

INFORME RESIDENCIAS PRIVADAS. PERSPECTIVA LABORAL. ARAGÓN 2011-2015.



**FEDERACIÓN SERVICIOS
PUBLICOS UGT
Sector Servicios Sociales**

INFORME RESIDENCIAS PRIVADAS. PERSPECTIVA LABORAL. ARAGÓN 2011-2015.



Índice

1. Introducción	1
2. Residencias de Gestión Privada	2
2.1. Valoración.....	3
3. Centros residenciales con plazas concertadas	4
3.1. Acuerdo marco 2010-2014	4
3.2. Acuerdo marco 2015-2018	5
3.3. Valoración sobre el ratio de personal	6
4. Contratos de Gestión de servicios públicos (concesiones)	8
4.1. Valoración	9
5. Conclusiones generales	13

1. INTRODUCCIÓN

La **Federación de Servicios Públicos de UGT en Aragón** presenta un informe de valoración desde el punto de vista laboral/sindical de la situación de las Residencias y Centros de Día de Mayores entre el periodo 2011-2015 con el fin de que sirva de reflexión y base para mejorar la situación actual.

La *Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia* supuso un avance hacia la consecución de un reconocimiento tanto a las personas dependientes como a las personas que trabajaban en el ámbito.

Sin embargo a lo largo de los últimos cuatro años las estructuras laborales han sido gestionadas a través de criterios económicos, olvidando lo avanzado en derechos laborales.

Las consecuencias de una crisis, gestionada sin tener en cuenta a los trabajadores, ha propiciado efectos demoledores en el ámbito laboral de la dependencia, un sector históricamente obviado por las Administraciones, que ocupa a cerca de 8.000 trabajadores en Aragón y donde la precariedad laboral ha aumentado exponencialmente.

En el presente informe se valoran las causas que han llevado al deterioro actual de las condiciones laborales a través de los tres tipos de gestión existentes en el ámbito privado: las residencias privadas, de plazas concertadas y de gestión de servicios públicos.

FSP UGT viene reivindicado la necesidad de una mayor implicación por parte del Gobierno de Aragón con la elaboración de un nuevo marco normativo que avance en la protección de los derechos de los usuarios y de los trabajadores. Las conclusiones de este informe no hacen más que confirmar tal necesidad en la gestión empresarial en los centros concertados y en aquellos gestionados por empresas privadas a través de una licitación pública.

Avanzar hacia un empleo de calidad es una responsabilidad de empresas y de la propia Administración que debe regular normativamente un sector significativo en nuestra sociedad como es la atención a nuestros mayores.

2. RESIDENCIAS DE GESTIÓN PRIVADA

La regulación normativa mínima en las residencias de gestión privada viene dada por el **Decreto 111/1992**, de 26 de mayo, de la *Diputación General de Aragón* por el que se regulan las *Condiciones mínimas que han de reunir los Servicios y Establecimientos sociales especializados*.

En su Anexo I detalla la tipología de los centros y el índice total de personal de centro, los denominados ratios:

TIPOS

- a) Centros de servicios sociales sin internamiento:
 - a.1 **Centros de Día.**
 - a.2 Hogares y Clubes.
 - a.3 Guarderías.

- b) Centros de servicios sociales con internamiento:
 - b.1 **Residencias de ancianos Válidos, Asistida, Mixta.**
 - b.2 Residencia de disminuidos.
 - b.3 Centros de acogida.
 - b.4 Albergue.
 - b.5 Centro de protección.
 - b.6 Centro de Rehabilitación y Reinserción Social.
 - b.7 Vivienda tutelada.

El ámbito laboral al que se ciñe el informe son los centros de día y las residencias para personas mayores en sus tres tipologías: válidos, asistida y mixtas.

En cuanto a los ratios de personal en los centros de día (centros sin internamiento) la norma dice: *“El personal que desarrolle estas funciones será el adecuado en cantidad y especialización a los casos atendidos”*.

Sin embargo, en las residencias de ancianos válidos, mixtas y asistidas todos ellos, centros de servicios sociales con internamiento sí se especifican ratios de personal. Para las de ancianos válidos se estipula que *“El índice total de personal del *centro/total de camas en funcionamiento no será inferior a 0,25”*, es decir, un trabajador por cada cuatro residentes. Para aquellas residencias mixtas el índice sube hasta el 0,30, no llegando a un trabajador por cada tres residentes y para las asistidas el 0,35 superando a duras a penas la cifra de un trabajador por cada tres residentes.

* **Índice** total de personal del **centro/total de camas**: indica el número de trabajadores (ratio de personal) que deben tener los centros por cada plaza ocupada.

Carencias del decreto 111/1992:

- **Centros de Día:**
No especifica las necesidades de personal respecto al número de usuarios dejando este aspecto a la libre decisión empresarial.
- **Residencias:**
No diferencia la exigencia de personal mínima por categorías profesionales. La ratio global de 0,25, 0,30 y 0,35 es insuficiente en los tres tipos de centros (valido, mixta y asistida) ya que hace referencia a todo el conjunto de los trabajadores del centro. Esta “ratio global” puede generar importantes carencias respecto a las necesidades reales de personal tanto de atención directa y/o indirecta y sin embargo cumplir la normativa. Ejemplo: los trabajadores de servicios como recepción, cocina o jardinería entrarían en este cómputo.

2.1. VALORACIÓN

El período 2011-2015 ha estado marcado por la crisis económica cuyas consecuencias en el ámbito de la Dependencia han llevado a la disminución de usuarios en los centros cuya plaza no está concertada por la Administración.

Este hecho ha tenido como resultado la supresión de puestos de trabajo que sin embargo, no ha seguido criterios de proporcionalidad respecto a la disminución de las plazas ocupadas.

Disminución del empleo según ocupación de plazas

Residencias Mayores	Porcentaje descenso plazas ocupadas	Porcentaje descenso trabajadores indefinidos
Centros 15 a 50 plazas	10%	12%
Centros 50 a 100 plazas	8%	10%
Centros más 100 plazas	7%	8%

Las carencias en materia de personal del Decreto 111/1992 tienen importantes consecuencias indirectas sobre los trabajadores y con la crisis económica se hemos visto agudizadas. Entre ellas destaca:

- El aumento de los contratos a tiempo parcial.
- La disminución de trabajadores indefinidos a tiempo completo.
 - En el año 2010 el porcentaje de contratos indefinidos era alrededor del 90% en estos momentos se encuentra en el mínimo exigido por Convenio Colectivo siendo el 80%.

- El incremento de lesiones por sobre carga de trabajo.
 - Dependiendo del centro de trabajo existe una variación significativa sobre la carga de trabajo individual.
 - Los centros de menos de 50 plazas son los que tienen un índice más elevado de riesgo físico y psicosocial.
- El aumento de estrés laboral.
- Mayor precariedad laboral.

3. CENTROS RESIDENCIALES CON PLAZAS CONCERTADAS.

La concertación de las plazas en centros residenciales para personas en situación de dependencia en Aragón se realiza mediante Acuerdo Marco por la Administración autonómica. A través del mismo se seleccionan una serie de entidades titulares de centros con plazas residenciales disponibles para personas mayores en toda la Comunidad autónoma y se crea una bolsa de plazas a las que derivar las personas que, en el ámbito de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia*, tienen concedida una plaza en un centro residencial.

Las plazas concertadas por la Administración deberían suponer una garantía de calidad en la atención tanto para las personas atendidas como para los trabajadores.

En este sentido, los acuerdos marco han supuesto una influencia determinante sobre las condiciones laborales en el sector de la Dependencia en Aragón. Desde esta perspectiva analizamos los cambios que introducen en el ámbito laboral los Acuerdos marco 2010-2014 y 2015-2018, que son lo que afectan al periodo que analizamos.

3.1. ACUERDO MARCO 2010-2014.

La principal característica del Acuerdo Marco comprendido entre los años 2010 y 2014 es el establecimiento de una ratio de personal mínima que, aun siendo insuficiente en otros aspectos supuso un avance en la calidad de la atención respecto a anteriores normativas: el Decreto 111/1992 y la Orden 19 de marzo de 1998.

Sin embargo, en el período de duración de este Acuerdo Marco el seguimiento para su cumplimiento por parte de la propia administración ha sido insuficiente.

La exigencia de ratios de personal (número de trabajadores por plaza) que establecía eran las siguientes:

Ratio atención directa:

- Cuidador / Gerocultor: 0,32 (supone 0,96 cada 3 usuarios)
- Enfermero / DUE: 0,03 (supone 0,90 Enfermero/DUE cada 30 usuarios)
Deberá existir al menos un profesional en centros de más de 30 plazas.
- Trabajador social: 0,01 (supone 1 Trabajador Social cada 100 usuarios)
- Terapeuta Ocupacional: 0,02 (supone 1 Terapeuta Ocupacional cada 50 usuarios)
- Fisioterapeuta: 0,01 (supone 1 Fisioterapeuta cada 100 usuarios)
- Médico: 0,01 (supone 1 Médico cada 100 usuarios)

También el acuerdo aportaba novedades sobre el turno de noche y especificaba su cobertura (sin embargo la ratio de los trabajadores quedaba encuadrada en la ratio global):

* “**Horario nocturno.**- En los centros de hasta 35 plazas contarán al menos con un cuidador presencial y otro localizable; en centros de hasta 70 plazas deberá haber dos cuidadores presenciales y uno localizable; en centros de hasta 105 plazas tres cuidadores presenciales”.

“El número irá incrementándose a razón de uno por cada 35 plazas”.

3.2. ACUERDO MARCO 2015-2018.

El Acuerdo marco vigente en la actualidad ha supuesto una involución respecto a la exigencia de personal de la administración hacia las empresas con las que concierta plazas en residencias y centros de día.

Si a lo largo del anterior Acuerdo Marco 2010-2014 no se realizaron los controles suficientes para la aplicación de los pliegos de condiciones, con el de 2015-2018 se consolida el giro en negativo del Gobierno de Aragón, volviendo a ser referente el Decreto 111/1992, y al que aludíamos en el apartado de las residencias de gestión privada.

El retroceso se produce tanto en la calidad del servicio como en los efectos indirectos sobre las condiciones laborales.

En cuanto a la exigencia de ratios de personal, pese a que el pliego administrativo hace referencia al cumplimiento por parte de las empresas del Decreto 111/1992 y a la Orden 19 de Marzo de 1998, el pliego técnico únicamente hace referencia al

Decreto 111/1992, lo que supone a efectos prácticos que esa va es la única normativa exigida a las empresas para la concertación de plazas.

Respecto al turno de noche mantiene la especificación del anterior acuerdo marco. El pliego mantiene el número de trabajadores en el turno de noche y sin embargo rebaja la ratio global que se exige a los centros dejando patente la falta de criterio coherente en lo relativo al personal.

Hemos señalado anteriormente, lo que el Decreto 111/1992 establece en referencia a la ratio de personal a las residencias de tercera edad (página 3). Por su parte el Orden de 19 de marzo de 1998 establece sobre el ratio de personal lo siguiente:

- a) **Residencias de 3ª Edad. Personas válidas.**
 - Deberán prestar servicio médico y de enfermería.
 - Auxiliar: 1 por cada 20 plazas

- b) **Residencias de 3ª Edad. Personas asistidas.**
 - Deberán contar con servicio médico y a partir de 100 plazas, tener médico propio.
 - ATS/DUE: 1 por cada 30 plazas.
 - Auxiliar: 1 por cada 5 plazas.
 - Deberán prestar servicio de terapia ocupacional y a partir de 80 plazas, terapeuta propio.
 - Fisioterapeuta: En el caso de contar con unidad de rehabilitación.

Pese a mejorar el Decreto 111/1992, no se ha efectuado una exigencia real de la ratio indicada en la Orden 19 de marzo de 1998.

3.3 VALORACIÓN SOBRE EL RATIO DE PERSONAL

La especificación del ratio de personal de atención directa en el **Acuerdo Marco 2010-2014** supuso un avance importante en el camino hacia la mejora de las condiciones laborales del sector. Sin embargo, ha tenido importantes lagunas en su aplicación: la carencia de inspecciones y controles por parte de la Administración en el periodo 2011 al 2014, lo que ha permitido a las empresas no tener un cumplimiento estricto del mismo.

El Acuerdo marco determinaba una ratio de trabajadores entre el personal de atención directa y otra global del propio centro, sin embargo presenta otras deficiencias:

- No establece la ratio de personal en los momentos que los trabajadores deban ser sustituidos: vacaciones, días de fiesta, permisos, etc.

FSP UGT considera que únicamente debe computarse el trabajador sustituido. Hasta ahora las empresas computan en el ratio tanto al sustituido como al sustituto.

- La existencia de una dualidad entre la ratio de personal aplicada en los centros con residentes procedentes del Acuerdo marco y los residentes que no pertenecen y pagan una cuota al centro por ocupación de plaza, cuya exigencia era inferior, como queda reflejado en el Decreto 111/1992.

UGT considera que únicamente debería haber sido aplicada la ratio del acuerdo para todo el centro.

Esta contradictoria situación al existir dos tipos de plazas en el mismo centro (concertada y no concertada) ha facilitado a las empresas incumplir con la ratio del Acuerdo Marco 2010-2014 especialmente respecto a las categorías de atención directa.

Una situación que se ha agravado al no existir suficientes controles e inspecciones en la aplicación de los pliegos de administrativos y técnicos y que acarreado como consecuencias:

- El incumplimiento de pliegos con el beneplácito de la propia administración.
- El mantenimiento de la precariedad laboral.
- Situaciones de estrés laboral.
- El aumento de situaciones de incapacidad temporal.

En cuanto **Acuerdo marco 2015-2018** ha supuesto volver a la ratio del Decreto 111/1992 en los centros con plazas concertadas con la Administración, lo que implica un detrimento en la calidad del servicio. Entre las consecuencias se encuentran:

- El establecimiento de un cómputo de ratio global sin diferenciación entre categorías ni entre personal de atención directa e indirecta.
- Posibilidad de despidos ante la menor exigencia de personal respecto al anterior acuerdo.
- Otro factor con consecuencias negativas para los trabajadores es la propia aplicación del Decreto 111/1992 y la ratio diferenciada según la autorización de actividad (0,25, 0,30 o 0,35).

La mayoría de las residencias de mayores aseguran realizar actividad como “Residencia de ancianos mixta” (ratio 0,30). Esto significa que ni siquiera se exige la máxima ratio del Decreto 111/1992 que es de 0,35.

Esto es bastante significativo, siendo fácil comprobar como los centros residenciales independientemente de que acrediten actividad “mixta” o “asistida”, atienden a personas que son “asistidas” (en mayor o menor grado) y requieren de atención médica y de enfermería.

CUADRO COMPARATIVO DE RATIOS PERSONAL ENTRE EL ACUERDO MARCO 2010-2014 Y 2015-2018

CATEGORIA PROFESIONAL	ACUERDO MARCO 2010-2014	ACUERDO MARCO 2015-2018
Cuidador/a / Gerocultor/a	0.32	No especifica
Enfermero/a / DUE	0.03 (desde 30 plazas, 1)	No especifica
Trabajador/a social	0.01	No especifica
Terapia ocupacional	0.02	No especifica
Fisioterapeuta	0.01	No especifica
Médico/a	0,01	No especifica
Ratio global	0.47	0,25 / 0,30 / 0,35 dependiendo de la calificación de la residencia

4. CONTRATOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.

El tercer modelo de gestión desde la administración de centros residenciales de personas mayores, centros de día, hogares, etc. es la licitación y se realiza a través de la concesión a una empresa. Mediante esta fórmula, la Administración edifica un centro que pasa a ser gestionado por una empresa a través una adjudicación pública.

Cada vez se utiliza más. Evita a la administración gestionar directamente los centros y facilita la desvinculación sobre las actuaciones empresariales respecto a los trabajadores.

El período 2011-2015 ha estado caracterizado por la falta de suficientes controles e inspecciones del Gobierno de Aragón y que además ha sido muy laxo en la forma de interpretar los pliegos respecto al personal.

Este periodo ha estado marcado por dos concesiones la del Centro de día y residencia de Utebo y de la Residencia de Movera, ambas licitaciones con partidas económicas importantes para la Administración que han sido adjudicadas por un precio significativamente más bajo que el precio inicial.

4. 1. VALORACIÓN.

La estrecha vinculación existente entre el precio de adjudicación de un contrato de la administración pública con la gestión que posteriormente realizada la adjudicataria es incuestionable.

En el período 2011-2015 se han realizado contratos públicos que han admitido bajadas de precio de licitación inicial de millones de euros de las empresas con requisitos de personal exiguos, por lo que no es difícil imaginar que tendrán consecuencias directas sobre las condiciones de trabajo.

Un dato llamativo respecto al personal que exige la licitación es la indicación en algunas categorías de atención directa en el trabajo “de lunes a viernes”, haciendo un guiño a las empresas. De esta forma, la obligación respecto al número de trabajadores que debe tener se reduce respecto a licitaciones de anteriores periodos y supone además la devaluación en la calidad de la atención.

Por otro lado deja en total indefinición la obligatoriedad de las empresas en cuanto a la fijación de un número de trabajadores con presencia diaria y no se ha precisado nada sobre la sustitución de los trabajadores cuando se encuentran en situaciones de periodo vacacional, Incapacidad Temporal o de permiso recogido en el Convenio Colectivo, y cuyas consecuencias pueden traducirse en aumento de la carga de trabajo para el resto que no siempre son sustituidos.

CUADRO GLOBAL ADJUDICACIONES

Centro licitado	Presupuesto (sin IVA)	Adjudicación (sin IVA)	Diferencia
Centro de día y Residencia de mayores de Utebo	33.071.144,08€	26.123.470,71€	6.947673,37€
Residencia de personas mayores de Movera	25.880.012,59€	20.239.700,26€	5.640.312,59€
Residencia y Centro de Día Personas Mayores Alagón	16.455.860€	13.000.129,40€	3.466.730,6€
Hogar y Centro de Día de Mayores Luis Aula	2.295.000€	1.874,.041,75€	420.958,25€
Centros de Día: Delicias, San Blas, Romareda y Calatayud	1.057.777,77€	814.929,63€	242.848,14€

**DIFERENCIAS DE CRITERIO EN MATERIA DE PERSONAL (RATIOS)
DE LOS CONTRATOS GESTIÓN SERVICIOS PÚBLICOS EN LOS PLIEGOS DE LICITACIÓN**

Centros	Plazas	Médicos	DUE	Auxiliar/ Gerocultor	Fisioterapia	Terapia Ocupacional	Trabajador/ a Social	Auxiliar S. Generales
RATIOS								
Centro de día y Residencia de mayores de Utebo	Residencia: 135	2 Médicos De Lunes a viernes: 0,01	8 DUES Lunes a domingo: 0,04	48 Aux./Gero De L a D: 0,29	1 Fisioterapia De L a V: 0,006 S y D: 0	1 T. Ocup. De L a V: 0,006 S y D: 0	1 T. Social De L a V: 0,006 S y D: 0	14 A. S. Gen. De L a D: 0,08
	Centro Día: 30	Sábados y domingos: 0						
Residencia de personas mayores de Movera	Residencia: 85	1,5 Médicos De Lunes a viernes: 0,01	6 DUES Lunes a domingo 0,07	34 Aux./Gero. De L a D: 0,40	1 Fisioterapia De L a V: 0,01 S y D: 0	1 T.Ocup. De L a V: 0,01 S y D: 0	1 T. Social De L a V: 0,01 S y D: 0	12 Aux S. Gen. De L a D: 0,14
		S y D: 0						
Residencia y Centro de Día Personas Mayores Alagón	Residencia: 66	1 Médico De Lunes a viernes: 0,01	2 DUES Lunes a domingo: 0,02	25 Aux/Gero. De L a D: 0,32	1 Fisioterapia De L a V: 0,01 S y D: 0	1 T. Ocup. De L a V: 0,01 S y D: 0	1 T. Social De L a V: 0,01 S y D: 0	8 Aux S. Gen. Lunes a domingo: 0,10
	Centro Día: 10	Sábados y domingos: 0						
Hogar y Centro de Día de Mayores Luis Aula	Hogar: No especifica nº usuarios	No especifica ratio: 0	0,5 DUE Lunes a domingo: 0,01	4 Aux/Gero. Lunes a domingo: 0,13	1 Fisioter. De L a V: 0,03 S y D: 0	1 T.Ocup. L a V: 0,03 S y D: 0	1 T. Social De L a V: 0,03 S y D: 0	Aux S. Gen: No especifica nº solo la prestación del servicio
	Centro de Día: 30							

- Las ratios de personal indican el número de trabajadores por usuario. En el cuadro se han seleccionado algunas de las categorías profesionales como ejemplo.
- En la tabla se pueden apreciar las diferencias de criterio respecto a las necesidades de personal que ha tenido la propia Administración al licitar los centros.
- Otro aspecto importante, es el recorte implícito de las licitaciones en las que hay varias categorías profesionales que solo se exigen de lunes a viernes.
- Las consecuencias son tanto para el trabajador, por aumento de cargas de trabajo y que varían de unos centros a otros, como para el propio usuario por la calidad asistencial.
- El cómputo de las ratios de personal en este cuadro está realizado en términos absolutos, es decir computando todas las plazas residenciales y centro de día sobre el total del personal:
 - En términos relativos las plazas de Centro de Día las computaríamos cada usuario por cantidad inferior a la unidad debido a que no están las 24 h. en el centro, ya que los usuarios no duermen en los centros y son devueltos a sus casas.
 - Sin embargo, la realidad es que la carga de trabajo para el personal del centro es prácticamente la misma tanto para el los residentes como para los usuarios del Centro de Día, exceptuando para el personal de turno de noche que atiende exclusivamente a los residentes.

Es necesario establecer un criterio común de personal para todos los centros que cumpla con los requisitos de calidad tanto para el trabajador como para las personas dependientes que son atendidas

5. CONCLUSIONES GENERALES.

El período 2011-2015 se ha caracterizado por un **aumento generalizado de la precariedad laboral** independientemente del tipo de gestión (privada, concertada o contrato de gestión).

Es cierto que no todas las empresas gestionan de igual forma, pero sí podemos afirmar que **la normativa mínima vigente ampara a la empresas con prácticas negativas** que precarizan las condiciones de trabajo del sector.

El informe avala **la necesidad de un nuevo decreto y/o normativa** que sustituya las exigencias mínimas de personal. La norma actual se realizó en un momento en el que comenzaban a crearse las primeras residencias y centros de Día en Aragón hace más de 20 años. En la actualidad es inadmisibles seguir por más tiempo bajo un marco legal obsoleto.

Las **diferencias en las exigencias de personal entre los acuerdos marco** 2010-2014 y 2015-2018 han supuesto inexplicablemente que lo conseguido tras años de reivindicaciones haya desaparecido, como si nunca hubiera existido.

También **merecen una valoración negativa las licitaciones de este período**, en cuyos pliegos de condiciones se ha permitido que las empresas realicen **bajadas “millonarias” de precios** para obtener la gestión de los centros. Una práctica que ya está teniendo consecuencias directas e indirectas sobre los trabajadores.

Por un lado directas porque es inevitable que se vean afectados ante adjudicaciones con márgenes económicos ajustados (no es difícil imaginar que una adjudicataria quiera mantener un amplio margen de beneficio empresarial e irremediablemente tenga efectos sobre la gestión laboral). Por otro, indirectas ya que las empresas que participan en las licitaciones también son miembros de las Patronales con las que posteriormente los sindicatos negocian el Convenio Colectivo. Allí nos encontramos con planteamientos empresariales contrarios a mejorar tanto los salarios como el resto de condiciones.

La Responsabilidad Social Corporativa debería ser tenida en cuenta tanto en los acuerdos marco como en los contratos de gestión de Servicios Públicos, algo que no ocurre en la actualidad.

Finalmente **FSP-UGT Aragón** plantea la necesidad de **dar un respaldo desde las políticas sociales y laborales a un sector** que ha sido castigado injustamente por políticas de austeridad e indiferencia al conjunto de los trabajadores del ámbito de la **Dependencia**.