingeixen l'essència educativa com a part indissoluble de les seves funcions, però cal ser realistes, ja que moltes de les professionals que van viure el SAD des de l'administració ja s'han jubilat, o ho faran aviat.

Per altra banda, les coordinadores opinen que la formació acadèmica no capacita les TF per intervenir en casos més complexos, que consideren haurien de liderar els integradors socials. D'acord amb aquest raonament, es dona resposta al **segon objectiu específic** que cerca les opinions d'altres professionals que intervenen en el servei, respecte a la funció socioeducativa inherent en el SAD. La visió d'incorporar l'integrador confirma el component educatiu intrínsec en el recurs, però genera controvèrsia entre la polivalència d'assistir i educar. Controvèrsies que en la meua opinió, obren una nova línia de recerca específica: la formació requerida pel SAD. Finalment, els elements que buscava amb el **tercer objectiu**: esbrinar quins factors influeixen en la conservació o abandonament de la funció socioeducativa del SAD; s'articulen al voltant de dos eixos paral·lels i alhora

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

convergens: l'externalització del SAD i el paper de l'administració pública. L'expulsió de les TF dels equips multidisciplinaris del SSB, inicia el camí cap a la pèrdua qualitativa del SAD, en pro d'un increment quantitatiu dels beneficis econòmics de les empreses externes que, mentre retallen i incompleixen, l'administració tanca els ulls. La permissivitat dels incompliments, i la pràctica de la tisora, ens condueixen a un escenari que progressivament desmantella l'essència de la funció pública del servei, i consegüentment, la funció rehabilitadora que l'engendrava. Per tant, més enllà de la responsabilitat de les empreses, la màxima responsabilitat recau en l'administració pública. Primerament, perquè no assumeix les seves competències en la gestió dels SSB, que cal recordar, integra el SAD com a recurs al primer nivell del sistema públic. En segon lloc, i no menys important, perquè articula mecanismes de privatització encoberta, avalats per lleis ambigües, com l'enigma de l'article 17 de la Llei de la Dependència, entre altres. Així doncs, tots els elements identificats durant l'exploració analítica —la pèrdua de l'equip professional, de les coordinacions, del temps per cuidar, educar i prevenir; els requisits confusos quant a formació, la des-informació i confabulacions entre patronals, governs, i sindicats que signen convenis precaris— apunten cap a una clara pèrdua de la funció socioeducativa del SAD, i la desprofessionalització de les Treballadores Familiars.

Després del llarg trajecte, he aconseguit l'**objectiu principal** del meu treball perquè he pogut analitzar amb profunditat la funció socioeducativa de les treballadores familiars, i el seu procés de (des) professionalització, en el context actual del SAD, però; **i ara què?**

Un treball de recerca, més enllà de l'aprenentatge acadèmic que t'aporta, t'interpel·la a una constant introspecció personal. En aquest sentit, quan iniciava l'aventura del TFG, tenia moltes expectatives en trobar respostes i proves suficients per responsabilitzar les empreses d'haver desmantellat el SAD. No, no ha estat fàcil acceptar que aquell servei públic on treballa, i del qual me'n sentia orgullosa, hagi estat el principal promotor de la deriva. Tampoc negaré la consciència intuïtiva, però és cert que veure-ho negre sobre blanc impacta, igual que haver d'assumir que la percepció social infravalora una feina, que tant m'estimo. Però bé, ara toca sortir del meu despatx on he passat tantes hores

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

reflexionant i explorant, i reprendre el camí que m'ha portat fins aquí: dignificar la figura de la Treballadora Familiar.

I que mai més, mai més, ens sentim així;

No tengo tiempo de cuidarme, particularmente de mí (...). Me llevo muchas veces los problemas de los usuarios a casa, y mi mochila es muy grande (...) el agobio de que no tengo servicios, la empresa pasa de ponerme, de que debo horas... (...). No me deja tiempo de nada, porque me ocupa, me ocupa toda mi cabeza, que no es mucho, pero las neuronas que me quedan son solo para eso.

Esta es mi reflexión (Dbat. TF/2)

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

7. Referències Bibliogràfiques

Acra (2021). Associació Catalana de Recursos Assistencials. *Informe social i econòmic*. Recuperat 2 de novembre 2023, a https://www.acra.cat/informe-social-i-econ%C3%B2mic-d-acra-2021_829257.pdf

Associació de treballadors/es familiars de Catalunya. (s. d.). Recuperat 25 d'octubre 2023, a <http://www.atfc.cat/intro.htm>

Benavent, E (2012). Intervenció socioeducativa i espiritualitat. Més enllà de les creences personals. Dins J. Planella (Coord.). *Diàleg interreligiós i educació social* (pp. 87-119). Editorial UOC.

C. Colectivo , Revisión. Convenio Colectivo de Sector de EMPRESAS Y TRABAJADORES/AS DE ATENCION DOMICILIARIA Y TRABAJO FAMILIAR (79001525011999) de Cataluña. NO VIGENTE. Validez desde 01 de Enero de 2001. Iberley. Recuperat 14 de novembre 2023 a, <https://www.iberley.es/convenios/convenio-colectivo-atencion-domicilio-cataluna-98129>

C. Colectivo. Convenio Colectivo de Sector de EMPRESAS Y TRABAJADORES/AS DE ATENCION DOMICILIARIA Y TRABAJO FAMILIAR (79001525011999) de Cataluña. VIGENTE. Validez desde 01 de Enero de 2019 en adelante. Iberley. Recuperat 14 de novembre 2023 a, <https://www.iberley.es/convenios/sector/convenio-colectivo-atencion-domicilio-cataluna-1900100>

Campos, M.S. (2014). La Junta de Damas de Honor y Mérito. Su vinculación con la Real Sociedad Económica Matritense de Amigos del País. *Anuario de historia del derecho español*, 84, 621-645. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4978327>

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

Canimas, J. (2017). *Intimitat, confidencialitat i secret professional*. Ètica aplicada a l'educació social. Barcelona: Editorial UOC

Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social (1993). *PERFIL PROFESIONAL TREBALLADOR/A FAMILIAR DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA*.

https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/02serveis/06recursosprofessionals/comite_expertes_i_experts_en_formacio/perfils_professionals/01_serveis_socials_basics_i_mon_local/pdf/02_serveis_atencio_domiciliaria.pdf

Congost, C. (2023, abril 27). Les cuidadores del Sindicat SAD, en peu de guerra contra la bossa d'hores. *Social. cat. El diari digital de l'acció social a Catalunya*. Recuperat 7 de gener 2024, a <https://www.social.cat/noticia/18821/les-cuidadores-del-sindicat-sad-en-peu-de-guerra-contra-la-bossa-dhores>

Decreto Legislativo 17/1994, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la fusión de las Leyes 12/1983, de 14 de julio; 26/1985, de 27 de diciembre, y 4/1994, de 20 de abril, en materia de asistencia y servicios sociales, DOGC núm. 1997 (1995). <https://www.boe.es/caa/dogc/1995/1997/f00198-00207.pdf>

Encàrrec a mitjà propi a favor de l'entitat SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya, M.P, S.L. per a la prestació del servei d'atenció domiciliària a la comarca de l'Alt Urgell (s.d). Plataforma de Serveis de Contractació Pública. Recuperat 1 de desembre 2023, a <https://contractaciopublica.cat/es/detall-publicacio/116759900>

Esquivel, F (s.d). Neoliberalismo y su impacto en el Trabajo Social. La experiencia de América Latina. Universidad de Costa Rica. <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000009.pdf>

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

Eusko Ikaskuntza (2021). *Envejecimiento y atención a la dependencia en los territorios de Euskal Herria*. <https://www.eusko-ikaskuntza.eus/files/galeria/files/Envejecimiento%20y%20atenci%C3%B3n%20a%20la%20dependencia%20EISEV.pdf>

Femenia, C. (2022). L'externalització de serveis públics: aproximació a les condicions laborals a Catalunya, Barcelona i al sud global (Coor. M. Ribera). Observatori DESC. https://observatoridesc.org/sites/default/files/publication/files/externalitzacions_final.pdf

Fernández-Cano M.I., Navarro A., Feijoo-Cid M., Salas-Nicás S. (2022). Estudio CuidémoNos. *Auxiliares de ayuda a domicilio en España. Riesgos laborales y estado de salud*. Barcelona: POWAH, GREMSAS, UAB. https://ddd.uab.cat/pub/infpro/2023/272314/FINAL_informe.pdf

Ferrer, S. (2022). El SAD municipal: cap a una visió integral. Estudi de cas del municipi de Blanes (Girona). *TS Nova · Trabajo Social y Servicios Sociales* 18, 35-47. https://cotsvalencia.com/wp-content/uploads/2023/03/TSnova_n18_completa.pdf

Franco, P., Ruiz, B. (2018). Investigación. EL TRABAJO DE AYUDA A DOMICILIO EN ESPAÑA. https://www.ugt.es/sites/default/files/el_trabajo_de_ayuda_a_domicilio_ugt_fes_p_sep_2018_def_0.pdf

Gomariz, M.A. (2016). *La crisis económica y su incidencia en la reconfiguración de las administraciones públicas: problemas de gestión y prestación de servicios* (Trabajo de Fin de Grado). Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas. Universidad de Jaén. <https://crea.ujaen.es/bitstream/10953.1/7665/1/TFG%20-%20GOMARIZ%20COSTARROSA%2C%20MARIA%20DEL%20CARMEN.pdf>

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (Ivàlua) (2022). *Avaluació de la implementació del servei d'ajuda a domicili (SAD). Informe final*. https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/05plansactuacio/avaluacions/9_1_Informe_SAD_Juliol2022.pdf

Integrador/a social (2022, 14 juny). Viquipèdia, l'Enciclopèdia lliure. Recuperat 22 de novembre 2023, a https://ca.wikipedia.org/wiki/Integrador_social

Leché, E. A. (2020). Satisfacción del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes: Estudio de un vecindario urbano (Barrio Oliver, Zaragoza). *Acciones E Investigaciones Sociales*, 41. <https://papiro.unizar.es/ojs/index.php/ais/article/view/5123/4347>

León, M. (2011). Ideas, políticas y realidad: análisis crítico de la ley de dependencia. *Papeles de Economía Española*, 129, 170-181. Instituto de Gobierno y Políticas Públicas (UAB). https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PEE/129art14.pdf

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, BOE núm. 299 (2006). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-21990>

Lienas, G. (2022). Informe sobre la situació i necessitats de les dones que treballen al servei d'atenció domiciliària (sad). *Govern alternatiu de Catalunya. Igualtat*. <https://www.socialistes.cat/wp-content/uploads/2022/10/Informe-sobre-la-situacio%CC%81-i-necessitats-de-les-dones-que-treballen-al-Servei-dAtencio%CC%81-Domicilia%CC%80ria-SAD.pdf>

Llei 12/1983, de 14 de juliol, d'administració institucional de la sanitat i de l'assistència i els Serveis Socials de Catalunya, DOGC núm. 345 (1983). <https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/345/1129397.pdf>

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

Llei 4/1994, de 20 d'abril, d'administració institucional, de descentralització, de desconcentració i de coordinació del sistema català de serveis socials DOGC núm. 1890 (1994). <https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/1890/47084.pdf>

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, DOGC núm. 4990 (2007). https://dibaaps.diba.cat/vnis/temp/CIDO_dogc_2007_10_20071018_DOGC_20071018_022_073.pdf

Llei 26/1985, de 27 de desembre, de Serveis Socials, DOGC núm. 634 (1986). <https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/634/1129478.pdf>

Malagón, J.L. (1995). La intervención del educador social en los servicios sociales comunitarios en relación con la tercera edad. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, 12, 69-82. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2578003>

Mestre, P. (2023). Viudas, franciscanas y lectoras. Devoción y asistencia femenina: la biblioteca del Hospital del Pozo Santo de Sevilla. *Erasmus. Revista de Historia Bajomedieval y Moderna*, 10, 131-158. <https://revistas.uva.es/index.php/erasmo/article/download/6761/5494>

Muñoz, I. (2022). *La Remunicipalització: una eina per a la democratització de les cures? Estudi de cas del procés de remunicipalització del SAD Cardedeu* (Treball Final de Màster, Escola IGOP-Universitat Autònoma de Barcelona). <https://igop.uab.cat/wp-content/uploads/2022/09/TFM-La-remunicipalitzacio-eina-democratitzacio-cures-SAD-Cardedeu.pdf>

ORDRE de 10 de gener de 2020 per la qual s'adapta el currículum del cicle formatiu de grau superior d'integració social al perfil professional de la intervenció sociosanitària, DOGC núm. 3061 (2020). https://dibaaps.diba.cat/vnis/temp/CIDO_dogc_2000_01_20000121_DOGC_20000121_008_026.pdf

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

ORDRE TSF/216/2019, de 28 de novembre, per la qual es regula la qualificació i l'habilitació professional del personal auxiliar d'atenció a les persones en situació de dependència, DOGC núm. 8022 (2019).
<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/8022/1775161.pdf>

ORDRE TSF/334/2016, de 12 de desembre, per la qual es regula la qualificació professional del personal auxiliar d'atenció a les persones en situació de dependència i es convoca el procés d'habilitació excepcional per a professionals amb 55 anys o més a 31 de desembre de 2015, DOGC núm. 7270 (2016).
<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/7270/1567470.pdf>

Peraita, V. (2023, gener 30). Las trabajadoras del SAD de l'Horta: "somos sociosanitarias, no limpiadoras". *Levante*. Recuperat 13 de gener 2024, a <https://www.levante-emv.com/horta/2023/01/30/trabajadoras-sad-lhorta-sociosanitarias-limpiadoras-82202738.html>

Servei d'ajuda a domicili. (s.d). Gencat. Departament de Drets Socials. Recuperat 11 de gener 2024, a https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/serveis_socials_basics/serveis_datencio_domiciliaria/servei_dajuda_a_domicili/index.html

Planella, J. (2003). Fonaments per a una pedagogia de l'acompanyament en la praxi de l'educació social. *Revista Catalana de Pedagogia*, 2, 13-33.
<https://raco.cat/index.php/RevistaPedagogia/article/view/1682/389370>

Planella, J (2010). *De la discapacitat a la diversitat funcional*. Barcelona: Editorial UOC

Pool Moncloa (2023, novembre 15). *Sesión de investidura de Pedro Sánchez (primera jornada)* [Video]. Youtube.
https://www.lamoncloa.gob.es/multimedia/videos/presidente/Paginas/2023/151_123-sanchez-1sesion-investidura-xv-legislatura.aspx

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

Real Decreto 2061/1995, de 22 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Integración Social y las correspondientes enseñanzas mínimas, BOE núm. 48 (1996). https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1996-4213

RESOLUCIÓ TSF/2699/2020, de 20 d'octubre, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya (codi de conveni núm. 79001525011999), DOGC núm. 8264 (2020). <https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/8264/1820632.pdf>

Serrano, A., Artiga, A., Dávila, M.C. (2013). CRISIS DE LOS CUIDADOS, LEY DE DEPENDENCIA Y CONFUSIÓN SEMÁNTICA. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, 71(3), 669-694. <https://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/526/548>

Servei d'assistència domiciliària - sad (s.d). Consell Comarcal de l'Anoia. Plataforma de Serveis de Contractació Pública. Recuperat 1 desembre 2023 a, <https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/45fc201a-47de-e1f7-782d-a29ea585c923/100365615>

Sindicato SAD de cuidadoras profesionales municipales. (s.d). WordPress.com. Recuperat 3 novembre, 2023 a <https://sadcuidadoras MUNICIPALES.wordpress.com/>

Vega, A.(2007). De la dependencia a la autonomía: ¿dónde queda la educación?. *Educación XX1*, 10, 239-264. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601013.pdf>

Vegas, S.C. (2009). Los estratos del cuidado. Condiciones y transiciones realizadas por las inmigrantes latinoamericanas en los servicios particulares. *Culturas del cuidado en transición : Espacios, sujetos e imaginarios en una sociedad de migración* (pp. 113-177). Editorial UOC.

Més enllà de la mera assistència? Les funcions socioeducatives de les Treballadores Familiars del Servei d'Atenció a Domicili "externalitzat"

ANNEX II

TAULA CODIFICACIONS ENTREVISTA I DEBAT

Entrevista-Entr.

TF	Jubilada (Administració Pública-subrogada a empresa pública)	Entr. TF/1
TF	En actiu (Consell Comarcal-subrogada a empresa pública)	Entr. TF/2
TF	En actiu (Empresa privada que gestiona Sads públics)	Entr. TF/3
Coord.	Fundació privada	Entr. Coord/1
Coord.	Empresa pública	Entr. Coord/2

Debat-Dbat.

TF	En actiu (Consorti)	Dbat. TF/1
TF	En actiu (Consorti)	Dbat. TF/2
TF	Home, combina jornada (Empresa privada i empresa pública)	Dbat. TF/M.3
TF	A l'atur (Fundació-subrogada a consorci)	Dbat. TF/4
TF	En actiu (Empresa Privada)	Dbat. TF/5
Mod.	Moderadora (Esther Sagués Vigo)	Mod.