DIARIO DE SESIONES

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

VII Legislatura | Pamplona, 25 de abril de 2008 | NÚM. 7

COMISIÓN DE ASUNTOS SOCIALES, FAMILIA, JUVENTUD Y DEPORTE

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.ª M.ª JOSEFA VIDORRETA ALFARO

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 25 DE ABRIL DE 2008

ORDEN DEL DÍA

— Comparecencia de la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte para informar sobre la evaluación del nivel de calidad de los centros y servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra.

SUMARIO

Comienza la sesión a las 10 horas y 4 minutos.

Comparecencia de la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte para informar sobre la evaluación del nivel de calidad de los centros y servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra.

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia toma la palabra la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, señora García Malo (Pág. 2).

En un turno de intervenciones de los grupos parlamentarios toman la palabra la señora Mateo Pérez (G.P. Unión del Pueblo Navarro), los señores Eceolaza Latorre (G.P. Nafarroa Bai) y Monzón Romé (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra) y la señora Figueras Castellano (A.P.F. Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua), a quienes responde, conjuntamente, la Consejera (Pág. 10).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 19 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 4 MINUTOS.)

Comparecencia de la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte para informar sobre la evaluación del nivel de calidad de los centros y servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Vidorreta Alfaro): *Buenos días, señorías. Vamos a dar comienzo a la sesión de la Comisión de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte. Nos acompaña la Consejera, la señora García Malo; Marta Álvarez, Directora de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo; y Raquel Pérez, la Jefa de Gabinete. Damos la bienvenida a las tres. El único punto del orden del día es: Comparecencia de la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte para informar sobre la evaluación del nivel de calidad de los centros y servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra. La comparecencia ha sido solicitada por la propia Consejera, que tiene la palabra.*

SRA. CONSEJERA DE ASUNTOS SOCIALES, FAMILIA, JUVENTUD Y DEPORTE (Sra. García Malo): *Muchas gracias, señora Presidenta. Buenos días, señoras y señores Parlamentarios. Como bien ha dicho la Presidenta, comparezco ante esta Comisión a petición propia con objeto de informarles sobre la evaluación del nivel de calidad de los centros y servicios sociales en Navarra que hemos realizado desde el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y, más concretamente, desde la Dirección General de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo, área de la que depende el Servicio de Calidad e Inspección, creado al comienzo de esta legislatura con el cambio de estructura, que ha sido el encargado de realizar esta evaluación.*

Estoy segura de que recordarán que en mi comparecencia ante esta Comisión el día 2 de octubre de 2007 les informé del compromiso de este departamento de trabajar durante esta legislatura de forma simultánea en tres direcciones que consideramos de gran importancia y que constituyen los tres pilares de nuestra ley Foral de Servicios Sociales. Me refiero, en primer lugar, al reconocimiento y concreción del derecho subjetivo de la ciudadanía a percibir los servicios sociales; en segundo lugar, a la planificación estratégica; y, en tercer lugar, a la calidad.

Así, puedo informarles de que respecto a la primera línea de actuación, la concreción del derecho, en estos primeros siete meses hemos desarrollado la cartera de servicios sociales, a la que ya el Gobierno ha dado el visto bueno y para la que ha aprobado destinar un presupuesto de ochocientos veinticinco millones de euros hasta el año 2011.

Sobre la segunda línea, la de planificación estratégica, hemos iniciado la elaboración y puesta en marcha del primer plan estratégico de servicios sociales, que actualmente se encuentra en proceso de participación y tenemos previsto que esté finalizado en este primer semestre del año. Este plan establecerá hacia dónde deben ir dirigidas las políticas de servicios sociales en los próximos cuatro años y será la base de los distintos planes sectoriales que se desarrollarán en esta legislatura.

Y, por último, la calidad, el tercero de los pilares. Podemos hablar en este caso de una nueva línea de actuación en la que se pretende trabajar la mejora continua de los servicios, con el objetivo final de mejorar la calidad de vida de las personas. Dentro de este ámbito, el de la calidad, como

primera actuación hemos realizado una evaluación del nivel de calidad de todos los centros y servicios, que nos ha permitido conocer el punto de partida, en qué momento estamos, como base para la elaboración del primer plan de calidad de servicios sociales. Además, vamos a establecer, con la colaboración de las Comisiones de Calidad en el Empleo y de Homologación, Autorización y Registro, del Consejo Navarro de Bienestar Social, nuevos estándares mínimos para que los centros puedan prestar servicios y para que estos se puedan homologar y, por tanto, formar parte del sistema público. Por último, a partir del año que viene vamos a establecer una línea de subvenciones dirigida a las entidades públicas y privadas para que estas puedan mejorar su calidad.

Así, en mi comparecencia de 2 de octubre sobre las líneas y proyectos del departamento para esta legislatura afirmé lo siguiente: "La elaboración del I Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra, que se iniciará en el año 2008 y concluirá en 2009, pretende fomentar la mejora de la calidad de los servicios mediante la aplicación y desarrollo de procesos de calidad integrados en su funcionamiento. Para iniciarlo con garantías, vamos a comenzar de inmediato a evaluar los niveles de calidad de los servicios del sistema, analizando condiciones de infraestructuras, ratios de personal, calidad en el empleo, calidad de los programas, existencia de protocolos, etcétera, de forma que podamos conocer nuestro punto de partida a la hora de elaborar este plan".

La evaluación que ya entonces anuncié y cuyos resultados hoy les presento tiene como objetivo establecer un diagnóstico sobre los niveles de calidad de los servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra. No obstante, debo señalar que hablamos de calidad, y que calidad significa, según el diccionario de la lengua española, "hecho de ser algo excelente o superior en su línea o género". Con esto quiero decir que en Navarra partimos de la base constatada de que todos los centros de la Comunidad Foral cumplen con la normativa que regula las condiciones para su autorización y funcionamiento. Y que entendemos que la calidad es más. Por eso hemos trabajado en la línea de que la evaluación que hemos desarrollado nos indique en qué grado o porcentaje nuestros centros alcanzan los niveles óptimos de calidad, lo que no significa en ningún caso que los que no la alcanzan no presten servicios de calidad. Por ello, los resultados de esta evaluación van a servir como punto de partida para fijar futuros estándares exigibles y mejorar los niveles de calidad existentes hasta el momento.

Como ya he comentado, nuestra Ley Foral 15/2006, de Servicios Sociales, contempla como uno de los principios rectores del sistema de servicios sociales el principio de calidad. En este contexto normativo, este departamento, con el soporte metodológico del Instituto Universitario Avedis Donabedian, ha realizado un diagnóstico de niveles de calidad de los centros y servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, con el fin de poder establecer los estándares de calidad de autorización de funcionamiento y homologación, así como las líneas para el futuro plan de calidad.

La evaluación que se ha llevado a cabo se ha centrado fundamentalmente en aspectos de atención, organización, estructurales y de gestión, lo cual significa que los resultados que les voy presentar por medio de esta comparecencia se limitan exclusivamente a los aspectos sobre los que hemos evaluado, quedando fuera otras cuestiones de funcionamiento global de los centros y servicios que podrán ser objeto de evaluaciones posteriores.

Con el fin de delimitar el ámbito de la evaluación, se dividió la actividad de los centros en varias dimensiones, en las que se incluyeron, por una parte, los indicadores o criterios comunes para todos los centros, independientemente de su tipología; y, por otra, unas dimensiones por línea de atención de menor importancia, con tres o cuatro indicadores específicos para los centros según los colectivos a los que atienden.

Así, se han establecido las siguientes dimensiones globales: atención a la persona y a la familia, aspectos relacionales y derechos de las personas usuarias, entorno, calidad en el empleo y organización del centro.

Dentro de cada una de estas dimensiones se han priorizado una serie de aspectos relevantes, que se ha considerado que debían ser objeto de evaluación.

Así, en la dimensión atención a la persona y a la familia se han evaluado los siguientes aspectos: si existe una valoración integral de la persona: de salud, psicológica, social, etcétera; si existe un plan de atención individualizada; registro de la atención: seguimiento del equipo interdisciplinario; alimentación; aseo y vestido; atención a la salud: protocolos sanitarios y derivación a otros centros; uso seguro de la medicación; continuidad de la atención, referida a la posible coordinación con otros centros.

En aspectos relacionales y derechos de las personas usuarias, los siguientes: información, si se otorga adecuada información a usuarios y familiares; participación de las personas usuarias, si existen mecanismos de participación; derechos de las personas: atención digna, intimidad, etcétera; atención a la familia, si se trabaja para favorecer la relación con la familia; integración en la comunidad, si se procura la integración en el entorno comunitario; protección de datos.

Entorno: adecuación de las instalaciones; limpieza del centro; gestión de la ropa; equipamiento del centro, si se dispone de equipamiento necesario atendiendo a las características de los usuarios; seguridad de las instalaciones.

Calidad en el empleo: estabilidad del equipo, es decir, si los centros cuentan con equipos interdisciplinarios estables; prevención de riesgos laborales; plan de formación, si los centros cuentan con planes de formación para el personal; desarrollo profesional, si existen mecanismos para potenciar el desarrollo profesional; promoción de la igualdad de género.

Y en organización del centro: documentación del centro, la existencia de memorias, reglamento de régimen interior, protocolos de acogida, etcétera.

A su vez, cada uno de estos aspectos relevantes se evalúan a través de uno o de varios criterios básicos o indicadores que permiten expresar cuantitativamente aspectos de la atención, la organización o la gestión. Estos indicadores se han elaborado por un grupo de expertos teniendo en cuenta, además, la normativa de la Comunidad Foral, así como experiencias en otras comunidades autónomas y los estándares internacionales existentes.

La evaluación se ha realizado por el equipo de inspectores e inspectoras del Departamento de Asuntos Sociales, como una actuación incluida dentro del plan de inspección en materia de asuntos sociales para el año 2008, dentro de la línea tercera: Evaluación de los niveles de calidad de los servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra. Las fuentes de información que se han utilizado son de tipo documental y observacional.

La documentación básica revisada en los centros evaluados ha sido el expediente asistencial o historial de las personas usuarias, los protocolos de funcionamiento de los centros, la información escrita sobre actividades y programas, así como los documentos organizativos y de funcionamiento del centro.

Asimismo, se ha realizado observación directa de las instalaciones de los centros y del cumplimiento de normativa básica con relación a las personas usuarias. Para recoger y clarificar la información con base documental, se ha requerido información a la dirección del centro y/o personas del equipo asistencial designadas.

Se han elaborado cuatro instrumentos de recogida de datos, tres de ellos para recoger la información de la evaluación in situ en los centros: el primero, para recoger la información referente a los expedientes de las personas usuarias; un segundo instrumento para recoger la información proveniente de la observación de las instalaciones, equipamiento y situación de los residentes; un tercero, para facilitar la revisión de la documentación de cada centro; y un cuarto instrumento, de integración de todos los datos, para facilitar su posterior tratamiento.

De forma previa a la evaluación, y con el fin de unificar criterios con el equipo de inspección responsable de realizar la visita a los centros, se ha realizado una actividad formativa de este grupo, en la cual se trabajaron las diferentes variables a evaluar y los instrumentos de recogida de datos. Esta actividad fue dirigida por personal del Instituto Universitario Avedis Donabedian, que, como ya les he anticipado, ha sido quien ha dado el soporte metodológico a toda esta evaluación.

Posteriormente, el equipo de inspección efectuó tres pruebas piloto en distintos centros para continuar el proceso de unificación de criterios y clarificar posibles dudas del proceso de evaluación.

El Servicio de Calidad e Inspección convocó a una reunión informativa con fecha 29 de enero de 2008 a las entidades gestoras de los centros de la Comunidad Foral de Navarra para explicar el proceso de evaluación, solicitar su colaboración y clarificar cualquier duda existente al respecto. Los centros fueron avisados con antelación de la fecha de la visita por parte de inspección, ya que se trataba de una visita de evaluación de calidad y no de una inspección propiamente dicha.

Para los indicadores que debían ser evaluados a través de expedientes de personas usuarias se realizó, de todos los centros objeto de evaluación, un muestreo del número de expedientes a revisar en cada centro.

El número total de expedientes de atención individual revisados ha sido de seiscientos cincuenta y siete. Por tanto, y como ya les he avanzado, los datos obtenidos en los criterios, cuya fuente ha sido la muestra de expedientes de atención, solo son representativos de forma global a nivel de Comunidad Foral y no de centro.

Una vez confirmadas las fechas de evaluación de centros, se ha realizado la evaluación in situ por el equipo de inspectores durante el primer trimestre del año 2008. Cada persona inspectora ha visitado los centros asignados, cumplimentando los documentos de recogida de datos.

Una vez recogidos los datos, se realizó una revisión y depuración de las bases de datos con la información facilitada por los inspectores. Asegurada la integridad de los datos introducidos, se efectuó la explotación estadística, utilizando fundamentalmente la estadística descriptiva, para identificar el grado de cumplimiento de las diferentes dimensiones evaluadas, así como de los aspectos relevantes y de los criterios o indicadores. Para cada uno de los criterios evaluados se han identificado los elementos de medida específicos establecidos, ciento cincuenta y un elementos

específicos de medida para determinar el cumplimiento o no de los indicadores.

La población de estudio está constituida por los centros residenciales, centros de día y ocupacionales que integran la red de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra. De estos, los que finalmente han sido evaluados por el equipo de inspección han sido ciento cincuenta y seis de los ciento setenta y uno previstos inicialmente, lo que supone un 91,2 por ciento. Quince centros no pudieron ser visitados por diversas circunstancias, como falta de usuarios o actividad, por estar cerrados por obras o por otros motivos.

El número de centros evaluados por tipología es el siguiente: doce centros de acogida: albergues y centros de acogida de situaciones temporales; setenta y seis centros de día; cuatro centros de rehabilitación psicosocial, CRPS; veintidós centros ocupacionales, de personas con discapacidad y de reinserción social; ochenta y cuatro centros residenciales, de personas mayores, personas con discapacidad, menores en situación de desprotección, incorporación social; cuatro centros tipo granja taller; y diecisiete pisos, personas con discapacidad, violencia de género, incorporación social.

Paso ahora a presentarles los resultados de esta evaluación. Quiero volver a insistir en que la calidad medida siempre, en todos los casos, supera los mínimos legales actualmente establecidos y, además de ello, contempla criterios que en nuestra normativa actual no se medían, en este caso también tomando como elemento de medida la situación óptima. Por ello, deben verse estos resultados como un punto de partida de un nuevo método de trabajo basado en una mejora continua de nuestro sistema.

En cuanto a la dimensión 1, Atención a la persona y a la familia, dentro de esta dimensión se han valorado nueve aspectos relevantes.

Dentro del primero, es decir, de la valoración integral de la persona, se han analizado los siguientes aspectos: si la valoración de la persona incluye aspectos sociales, emocionales, de salud, etcétera, y si esta evaluación se realiza al inicio de la atención y como mínimo anualmente o cuando se detecten cambios significativos.

Dentro del plan de trabajo se ha evaluado si cada persona tiene elaborado un plan de trabajo individualizado en el que consten los problemas y objetivos a llevar a cabo con cada usuario; si este plan se elabora con la participación de los distintos miembros del equipo interdisciplinario: médico, psicólogo, trabajador social, etcétera; y si se mantiene actualizado, es decir, si se realiza una evaluación como mínimo de forma anual o cuando existan cambios significativos en el usuario.

En el seguimiento interdisciplinar se ha evaluado si cada expediente de la persona usuaria tiene un seguimiento del equipo interdisciplinar en conjunto.

Alimentación. Se ha evaluado si existen protocolos de dietas descritas, planificación periódica de menús, si existen mecanismos para asegurar que las personas reciben una dieta adecuada y a temperatura adecuada, y, por último, si existen mecanismos para asegurar la seguridad alimentaria: carné de manipulador de alimentos, conservación adecuada de alimentos, etcétera.

Aseo personal. Se ha evaluado, entre otros aspectos, si existe protocolo para realizar el aseo, si existe frecuencia mínima de baño o ducha, y si los residentes tienen, en general, higiene personal adecuada.

Vestido. Se ha evaluado si los residentes van con ropa en buenas condiciones, es decir, con ropa limpia y adecuada.

Programa de atención para la salud. Se ha evaluado, entre otros, si se realiza una valoración del estado de salud al inicio de la atención, si esta se actualiza, si existen protocolos sanitarios y si los usuarios se derivan por el centro de forma adecuada a otros centros sanitarios en caso de necesidad.

Mecanismos para un uso seguro de la medicación. Se ha evaluado si existen registros de la prescripción y administración de medicación, y si se controlan las condiciones de almacenamiento: sistema de conservación, control de caducidades y acceso restringido.

Coordinación con otros sistemas. Se ha observado la existencia de una sistemática de coordinación para el seguimiento de casos con organismos locales: comunitarios, servicios sociales y de salud.

De los resultados obtenidos en esta dimensión puede destacarse, en cuanto a la alimentación, que en la mayoría de los centros existe planificación de menús, mecanismos para asegurar la seguridad alimentaria, una conservación adecuada y una temperatura adecuada de los alimentos; que la higiene personal de los residentes es correcta, así como la ropa con la que visten; y, con respecto a la medicación, en un alto número de centros existen registros de medicación, así como control de caducidades y conservación.

Hay un margen de mejora, teniendo como referencia ese nivel óptimo, en lo relativo al plan de atención individualizada de los usuarios, garantizando en su elaboración la intervención del equipo interdisciplinar y mejorando los períodos de su actualización. También muestra la posibilidad de mejorar en la sistemática de coordinación de los centros con otros organismos.

Dimensión 2: Aspectos relacionales y derechos. En esta dimensión se han priorizado los siguientes aspectos relevantes: adecuada información de las personas usuarias, familiares y ciudadanos atendidos. Se ha evaluado si la información que afecta a la persona usuaria está expuesta en lugar visible, si se informa de forma adecuada al usuario y familiares de las normas del centro, derechos y deberes, instalaciones, horarios, menús, así como de su evolución.

Participación activa de los usuarios. Se ha evaluado si existe participación de los usuarios en la toma de decisiones sobre las cuestiones de la vida cotidiana que les afectan, es decir, si se dispone de consejo de participación, si funciona de forma adecuada, si las personas usuarias pueden participar de forma activa en la elaboración del plan de trabajo y/o de atención individualizada, si está definido el sistema de gestión de las quejas y de las sugerencias, en concreto, si existen hojas de reclamación a disposición de los usuarios, si existe un buzón de sugerencias y si existe una sistemática para analizar, dar respuesta y proponer mejoras de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

Atención digna a las personas. Se ha observado si existe un trato adecuado y respetuoso con los valores de la persona, si se celebran eventos especiales y personales: cumpleaños, aniversarios, o si se permite al usuario decorar su habitación.

Intimidad de los usuarios. Se ha evaluado si existe una sistemática en el centro para garantizar la protección de la intimidad de las personas usuarias en las habitaciones, si el usuario dispone de armarios u otras medidas con cerraduras para preservar sus objetos y documentos personales, si los baños compartidos disponen de mecanismos que garanticen la privacidad, si se respeta la intimidad al hacer el usuario sus llamadas telefónicas y si existen espacios adecuados para la intimidad.

Situaciones especiales de las personas usuarias. Se ha evaluado, entre otros, si existe un protocolo o sistemática de intervención para los casos que requieren una incapacitación, si existe una gestión adecuada del dinero en el centro, si se da información adecuada a los usuarios y familias en estos aspectos, si existen sistemas de custodia del dinero en residentes incapacitados o que lo solicitan, etcétera.

Relación con la familia y/o referentes sociales. Se ha evaluado si existe un programa de actividades dirigidas a las familias de las personas usuarias, si existe una valoración de la situación familiar, si existe un registro de visitas de la familia, si se dispone de un horario de visitas abierto y si los familiares pueden acompañar a las personas usuarias tanto en el horario de las comidas como durante la noche, siempre que sea necesario.

Integración en el entorno comunitario. Se ha evaluado si se facilita el uso al usuario de diferentes recursos comunitarios: centros cívicos, comunidad parroquial, etcétera, si existe información al respecto y se proporciona compañía en la participación a diferentes eventos comunitarios.

Protección de datos de carácter personal. Se ha incidido en si el centro ha establecido los mecanismos para garantizar la confidencialidad de la documentación y si se ha efectuado una auditoria interna para identificar el grado de cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

Con respecto a los aspectos relacionales y derechos de los usuarios, destaca positivamente que se presta un trato adecuado y respetuoso con la persona, que se protege su intimidad y que se informa suficientemente al usuario y familiares en el momento del ingreso: normas, derechos y deberes, cuestiones de organización, etcétera.

Como aspecto claro de oportunidad de mejora aparece el fomento de la participación activa de los usuarios en los centros, si bien de los resultados se extrae que en todos existen hojas de reclamación.

Con respecto a la relación con la familia, se observa en general que los familiares pueden acompañar a los usuarios en las noches cuando resulta necesario, pero debe incidirse en la elaboración de programas de actividades dirigidas a las familias para favorecer su relación con el usuario.

Por último, en lo que se refiere a la protección de datos de carácter personal, si bien el cumplimiento global es bajo, debe precisarse que se ha constatado que la mayoría de los centros han establecido los mecanismos suficientes para garantizar la confidencialidad de la documentación. Sin embargo, existe un cumplimiento muy bajo de centros que hayan efectuado una auditoría interna para identificar el grado de cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, hecho que naturalmente rebaja el cumplimiento global de este indicador.

Dimensión 3: Entorno. Dependencias idóneas. Se ha observado si el centro cuenta con temperatura, ventilación e iluminación adecuadas, si las personas usuarias disponen de un espacio suficiente en las instalaciones para dar respuesta a sus necesidades y si la señalización del centro es la correcta.

Limpieza adecuada de todas las instalaciones del centro. Se ha evaluado si existe protocolo de limpieza del centro y si las habitaciones, baños, cocina y espacios comunes se encuentran limpios y sin malos olores.

Servicio de lavandería. Se ha observado si se cuenta con un servicio de lavandería suficiente para dar respuesta a las necesidades existentes y si el centro cuenta con una sistemática para ase-

gurar que la ropa se encuentre en buenas condiciones y se evite su pérdida.

Equipamiento necesario en el centro. Se ha evaluado la ratio de grúas y camas articuladas con barandillas por residencia para personas dependientes y la existencia de colchones antiescaras para usuarios de alto riesgo.

Mecanismos de seguridad y habitabilidad del entorno. Se ha evaluado si existe un sistema para garantizar que el agua se encuentra en condiciones y no existe riesgo para la salud, si se cumple con la normativa básica de protección, si se dispone de un plan actualizado de emergencias del centro, la proporción del personal formado en el plan de autoprotección y si se ha efectuado un simulacro en el último año.

En esta dimensión, los resultados también han sido satisfactorios, existiendo un nivel alto de cumplimiento óptimo de los indicadores. En general, destaca el buen estado de las dependencias de los centros: iluminación, ventilación, temperatura; el alto cumplimiento de las medidas de seguridad: control de agua para impedir la legionela, planes de emergencias, revisiones de instalaciones, etcétera. Asimismo, los centros se encuentran limpios y sin malos olores.

En cuanto al equipamiento, los centros están bien dotados de camas articuladas y colchones antiescaras, aunque hay cierto margen de mejora en las ratios de grúas.

Dimensión 4: Calidad en el empleo. Equipos interdisciplinares estables. Se ha evaluado la existencia de un sistema para medir la rotación del equipo interdisciplinar y si se evalúa de forma periódica la ratio de rotación del personal asistencial.

Programa de prevención de riesgos laborales. Se ha evaluado la existencia de un programa de prevención de riesgos laborales y si se aplican medidas específicas teniendo en cuenta las necesidades individuales de los trabajadores y trabajadoras.

Plan de formación del personal del centro. Se ha evaluado la existencia tanto del plan de formación inicial como continuado para el personal del centro y si existe un registro de la formación continua de los profesionales.

Desarrollo profesional de los trabajadores y mejora del clima de trabajo. Se ha observado si se miden de forma periódica los criterios sobre la situación del personal en el centro: tasa global de trabajadores por puesto de empleo fijo, absentismo y tasa de rotación durante el último año; la existencia de un mecanismo de valoración periódica sobre las posibilidades de cambio del puesto de trabajo, si se valora el grado de satisfacción de los profesionales.

Políticas para promover la igualdad de género. Se ha evaluado si existe plan de igualdad de la empresa, si existen cláusulas de género en la negociación colectiva, si se evidencia que el centro promueve políticas de fomento de la igualdad de género y no evidencia trato discriminatorio: medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las mujeres y hombres.

Como verán, esta dimensión es la que presenta los resultados más bajos en los indicadores, constatando una realidad que ya intuíamos, que supone que una línea importante de calidad y, por tanto, de mejora ha de ser la de fomentar políticas de calidad de empleo. No obstante, para interpretar adecuadamente estos resultados, debe tenerse en cuenta que la media final es más baja como consecuencia del indicador de las políticas para promover la igualdad de género. A efectos del acceso de mujeres al empleo, la aplicación de estas políticas es irrelevante en estos centros, ya que casi el 80 por ciento de los puestos de trabajo los ocupan mujeres. En cambio, sí se ha observado un buen nivel de calidad en cuanto a la realización de políticas de conciliación de la vida laboral y familiar.

Como aspectos mejorables se evidencian la necesidad de que los equipos tengan mayor estabilidad, especialmente los de atención directa, y la de potenciar su desarrollo profesional a través de la formación e implantación de sistemas periódicos de valoración del grado de satisfacción de los profesionales.

Como punto fuerte, en cambio, puede destacarse la existencia de los programas de prevención de riesgos laborales. En cuanto al programa de formación, se observa que los centros proporcionan formación continuada al personal, pero no en el momento de la incorporación.

Dentro de este apartado, y a la vista de los resultados, me parece oportuno aprovechar esta comparecencia para señalar que creemos que es conveniente y necesario que comience el proceso para la elaboración y el acuerdo de un convenio colectivo del sector de residencias de mayores de ámbito regional, al igual que se ha hecho ya en el área de personas con discapacidad, y quiero animar, por tanto, a los agentes económicos y sociales a que inicien este camino cuanto antes. Esto es importante para avanzar en la mejora de la calidad del empleo, ya que en ningún caso desde la Administración podemos entrar a regular relaciones laborales, misión que corresponde a la negociación colectiva y con lo que nosotros somos profundamente respetuosos.

De todas formas, quiero poner de manifiesto que la calidad del empleo es mucho más. Por ello, desde el departamento vamos a trabajar en este aspecto, conjuntamente con la Comisión de Calidad en el Empleo del Consejo Navarro de Bienestar Social, y, como ya les anuncié en mi compare-

cencia de líneas de legislatura, tenemos previsto aprobar un plan de formación para los profesionales de estos centros.

Dimensión 5: Organización del centro. Se evalúa si existe seguro de responsabilidad civil y si la póliza se encuentra en vigor.

Documentación básica del centro. Se ha comprobado si existe memoria anual del centro, Reglamento de Régimen Interno revisado y actualizado, normativa de personas usuarias, normativa de admisión, protocolos de ingreso o de acogida, de atención durante la estancia de las personas usuarias, de finalización de la atención en el centro y programación anual de actividades, así como si se facilita la información económico-financiera y de gestión solicitada por la Administración.

También esta dimensión presenta unos buenos resultados, destacando, como única área susceptible de una intervención dirigida a fomentar su mejora, la realización de una programación anual de actividades del centro.

A continuación, y una vez presentado a los señores y señoras Parlamentarias el informe de evaluación realizado, paso a informarles sobre el estudio de ratios de personal en los centros de servicios sociales, que también hemos elaborado desde el departamento y que viene a completar la evaluación realizada.

Con este estudio nos hemos planteado el objetivo de comprobar el grado de cumplimiento de la ratio de personal exigida según el Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo. Los datos con los que se ha trabajado se refieren al cumplimiento de ratios de personal del año 2007.

Presentación de resultados. Los datos que se exponen seguidamente corresponden al promedio de los datos obtenidos en los centros de las distintas áreas.

Menores. Se representan gráficamente los distintos tipos de centro de esta área, con sus respectivas ratios equivalentes y reales, para que se pueda establecer, de forma sencilla, una comparación entre las mismas.

Centros de acogida. El Decreto Foral 209/1991 exige para este tipo de centros una ratio de 0,20 por usuario para el personal de atención directa, es decir, por cada diez usuarios se exigen dos personas de atención directa a jornada completa. Para estos centros, la ratio promedio exigida por la norma es de 2,20, mientras que la ratio promedio real es de 11,77, con lo que se da un superávit de 9,57.

Residencia de cumplimiento de medidas judiciales. La ratio que exige la norma para este tipo de centro es también de 0,20 por usuario, en el caso de la atención directa. El promedio de ratio real de este centro es de 10,76, por lo que existe un claro superávit de 8,76.

Residencias de protección. La ratio de personal de atención directa que se exige para este tipo de recursos es también del 0,20 por usuario. La ratio exigida para estos centros supone un 2,60, mientras que la ratio real es de 14,34, por lo que el superávit es de 11,76.

Pisos funcionales. La ratio exigida para este tipo de centro es la misma que en los casos anteriores, es decir 0,20 por usuario. La ratio exigida es de 11 y la ratio real de 34,36, por lo que el superávit es de 23,36.

Tercera edad. Centros de día psicogeriátricos. En este tipo de centro se debe cumplir con una ratio de 0,20 por usuario. La ratio exigida por tanto supone un 33,03 y la ratio real un 37,38, por lo que se muestra un superávit de 4,35 puntos.

Residencias de tercera edad para personas asistidas. La ratio que exige el decreto para el personal de atención directa es de 0,35 por usuario. La ratio exigida es de 49,82, y la real es de 73,71, por lo que el superávit es de 23,90.

Residencias mixtas de tercera edad. Al tratarse de una residencia que puede albergar tanto a ancianos que pueden valerse por sí mismos como a los que necesitan ayuda de terceras personas, la ratio por usuario será en cada caso de 0,10 ó de 0,35, en función de la condición del usuario. En este caso, la ratio exigida es de 13,99 y la real de 25,48, siendo el superávit de 11,68.

Residencias psicogeriátricas. En las residencias psicogeriátricas debe respetarse una ratio de 0,40 por usuario de personal de atención directa. La ratio promedio exigida por la normativa para este tipo de centros es de 46,40, la ratio real con la que cuentan es de 103,37, superando, por tanto, en 56,97 la ratio exigida por la normativa.

Discapacidad. El área de discapacidad la dividimos en tres grandes subáreas: centros para personas con discapacidad física, centros para personas con discapacidad psíquica y centros y servicios para personas con enfermedad mental.

Centros y servicios para personas con discapacidad física. Centros residenciales para personas con discapacidad física. Los centros residenciales deben cumplir con una ratio de personal de atención directa de 0,30 en los centros de personas con discapacidad ligera y de 0,65 cuando se trate de una discapacidad severa o profunda. El promedio de la ratio exigida en la normativa para este tipo de centros es de 16,35, la ratio real de los centros es de 31,69, y el superávit es de 15,34.

Centros de día para personas con discapacidad física. Los centros de día deben cumplir con una ratio de personal de atención directa de 0,30 en

los centros de personas con discapacidad ligera y de 0,65 cuando se trate de una discapacidad severa o profunda. El promedio de la ratio exigida en la normativa para este tipo de centros es de 20,35, la ratio real de los centros es de 21,19, y el superávit es de 0,84.

Centros ocupacionales para personas con discapacidad física. La ratio exigida para este tipo de recurso es de 0,07 monitores por usuario. El promedio de ratio exigida en la normativa para este tipo de centros es de 8,68, la ratio real de los centros es de 12,22 y el superávit es de 2,05.

Centros y servicios para personas con discapacidad psíquica. Centros residenciales para personas con discapacidad psíquica. La ratio exigida es la misma que en el caso de los centros residenciales para personas con discapacidad física, es decir, 0,30 para discapacitados ligeros y 0,65 para centros con personas con discapacidad severa o profunda. La ratio promedio que el decreto foral exige para estos centros es de 36,07, la ratio promedio que ostentan estos centros es de 48,34, y la diferencia positiva es 12,27.

Centros de día para personas con discapacidad psíquica. La ratio de personal, al igual que en los centros de día para personas con discapacidad física, es de 0,35 o 0,65, en función del grado de afección y de que este sea considerado ligero o severo/profundo. La ratio promedio que ostentan estos centros es de 9,36, y la diferencia positiva es 2,30.

Centros ocupacionales para personas con discapacidad psíquica. La ratio de monitores que exige el Decreto Foral 209/1991 es de 0,07, al igual que en los centros ocupacionales para personas con discapacidad física. La ratio promedio que ostentan estos centros es de 6,51 y la diferencia positiva es 0,20.

Pisos tutelados y/o funcionales para personas con discapacidad psíquica. En este tipo de recurso se exige una ratio de personal de 0,15 para todo el personal de atención directa. La ratio promedio que el decreto foral exige para estos centros es de 1,64, la ratio promedio que ostentan estos centros es de 3,60 y la diferencia positiva es 1,96.

Centros y servicios para personas con enfermedad mental. En este último apartado se valora la ratio de personal de los recursos destinados a personas con enfermedad mental.

Residencias asistidas para personas con enfermedad mental, RAEM. La ratio de personal de atención directa exigida para este tipo de recurso es de 0,65. La ratio promedio que el decreto foral exige para estos centros es de 63,05, la ratio promedio que ostentan estos centros es de 80,68 y la diferencia positiva es 17,63.

Centros de rehabilitación psicosocial, CRPS. Los CRPS exigen una proporción de personal de atención directa de 0,13. Para un promedio de 25,87 usuarios, y 8.201,04 horas trabajadas, la ratio exigida por norma es de 2,96, mientras que la ratio real es de 4,56, por lo que el superávit es de 1,82.

Pisos funcionales y/o tutelados para personas con enfermedad mental. La ratio exigida para el personal de atención directa en este tipo de recursos es de 0,13. La ratio promedio que el decreto foral exige para estos centros es de 0,60, la ratio promedio que ostentan estos centros es de 1,42, arrojando un superávit de 0,82.

Incorporación social. Albergues. El decreto foral exige para este tipo de centros una ratio de 0,07 monitores por usuario. La ratio promedio que el decreto foral exige para estos centros es de 0,79, la ratio promedio que ostentan estos centros es de 9,45 y la diferencia positiva es 5,79.

Centros ocupacionales para personas en situación de exclusión social. El Decreto Foral 209/1991 exige para este tipo de centros una ratio de 0,1 monitores por usuario. La ratio promedio que el decreto foral exige para estos centros es de 11,4, la ratio promedio que ostentan estos centros es de 4,32 y la diferencia negativa es de 7,08.

Se observa una ratio de personal de atención directa inferior a la exigida que, no obstante, no supone incumplimiento de normativa porque se subsana con personal voluntario.

Residencia de incorporación social. La ratio de personal de atención directa para este tipo de centros es de 0,35 por usuario. El promedio de ratio exigida es de 7,7, mientras que la ratio real es de 10,03, por lo que el superávit es de 2,33.

Residencia para transeúntes. La ratio de personal de atención directa para este tipo de centros es de 0,07 monitores por usuario. Para un promedio de treinta y cinco usuarios y cinco mil doscientas veinte horas trabajadas, la ratio promedio exigida es de 2,45 mientras que la ratio real es de 2,90, el superávit, por tanto, es de 0,45.

Conclusiones generales. Como conclusión final quisiera indicarles que en esta evaluación se ha partido del análisis de un modelo de calidad muy exigente, lo que significa que las condiciones básicas de atención a la personas usuarias son buenas y que los centros de la Comunidad Foral cumplen la normativa vigente de requisitos de autorización y funcionamiento.

Por otro lado, todos los centros cumplen sobradamente las ratios de personal exigidas en la normativa. Únicamente se puede destacar que en el área de incorporación social se mantiene cierta tradición de cubrir un gran número de horas de atención al usuario con la participación de perso-

nal voluntario, pero ello no implica que no cubra las ratios exigidas.

A partir de aquí debemos iniciar un proceso de mejora continua en la calidad de los centros de la Comunidad Foral, proceso en el que además nos vamos a adelantar a la mayoría de comunidades autónomas, ya que hasta la fecha solamente lo han hecho Cataluña, Madrid y Valencia.

Este proceso de modernización de nuestros servicios ha comenzado con esta evaluación y ya no tiene vuelta atrás.

El objetivo final que nos guía es conseguir que las personas usuarias de nuestros servicios sociales dispongan de los mejores servicios posibles. Muchas gracias. Me van a perdonar por haberles dado tantísimos datos, hemos intentado que esta comparecencia sea lo menos dura posible, pero ha resultado dura.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Vidorreta Alfaro): *Pues como ha resultado dura, no sé si la señora Consejera quiere que hagamos un pequeño receso. No. Pues seguimos. Entonces, tiene la palabra la portavoz de Unión del Pueblo Navarro, la señora Mateo.*

SRA. MATEO PÉREZ: *Muchas gracias, Presidenta. En primer lugar, damos la bienvenida a la Consejera, así como a la parte del equipo que hoy la acompaña en esta Comisión. Tengo que empezar comentando que en su primera comparecencia en esta Comisión, al exponer el plan estratégico que iba a seguir a lo largo de toda la legislatura, se comprometió a hacernos partícipes de todas sus actuaciones, y hoy, una vez más, se encuentra en esta Comisión, a iniciativa propia, para exponernos e informarnos sobre el nivel de evaluación de calidad de los centros y servicios sociales de nuestra Comunidad, lo que es de agradecer. También debemos reconocer la coherencia en las políticas sociales y la línea de actuación que va desarrollando el Gobierno a lo largo de esta legislatura, aunque en algún momento a más de uno le encante ponerse medallas con los méritos de otros.*

Hemos sido pioneros tanto en la elaboración y aprobación de la Ley Foral de Servicios Sociales, que ha servido de modelo para otras comunidades, como en la elaboración de la propia cartera de servicios sociales, cartera que va a ser la aplicación directa de este derecho subjetivo que ya es reconocido en la ley. Así que ahora estamos hablando de un sistema de garantía de derechos en lugar de un sistema asistencial. Creo que la palabra asistencial ya ha pasado a la historia, por lo menos en nuestra Comunidad.

Este reconocimiento del derecho subjetivo pasa a ser efectivo, y esto es lo que hace exactamente la cartera de servicios sociales, recoge todas las prestaciones del sistema público de servicios sociales a las que los ciudadanos de nuestra Comunidad pueden acceder, y podremos distinguir entre las que tengan un carácter garantizado, que van a poder ser exigidas a la Administración, y las que no tienen dicho carácter. Este es el mayor avance de las políticas sociales, y Navarra va a ser la primera Comunidad en el ámbito estatal en aprobarla.

¿Qué ha supuesto en el departamento el derecho de las personas a los servicios sociales? El primer paso ha sido ordenar de manera muy clara todos los servicios, los cuales han sido y seguirán siendo dirigidos siempre a las personas más vulnerables de nuestra Comunidad, y, como no queremos improvisar, lo que hacemos es planificar, herramienta fundamental para un mejor rendimiento y producción de nuestros propios recursos, con un único enfoque o con un único propósito, la satisfacción de las demandas de nuestros ciudadanos.

Para esta planificación, el elemento clave es el plan estratégico de servicios sociales que servirá de base para todos los planes. Este plan decidirá hacia dónde van nuestros propios servicios, y, sobre todo algo muy importante, en qué porcentaje debe incidir en los presupuestos generales.

Ya he dicho más de una vez que hoy el desafío es el de la calidad, la calidad en los servicios y, cómo no, el aseguramiento en las prestaciones. El primer paso, como ya ha explicado nuestra Consejera, ha sido evaluar los niveles de calidad de los servicios del sistema, ha analizado las condiciones de sus infraestructuras, ha analizado las ratios de personal, en definitiva, se trata de integrar en su funcionamiento los procesos de calidad, así que hoy ya conocemos un punto de partida y cómo se encuentran nuestros servicios sociales. Este va a ser el primer paso para el primer plan de calidad de los servicios sociales en Navarra.

No me queda más que seguir animándola para que nuestras políticas sociales sigan siendo referencia en otras comunidades, para seguir siendo los más innovadores, ofreciendo servicios de más calidad y estando siempre en la vanguardia, preparados, cómo no, para poder cubrir aquellas necesidades que son demandadas por nuestros ciudadanos.

Esto es un compromiso que tenemos con las personas, y no debemos olvidar que realmente se ha convertido en un mandato propio de los ciudadanos al apoyar con sus votos nuestro programa electoral. Ya dijo nuestro Presidente en su discurso de investidura que esta va a ser la legislatura de las personas, y todas estas actuaciones que nos ha expuesto hoy la Consejera van correctamente en esa dirección.

Por último, quisiera darle nuestra enhorabuena por esa iniciativa que parte del departamento para la futura elaboración de un convenio de residencias a nivel provincial. Muchísimas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Vidorreta Alfaro): *Muchas gracias, señora Mateo. Tiene la palabra el portavoz de Nafarroa Bai, el señor Eceolaza.*

SR. ECEOLAZA LATORRE: *Muchas gracias, señora Presidenta. También agradezco la información a la Consejera y a su equipo. La verdad es que en esta legislatura nos están aportando bastante información y eso, desde luego, es de agradecer.*

A juicio de Nafarroa Bai, partimos de dos elementos que tenemos que tener en cuenta a la hora de contextualizar y hablar sobre un plan estratégico. En primer lugar, unos antecedentes de mala gestión de los servicios sociales, y eso hace, desde luego, que en algunos aspectos el esfuerzo tenga que ser mayor. Y otra variable, esta sí, positiva, es el salto normativo que ha habido a nivel estatal y a nivel navarro. Creo que con base en esas dos variables o teniendo en cuenta esas dos variables es necesario abordar el plan estratégico.

Existe en determinados sectores, y eso es evidente, una cierta preocupación por la atención y por la calidad que se está ofreciendo, específicamente existe cierta preocupación en lo que tiene que ver, por ejemplo, con la tercera edad, aun existiendo el cumplimiento de ratios, aun existiendo el cumplimiento de decretos, y voy a poner un ejemplo muy concreto. Hemos visto diez, doce residencias en las que se cumplían los catorce metros de habitación. Bueno, pues se ha visto que tal vez debido a las exigencias de una sociedad cada vez más exigente y debido a cómo está organizada esa habitación, tal vez ese decreto habría que mejorarlo. Es decir, que creo que cuando hablamos de cumplimiento de normativa y de cumplimiento de decretos es necesario a veces matizarlo, porque aunque sobre el papel se esté cumpliendo en la realidad eso es matizable. Se cumplen los decretos en cuanto al personal, pero también es verdad que en algunas residencias se nos transmitía cierta preocupación por las ratios de personal en horario nocturno, es decir, que hay algunas cositas que sí que es necesario matizar.

Uno de los aspectos que más le preocupan a Nafarroa Bai, y que tenemos que abordar en estos tres años, tiene que ver con la calidad del empleo. Si no existe calidad en el empleo no va a existir calidad en el servicio, y este Departamento de Asuntos Sociales es uno de los departamentos que más precariedad está sufriendo. Según los estudios universitarios, cerca del 60 por ciento de los trabajadores y trabajadoras, sobre todo trabajadoras, sufren temporalidad y precariedad, por lo tanto, si no existe calidad del empleo, desde luego, todas aquellas medidas que pongamos en marcha serán buenas, pero será difícil que logremos los objetivos, porque eso produce una excesiva inestabilidad en la plantilla y una excesiva conflictividad laboral, como estamos viendo en la residencia La Milagrosa, de Tudela, y lo hemos visto en la residencia La Misericordia, de Tudela, y en la residencia de Cortes, y lo seguiremos viendo, y esa conflictividad laboral genera también cierto desasosiego en el sector al que va dirigido ese servicio.

Creo que también es necesario hacer una reflexión crítica sobre el nivel de cumplimiento de los planes propios que ha ido aprobando el Gobierno de Navarra porque, si no, pocos planes de calidad se pueden hacer. Creo que se está haciendo un esfuerzo, se han dado pasos, desde luego, de gigante respecto al anterior período, pero en Nafarroa Bai creemos que hay que buscar no solo la calidad sino la excelencia, es decir, en una comunidad autónoma como Navarra, donde en general existe una buena situación a nivel económico no debemos caer en la complacencia de decir que somos los más y los mejores en todo, yo creo que hay que tener algo más de perspectiva cuando se dice eso. Cuando se dice eso no sé si se hace por autobombo o por desconocimiento de algunas medidas que se están tomando en otras comunidades, por ejemplo, lo que otras comunidades hacen en inmigración está a años luz de lo que está haciendo Navarra, es decir, que creo que ahí también es necesario ser algo más precavidos, señora Mateo. Evidentemente, se están haciendo bien algunas cosas, pero hay que ser más precavidos y no decir que somos los mejores y los que más hacemos porque en política hay que ser prudentes. Insisto, es necesario seguir mejorando, haciendo lo posible para garantizar esas medidas que son importantes y que actualmente no están garantizadas en la cartera de servicios, y, desde luego, debemos hacer un mayor esfuerzo basado en la ambición social que tiene que tener esta comunidad autónoma, pues tiene posibilidades para hacer una mejor política social.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Vidorreta Alfaro): *Muchas gracias, señor Eceolaza. Tiene la palabra el señor Monzón, por el Grupo Parlamentario Socialistas del Parlamento de Navarra.*

SR. MONZÓN ROMÉ: *Gracias, señora Presidenta. Buenos días. En primer lugar, agradezco, cómo no, la comparecencia y la presencia, a petición propia, de la Consejera de Asuntos Sociales y de las personas que la acompañan, que son la Directora General y la Jefa de Gabinete. Efectivamente, como se nos ha contado, la novedad en el departamento en esta legislatura ha sido la creación del Servicio de Calidad e Inspección, que no quiere decir que en el departamento en la anterior legislatura no hubiera también un área de inspección, evidentemente, pero se le ha querido dar un enfoque más amplio, entiendo yo, bajo el paraguas de la Ley Foral de Servicios Sociales, abordando los dos aspectos, el de la calidad y el de la inspección.*

Como nos ha recordado la Consejera, también conocemos los compromisos que asumió en su primera comparecencia en esta nueva legislatura, y

los hemos seguido muy de cerca, como bien saben todos y el departamento también, como son la cartera de servicios sociales, la planificación estratégica que está en fase de aportación y el plan de calidad e inspección, fruto del cual tenemos hoy esta comparecencia.

En cuanto a la cartera, ya se ha editado. Por nuestra parte, es bien conocido que hemos hecho nuestras aportaciones. Estamos en la fase de aplicación y la calidad va a abordar el bienio 2008-2009. Hemos conocido, desde luego, que la evaluación ha ido a los tres ejes: organizativos, estructurales y de gestión, como suele ser habitual. Pero antes de centrarme un poco en ellos, y por no mezclar las cosas, quería contestar a la portavoz de UPN en el sentido de que no sé a quién se refería cuando ha dicho lo de las medallas –yo suelo llevar la de Navarra a diario–, pues su intervención, a mi juicio, humildemente así lo opino, ha sido como si la Consejera viniera aquí a someterse a una cuestión de confianza, porque en absoluto ha respondido a lo que planteaba la Consejera, ya que ha hablado de la Ley Foral de Servicios Sociales, y la Consejera solo la ha mencionado a efectos normativos, ley, por cierto, que el Partido Socialista también apoyó, y de la cartera de servicios sociales como algo que ha hecho UPN. Quiero decir que la ha hecho el Gobierno de Navarra y que nosotros también hemos hecho alguna aportación, como usted bien sabe.

Y terminaré contestándole a su intervención con una frase. Usted ha dicho que el primer desafío es la calidad. Para nosotros el primer desafío no es la calidad, es la cantidad con calidad, es decir, la eficiencia, porque tener poco y muy bueno no solucionaría los problemas de las personas. Hay que tener en cuenta la cantidad con la calidad, la calidad no es el primer objetivo.

Dicho esto, seguiré con la intervención de la Consejera, que me ha parecido muy interesante. Hay que destacar algunos aspectos, que la evaluación ha sido hecha por personal propio del departamento, nos ha contado que ha habido un proceso formativo de ese propio personal con el equipo técnico asesor que está colaborando en el tema, que ha habido también una reunión previa con los centros, porque no se trataba, como queda claro, de una inspección. No ha habido sorpresa, ha habido también un aviso previo a la visita, y a mí me quedan algunas dudas de los datos aportados. Tengo que pensar que los cálculos y las ratios se han hecho bien, porque me sorprende, no sé si a usted le ha sorprendido también, que el superávit se da más en centros residenciales de veinticuatro horas que en centros de día, y digo que seguramente los cálculos estarán bien hechos, porque conocemos el resultado de esas cifras plasmado en un documento, pero hubiera sido bueno tener un ejemplo tipo, sin nombres: estos son los datos que hemos obtenido, estas son las operaciones matemáticas que hemos realizado y este es el resultado, porque es sorprendente que en todos los casos el superávit se da en el funcionamiento veinticuatro horas y no se da tanto en centros que funcionan ocho horas y cinco días a la semana. Entonces, nos gustaría saber si la extrapolación de la exigencia del decreto ha estado bien planteada o no. Presumo que sí, pero me sorprende porque en todos los casos ocurre lo mismo.

Por otro lado, aprovecho esta intervención para decir que me parece que lo importante es el trabajo que se ha iniciado, el camino que hemos empezado a recorrer no solo de inspeccionar los centros, sino con un concepto más amplio de auditarlos desde el plano de la calidad, para desde ahí plantear nuevas metas en la mejora continua, como se ha dicho.

Para terminar, aprovecho para plantearle, en primer lugar, el apoyo a su idea, que también es nuestra, y lo he dicho en alguna comparecencia en esta Comisión, de impulsar un convenio de personal para el sector de la tercera edad, como se ha ejecutado finalmente en el tema de la discapacidad, y además creo que se planteó en esta Comisión en otra sesión la posibilidad de que ese convenio regulase también la subrogación del personal si hubiese cambio de empresa en la gestión del centro de recurso, como existe en otros convenios.

Y terminaré. Desde luego, queda claro que hay que abordar la modificación o la derogación por otra norma del Decreto Foral 209/91, que es un decreto que tiene diecisiete años y que obedeció a una época determinada, que bien pudiera ser, como parece razonable, el plan de calidad el instrumento que lo derogue y que establezca nuevas pautas, porque, si los datos son correctos, en todos los casos se está por encima de lo exigido, y me imagino que se está pagando vía concierto por encima de lo exigido. Con lo cual si se está pagando por encima de lo exigido habrá que subir el listón de la exigencia para que esté en el mismo plano lo que se exige y lo que se concierta o lo que se paga.

Y aprovecho también para recordar, aunque no viene mucho a cuento, pero lo quería plasmar, que no sé si le he oído algunas declaraciones a usted, señora Consejera, pero sería bueno regular algún otro tipo de recursos o servicios que pueden estar fuera de este ámbito. Estoy pensando, aunque no sé si es de su departamento o de otro, en las ludotecas, por otros casos que han ocurrido por ahí. Sería bueno plantearse algún tipo de regulación para que no ocurra como ha ocurrido en otras comunidades, no digo en Navarra, pero, como se suele decir, cuando las barbas del vecino veas cortar, pon las tuyas a remojar –lo digo porque llevo poca barba–. Sería bueno abordarlo en el ámbito correspondiente, no sé

si sería en el Departamento de Educación o en el de Asuntos Sociales, para que no ocurran cosas como las que han ocurrido en otras comunidades. Y lo digo porque viene a cuento del fondo de la cuestión que estamos tratando, de nuevas regulaciones, de nuevos marcos normativos y del plan de calidad.

Agradecemos los datos y quedamos a su disposición para profundizar en ellos, como he dicho, porque me ha sorprendido la parte de que unas ratios son más exageradas, digámoslo así, que otras. Nada más. Gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Vidorreta Alfaro): *Pues muchas gracias, señor Monzón. Ahora tiene la palabra la portavoz de Izquierda Unida, la señora Figueras Castellano.*

SRA. FIGUERAS CASTELLANO: *Gracias, señora Presidenta. Buenos días, señorías. Gracias a la señora Consejera y al equipo que la acompaña por la información que nos ha facilitado. Quiero empezar diciendo que lo que nos plantea es un elemento de trabajo, una herramienta interesante en tanto en cuanto hay que analizarla, lógicamente, e incluso me imagino que habrá aportaciones nuestras por lo menos a cuestiones importantes que tienen que ver con la calidad, y que, además, creo que vienen soportadas también por esas visitas que hemos tenido la oportunidad de hacer y alguna otra que no hemos hecho, pero que yo conozco directamente, que, desde luego, han arrojado algunos aspectos que ponen el foco en asuntos que se tienen que mejorar.*

Pondré solo tres ejemplos. Por empezar por el tema de residencias, creo que todos los grupos de la Cámara tuvimos la oportunidad de recibir a los familiares que hicieron una protesta, y que la sostienen en el tiempo, con el tema de la atención digna, y creo que en Carcastillo ha fallado, y los familiares se manifestaban amargamente del trato que habían recibido en determinados momentos por la dirección ante las quejas que habían planteado tanto los familiares como los propios usuarios, y luego alguien corroboró en la siguiente visita que tuvimos oportunidad de hacer ese mismo día que había existido, porque le constaba de muy cerca. Son cosas en las que hay que poner una atención especial porque no es fácil, cuando hay ese tipo de amenazas veladas o de situaciones, que pueda traslucirse porque estamos trabajando o se está hablando de personas que tienen una dificultad clara por su vulnerabilidad incluso para trasladar sus inquietudes y sus problemas más acuciantes.

El tema de Tudela ya se ha comentado. Hay problemas laborales, y no es la única residencia, pero es una residencia peculiar en tanto en cuanto tiene tres tipos de contratos, y eso ha supuesto un malestar que se ha traducido, lógicamente, en una huelga del personal y una rotación que es insostenible desde todo punto de vista.

Y hay otra residencia que conozco, que no hemos visitado, que es la de Valtierra, en la que las interminables obras han llevado a que las condiciones no sean las mejores para los ancianos.

Por lo tanto, habrá que considerar globalmente que estamos ante un reto importante de mejora de la calidad y que eso se ha evidenciado fundamentalmente en que hay una falta de personal por la rotación y por los bajos salarios, porque esas malas condiciones llevan, lógicamente, a que el personal no se especialice en el trabajo, a pesar de que creo que en general las personas con las que hemos podido hablar, bien representantes del comité o bien trabajadores de las residencias, nos han trasladado que hacen lo que pueden, y yo estoy convencida de que así es.

De todos modos, también es verdad que en esas visitas que hemos tenido hemos podido detectar los problemas, aunque los recursos de las residencias ese día, ya que estaban avisadas de que iba a ir la Comisión, por decirlo de algún modo, eran extraordinarios. ¿En qué sentido? Pues que había refuerzo de personal, o que había... Eso lo han dicho directamente personas con las que luego hemos tenido oportunidad de hablar, no es algo que yo me invente, es algo que se pudo comprobar en la reunión que tuvimos con los trabajadores y las trabajadoras de alguna residencia visitada. Si pone cara de asombro, señora Consejera, quiero decirle que es verdad, que así nos lo dijeron. Por lo tanto, esas cosas han ocurrido. Es evidente que la posibilidad de mejorar la asistencia a las personas mayores es clara y estoy convencida o persuadida de que se va a intentar conseguir.

A mí también me ha sorprendido algo que ha dicho el señor Monzón, lo de las ratios en las residencias de personas mayores, con un superávit de personal en algunos casos, en las mixtas, de hasta el 25 por ciento sobre lo establecido legalmente, y en otros con déficit. Tampoco yo voy a dudar de los datos que nos facilita el departamento, pero sabemos que en las residencias se suma todo el personal, el directo y el indirecto. Si no lo fuera en este caso sería nuevo, porque cuando se nos ha hablado... Bien, pero es que quiero decir que a veces ocurre, y he empezado diciendo que no dudo de los datos que se nos están facilitando, pero que a veces, cuando hemos hablado con las direcciones de las residencias se ha contado a todo el personal. Entonces, si no es así, pues bueno.

Es verdad también que en el otro tipo de actuaciones la ratio es negativa. Por ejemplo, en el tema de transeúntes, está muy ajustadita; en el tema de enfermedad mental, también; y en el que es negativo es en el de las personas en exclusión. Creo que

tenemos que hacer una gran apuesta por el tema de la exclusión porque interesa muy poco en general, y tendremos que comprometernos todos realmente en que en el tema de la exclusión hay un importante trabajo por hacer y, desde luego, tendremos que dedicarle esfuerzos, porque ahí sí que hay un déficit de atención de personal, y precisamente el de las personas en exclusión social es un sector que no voy a cuantificar, pero hay que intentar por todos los medios sacar a esas personas de esa situación, y no solo eso, sino que lo que hay que hacer es evitar que otras personas por situaciones de desempleo o por otras razones puedan caer en la exclusión. Pero es cierto que es muy ajustadita porque tal vez son jornadas de día, no son jornadas de veinticuatro horas, y, lógicamente, el personal es el que es y es más fácil... Por eso me chocaba a mí también el tema, quiero decir que ha sido un salto importantísimo. Por lo tanto, en este caso concreto a este grupo le interesa la calidad, la cantidad y además sostenidas en el tiempo.

Se habla de una cifra, y la señora Consejera ha comentado los millones que va a dedicar el departamento al desarrollo de todo lo que tiene que ver con la cartera, eso es lo importante, pero además que llegue a todos los ámbitos, porque lo cierto es que estamos en una Comunidad que hay que reconocer que tiene avances con respecto a otras, pero lo puede hacer por su sistema económico, por el propio acuerdo que tiene con el Gobierno del Estado, y porque, vamos a decir las cosas como son, es una Comunidad rica en general, ha tenido superávit, por lo tanto, estamos obligados a que realmente se dediquen los dineros a quien más los necesita, y en este caso estamos hablando hoy de que quienes más los necesitan son las personas dependientes en algunos casos y otras que están en el límite de la situación legal.

Creo que el trabajo es importante y que la herramienta que hoy se nos ha facilitado es interesante para trabajar. Para acabar diré que la cartera de servicios sociales, efectivamente, es algo que mejora la situación con respecto a la anterior, que el derecho subjetivo a los servicios es un aval importante para que se trabaje y para que se mejoren las condiciones, que ustedes saben y lo sabe todo el mundo que nosotros estábamos más por la labor de que todos los servicios fueran garantizados aunque los tiempos fueran distintos, y no cabe duda de que vamos a trabajar en el plan estratégico porque tenemos ideas claras, probablemente no coincidamos al cien por cien con el departamento, pero en breve plazo le haremos llegar nuestras propuestas, lo mismo que en el tema de la calidad, cuando se nos pida la opinión.

En cuanto a la propuesta que hacen de un convenio para el sector de las residencias igual que el de los grandes dependientes, creo que el envite a las partes interesadas tiene que hacerlo fundamentalmente el Gobierno. Las partes interesadas, lógicamente, son los sindicatos, que son los que negocian los convenios de los trabajadores, no el ámbito parlamentario, y los Ayuntamientos, mediante empresas mixtas con ánimo de lucro, sin ánimo de lucro, fundaciones. Y usted sabe, como sabemos todos, que para que funcionen y tengan unos salarios reconocidos algún esfuerzo económico tendrá que hacer el Gobierno, lógicamente, porque, si no, como nos dijo el otro día el señor director de la residencia Misericordia: Yo estoy completamente de acuerdo con la reivindicación de los trabajadores, pero ya me dirán ustedes cómo hago el encaje. Bueno, pues esa es la cuestión, que tendrán que solucionar las direcciones con el propio departamento. No es ámbito, desde luego, de este Parlamento, aunque sí el seguimiento. Gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Vidorreta Alfaro): *Muchas gracias, señora Figueras. Tiene la palabra la Consejera de Asuntos Sociales, señora García Malo.*

SRA. CONSEJERA DE ASUNTOS SOCIALES, FAMILIA, JUVENTUD Y DEPORTE (Sra. García Malo): *Muchísimas gracias a todos por sus observaciones y sus comentarios sobre este tema tan importante. Voy a empezar por contestar a algunas de las cosas que ha comentado la señora Figueras porque como ha intervenido la última las tengo más recientes. Lo primero que me gustaría decirle es que si algo tiene la calidad es que es completamente objetiva, de ahí que lo que podemos hacer es quitarle toda la carga subjetiva, y lo único que ha hecho usted en sus comentarios es poner valoraciones subjetivas encima de la mesa, no ha dado ningún dato objetivo, contrastado y fiable que avale las afirmaciones que ha realizado. La evaluación que hemos planteado ha sido, como digo, con indicadores objetivos, con base en un proceso de calidad perfectamente definido, y en el caso de la atención de las ratios, se ha medido la atención directa, conforme marca el propio decreto, que es el que marca qué se entiende por atención directa en cada uno de los casos.*

De todas formas, es verdad que nosotros hemos dicho desde el primer momento, y esto es un poco general para todos, que este es un punto de partida, que precisamente lo que hemos hecho ha sido poner la calidad como una de las líneas básicas de actuación en esta legislatura. Entendemos que la calidad debe ser una mejora continua, estamos aquí y queremos llegar mucho más allá. Esperamos que dentro de cuatro años, con todo este proceso, las personas más vulnerables vivan con más calidad que ahora, y para eso ponemos en marcha todo esto. También diré que el punto de partida no es un punto de partida malo, en absoluto, pero esperamos llegar mucho más allá.

Hablaba usted de la cartera y decía que eso se hace porque Navarra es una comunidad rica. Bien. Principalmente se hace porque hay voluntad política, de eso no cabe ninguna duda, porque tenemos cerca comunidades bien ricas, en las que ustedes gobiernan y tienen esta responsabilidad y todavía no se ha hecho esto, por lo tanto, quiero decir que hace falta voluntad política y después, por supuesto, que haya recursos económicos. En este sentido, creo que no solo ha habido voluntad política del Gobierno, sino que, como bien ha dicho el señor Monzón, ha habido partidos como el Partido Socialista que han hecho propuestas muy interesantes que han mejorado sustancialmente la cartera, y otras entidades, como Comisiones Obreras, UGT, la Confederación, el Cormin, la Red de Lucha contra la Pobreza, muchas entidades que han mejorado sustancialmente la cartera y que al final han hecho que toda una sociedad se implique con este proyecto.

Otra cosa que me parece importante es el tema de la calidad del empleo, y también contesto al señor Eceolaza. Creo que lo hemos debatido en otras ocasiones y realmente estamos de acuerdo en que es uno de los retos más importantes que hay que abordar en esta legislatura. Es verdad que si no hay calidad de empleo –afirmación que ha hecho– difícilmente vamos a poder hablar de calidad o de excelencia en los servicios sociales. Hay que trabajar ahí. Pero también es cierto que en ese sentido es importante dejar muy claro el marco de actuación de cada uno, y el marco principal o el paso principal que entendemos que hay que dar, y agradezco el apoyo al portavoz del Partido Socialista de Navarra en esta idea, es el de impulsar un convenio, pero deben ser los propios sindicatos y los empresarios los que al final lleguen a ese acuerdo. Hay que ser muy respetuosos con la negociación colectiva y la Administración no puede entrar en ámbitos que en absoluto le corresponden. Sí que es verdad que hay otros aspectos de la calidad del empleo en los que nosotros podemos trabajar directamente, como pueden ser el plan de formación que vamos a desarrollar o el apoyo a ese convenio para que salga adelante, o sea, hay fórmulas, pero realmente creo que el paso inicial debe ser ese convenio a nivel regional, como ha ocurrido en los centros de discapacidad.

Por lo demás, creo que en la mayoría de las afirmaciones que han ido haciendo estamos de acuerdo. Claro que hay aspectos que nos hubiera gustado que fueran mejores, otros nos ha parecido que son suficientemente correctos, pero me gustaría dar unos datos finales que creo que nos pueden dar una medida más real de cómo estamos realmente en este momento en términos de ratios de personal, porque es verdad que el decreto es del 91, y ya dije en la comparecencia sobre el programa de actuación de esta legislatura que debemos poner en marcha un nuevo sistema de autorizaciones y homologaciones que conllevará nuevas ratios, y eso lo haremos en el año 2009, pero me van a permitir que les dé estos datos que creo que son importantes. Les voy a dar los datos que propone el Estado en el marco de la ley de dependencia, por lo tanto, solo serían relativos a los recursos que tenemos en el ámbito de la dependencia, es lo que va a exigir el Gobierno a todas las comunidades autónomas y a todos los centros para el año 2011, y también les diré en qué situación estamos en este momento en Navarra respecto a esas ratios.

En el caso de las residencias de personas mayores –es un borrador de real decreto– a nivel estatal se establece una ratio de 0,54 para el año 2011, es decir, en el año 2011 veríamos cumplir esa ratio de 0,54. Bien, pues la ratio media que tenemos ahora en Navarra es de 0,58. O sea que ya estamos cumpliendo esa ratio e incluso la estamos superando. Creo que esto es importante porque nos da la medida de la situación que tenemos, que es muy mejorable, por supuesto, pero creo que es buena. En cuanto a centros de día, el borrador de real decreto estatal establece una ratio de 0,36, y la que tenemos nosotros de media es de 0,51. Si queremos hablar de lo que son centros de discapacidad, la ratio que se propone en psíquica severa y profunda, en mental, es de 0,66, y nosotros tenemos en severa y profunda 1,22 y en complejidad conductual 1,36. Si hablamos de discapacidades psíquicas media, ligera, severa y profunda, en severas profundas el Estado dice 0,66 y nosotros tenemos 0,83; y en discapacidades físicas, personas con minusvalías, parálisis cerebral o afines el Estado plantea en el borrador de real decreto un 0,60 y nosotros tenemos 1,43, 1,32, 1,66.

Creo que son datos que nos dan una justa medida de cómo nos encontramos. Hay mucho por hacer, por supuesto, y creo que en estos siete meses que llevamos de legislatura estamos demostrando que todavía quedan muchas cosas por hacer y en ello estamos. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Vidorreta Alfaro): *Muchas gracias, señora Consejera. Esta Comisión le agradece a usted y a todo su equipo el esfuerzo realizado esta mañana y esta Presidenta les agradece a todos ustedes su trabajo. Como no hay más asuntos que tratar, se levanta la sesión.*

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 19 MINUTOS.)