

CENTROS DE ATENCIÓN DIURNA PARA MAYORES: APROXIMACIÓN A UN MODELO DE COSTE ESTANDARIZADO

El presente artículo analiza la composición de los gastos de los 24 Centros de Día existentes en la actualidad en Gipuzkoa y presenta un modelo de estimación de costes para los centros de nueva creación. Además, el autor del artículo, técnico de la Diputación de Gipuzkoa, establece —en función de la intensidad del servicio, la carga asistencial que asume y el coste que supone— un índice para estimar la rentabilidad y la utilidad social de los principales servicios dirigidos a la tercera edad (Centros de Día, Residencias y SAD) y los compara entre sí. De esta comparación concluye que la residencia es el recurso de mayor rentabilidad social y que lo seguirá siendo aún en mayor medida a pesar de su mayor coste. Ante este dilema entre gasto y rentabilidad, el autor aboga por la opción de los Centros de Día, capaces, a su juicio, de conjugar un coste razonable con una utilidad aceptable.

En la actualidad, la red pública de Centros de Día en Gipuzkoa está compuesta por 24 centros y ofrece un total de 378 plazas. Aunque durante los últimos años la atención a personas con dependencia psíquica está cobrando una importancia inusitada, lo cierto es que tan solo dos de los centros ofrecen una atención exclusivamente psicogeriatrica. Por lo tanto, debe-

mos considerar que la red gipuzkoana se compone mayoritariamente de centros que ofrecen indistintamente sus servicios tanto a personas con dependencia física como psíquica, aunque es este segundo colectivo el que está registrando un mayor crecimiento.

Son de sobra conocidas las ventajas que ofrece el Centro de Día con respecto a otros recursos alternativos, como puede ser la residencia. Al tratarse de un recurso menos traumático y más económico, la demanda está experimentando un crecimiento muy acusado y, por otro lado, las instituciones locales vean con muy buenos ojos la posibilidad contar con este tipo de equipamientos.

Cuando una institución (generalmente un Ayuntamiento) estudia la posibilidad de poner en marcha un servicio de estas características se encuentra ante la necesidad de prever el coste que ello va a suponer y, por tanto, la financiación que deberá prever.

En Gizartekintza, institución que actualmente financia más del 50% del coste total de la red de Centros de Día del territorio, se dispone, gracias al control de gestión que efectúa sobre los centros, de abundante información que permite obte-

ner una visión, tanto detallada como global, sobre los mismos. Esa información arroja algunas pistas sobre el camino que pueda seguir cualquier nueva iniciativa de estas características.

Sin embargo, tal y como se verá más adelante, nos encontramos ante un sector muy disperso, en el que cada centro se ha visto influenciado desde su concepción por factores y particularidades que le hacen diferente al resto. En vista de ello, y dada la dificultad de obtener un patrón general a través de la observación de la realidad, resulta necesario completar el análisis efectuando un pequeño

ejercicio teórico, que consiste en llevar a cabo una serie de estimaciones en base a criterios razonables. El método a seguir, pues, es el resultado de combinar la observación de los costes del sector y las estimaciones basadas en criterios razonables.

1. ANÁLISIS DEL SECTOR

En estos momentos, Gipuzkoa cuenta con un total de 24 Centros de Día, cifra que duplica la existente hace tan solo cuatro años.

Cuadro 1

Red de Centros de Día en Gipuzkoa

DENOMINACIÓN DEL CENTRO	MUNICIPIO	PLAZAS CONCERTADAS	TIPO ¹
C.D. MUNICIPAL	Andoain	15	1
C.D. AITAMENNI	Arrasate	15	2
SAN JOSÉ	Azkoitia	4	3
C.D. MUNICIPAL	Azpeitia	12	1
C.D. MUNICIPAL	Bergara	12	1
SANTIAGO	Billabona	4	3
C.D. MUNICIPAL	Deba	15	1
TXARA I	Donostia	20	2
LAS MERCEDES	Donostia	32	1
BERIO	Donostia	15	2
FUNDACIÓN MATIA	Donostia	50	2
LAGUNTZA ETXEA	Donostia	25	1
C.D. MUNICIPAL	Eibar	18	2
C.D. MUNICIPAL	Elgoibar	12	1
SAGRADO CORAZÓN	Errenteria	10	3
STA. MARÍA MAGDALENA	Hernani	12	2
SAN GABRIEL	Hondarribia	10	3
C.D. MUNICIPAL	Irun	20	1
C.D. MUNICIPAL	Legazpi	12	1
C.D. MUNICIPAL	Pasaia	15	2
C.D. MUNICIPAL	Tolosa	12	2
C.D. MUNICIPAL	Urretxu	15	1
C.D. MUNICIPAL	Zarautz	21	1
SAN JUAN	Zumaia	2	3
TOTAL		378	

¹ Más adelante, en el punto referido a la tipología de los centros, se detallará el significado de este dato.

1.1. La heterogeneidad del sector

La diversidad a la que antes se aludía viene determinada, entre otros, por los siguientes factores:

1.1.1. La tipología de los centros

Aun cuando desde el punto de vista del servicio, el centro de día es un concepto homogéneo, desde el punto de vista de la organización y de los medios utilizados pueden darse situaciones muy variadas que originan diferencias significativas entre los distintos centros. Estas diferencias, a su vez, inciden directamente sobre el nivel de coste: por ejemplo, cabe suponer que el coste soportado por un servicio diurno ofrecido en un local independiente (sin formar parte de un conjunto multiservicios), con personal propio exclusivo y con una serie de servicios (comida, animación, enfermería, etc.) también exclusivos, no puede ser similar al soportado en un Centro de Día anexo a una residencia con la que comparte todos los servicios, obteniendo así economías de escala.

Atendiendo a este criterio, se pueden diferenciar tres grandes grupos de Centros de Día: a) centros exclusivos independientes; b) centros exclusivos anexos a residencias; y c) servicios de atención diurna dentro de residencias.

En el primero encontraremos a todos aquellos centros exclusivamente concebidos para prestar este tipo de atención y que no comparten recursos con ningún otro servicio. A esta tipología corresponden un total de once centros (51% del total de los centros) que albergan 191 plazas.

En el segundo se encuentran los centros también exclusivos pero que al encontrarse físicamente ubicados junto a una residencia, comparten con esta toda una serie de servicios, lo que permite una optimización de recursos. En este grupo

se encuentran ocho centros (41% del total) con 157 plazas.

Por último, en el tercero de los grupos se encuentran los servicios de atención diurna prestados en residencias. Se trata de estancias diurnas en centros residenciales, compartiendo todos los medios y equipamientos con los usuarios residenciales salvo algunos espacios de utilización exclusiva por parte de los usuarios diurnos. En este grupo se incluyen cinco centros (8% del total) con un total de 30 plazas.

1.1.2. La dimensión

Por otro lado, la dimensión resulta también importante. Es sabido que ciertos costes son proporcionales al número de plazas del centro (por ejemplo, la alimentación), sin embargo, la mayoría de los gastos (personal, amortizaciones...) no lo son o, al menos, no dentro de ciertos intervalos. En general, cuanto mayor es el número de plazas, menor será el coste unitario.

1.1.3. La calidad del servicio

Desde el punto de vista de las condiciones físicas, se puede afirmar que todos los centros cumplen la normativa vigente: es decir, todos cumplen el mínimo legal². Sin embargo, existen diferencias en cuanto a la calidad del servicio prestado ya que, por ejemplo, los horarios de apertura, los ratios de personal o la superficie por plaza difieren de unos centros a otros. Lógicamente, estas diferencias en calidad provocan diferencias también en el coste.

En el Cuadro 2 se han seleccionado cuatro de los centros incluidos en el Cuadro 1 (omitiendo los nombres por razones de confidencialidad) de los que se ofrece, por un lado, el número de horas de atención directa ofrecidas durante 1998 por cada plaza (Total de horas de atención directa / número de plazas) y, por otro, la puntuación media de los usuarios del centro según la escala Sakontzen, a fecha 31/12/1998.

Cuadro 2

Atención directa y carga asistencial

Concepto	Centro A	Centro B	Centro C	Centro D
Horas at. directa / plaza.año	428	167	306	423
Promedio Puntos Sakontzen	5,7	5,6	4,9	4,6

Fuente: Control de Gestión 1998, GIZARTEKINTZA (D.F.G.)

² Aunque, como más adelante veremos, no existe una normativa estrictamente aplicable.

Como puede observarse, se aprecian grandes diferencias en cuanto a la atención ofrecida a los usuarios, sin que dicha diferencia está explicada por las cargas asistenciales relativas soportadas por los centros (véanse los centros A y B, que con cargas asistenciales similares ofrecen atenciones en proporción $A=2,56 \times B$).

1.1.4. Las condiciones laborales

El coste de personal constituye, con diferencia, el principal concepto de gasto. En estos momentos no todo el personal que presta sus servicios en los Centros de Día lo hace en las mismas condiciones

contractuales (pues existe personal propio y subcontratado), ni salariales (que pueden derivarse de los convenios de Sanidad, de Hostelería, de Residencias Privadas, de empresa...). Todo esto, lógicamente, ejerce una repercusión directa sobre el nivel de coste.

En el Cuadro 3 se ofrece (para los mismos cuatro centros anteriormente seleccionados), en primer lugar, el coste horario medio del personal propio resultante durante 1998; en segundo lugar, el Convenio Colectivo aplicado; y, en tercero, el % de horas de atención directa que fueron prestadas por personal subcontratado:

Cuadro 3

Condiciones laborales

Concepto	Centro A	Centro B	Centro C	Centro D
Coste hora medio del personal propio	1.514	1.690	1.082	1.842
Convenio aplicado en el personal propio	Hostelería	Empresa	Hostelería	Arcepafe
% de horas de atención directa desempeñadas por personal subcontratado	4	27	6	0

Fuente: Control de Gestión 1998, GIZARTEKINTZA (D.F.G.).

1.2. La diversidad de los costes

Debido a la concurrencia de estos y otros factores, nos encontramos ante un sector que se caracteriza por la dispersión en sus costes unitarios, tanto en su nivel total como en su composición.

A título de ejemplo, obsérvense los costes unitarios desglosados relativos a 1998 y correspondientes a los cuatro centros anteriores:

Cuadro 4

Costes unitarios de estancia

CONCEPTO DE GASTO	COSTE / DÍA.PLAZA			
	Centro A	Centro B	Centro C	Centro D
GASTOS DE PERSONAL	2.314	1.110	1.643	3.610
Sueldos y salarios	1.433	835	1.084	2.985
Seg. Social a cargo de la Empresa	473	267	534	625
Otros gastos sociales	408	8	25	0
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	1.593	2.583	1.659	1.375

.../...

CONCEPTO DE GASTO	COSTE / DÍA.PLAZA			
	Centro A	Centro B	Centro C	Centro D
COMPRAS				
Material de oficina	37	1	23	0
Alimentos	482	743	395	647
Medicinas y pequeño mat. sanitario	92	8	0	8
Productos de limpieza	0	0	0	0
Otros (ropería...)	6	10	16	34
SERVICIOS EXTERIORES				
Arrendamientos	0	0	0	0
Reparaciones y conservación	196	105	180	162
Suministros	194	73	221	184
Servicios de profes. independientes:				
Habituales	282	625	380	251
Ocasionales	0	0	0	0
Primas de seguros	11	2	22	0
Otros (transporte)	294	1.016	423	89
OTROS GASTOS	370	51	317	0
TRIBUTOS	0	0	0	0
GASTOS FINANCIEROS	0	0	0	0
DOTACIÓN AMORTIZACIONES	370	51	317	0
TOTAL GASTOS	4.277	3.744	3.619	4.986

Fuente: Control de Gestión 1998, GIZARTEKINTZA (D.F.G.).

Como puede observarse, entre los costes totales más distantes entre sí (centros C y D) existe una diferencia del 38%. También resultan destacables las grandes diferencias en la composición de los costes.

A pesar de todo ello, cabe decir, como dato significativo, que durante 1998 el coste medio del sector se situó en torno a las 4.000 pesetas por persona y día, es decir, en torno a las 90.000 pesetas mensuales, cifra muy inferior a las más de 180.000 que, como promedio, costó cada una de las más de 3.300 plazas residenciales.

2. MODELO DE ESTIMACIÓN

Dada la dificultad de extraer algún tipo de estándar o promedio a través del simple análisis del sector, resulta inevitable

efectuar algún tipo de abstracción consistente en crear un modelo teórico que nos permita, de forma aproximada, conocer el coste que podría suponer la puesta en marcha de un nuevo servicio de centro de día en algún municipio de Gipuzkoa.

Este sencillo modelo consiste en dar respuesta a tres cuestiones:

- ¿Qué dimensión va a tener el centro?
- ¿Con qué personal deberá contar y en qué condiciones?
- ¿Qué otros gastos se deberán afrontar?

2.1. La dimensión

Es evidente que la dimensión de un centro repercute de manera directa en su coste unitario. La primera decisión consis-

tirá, por tanto, en fijar el número de plazas. Lógicamente, la fijación del número de plazas no deberá efectuarse atendiendo exclusivamente a criterios económicos: el principal factor a tener en cuenta deberá ser la demanda potencial del servicio.

En estos momentos, la dimensión media de los Centros de Día en Gipuzkoa se sitúa en 15,75 plazas. Pero si únicamente se consideran los centros tipo 1 y 2 (los únicos para los que este análisis resulta útil), el promedio se situaría en 18,3 plazas. Esta cifra, 18, puede considerarse como la «masa crítica» que permite «rentabilizar» un centro de estas características. Además, lo que es más importante, se trata de una cifra de usuarios que resulta relativamente sencilla de captar en cualquiera de las zonas en que en estos momentos pudiera plantearse la ubicación de un nuevo centro.

2.2. El personal

En este apartado se debe responder a las siguientes cuestiones: a) categorías a prever; b) convenio aplicable y su coste; y c) ratios de atención necesarios y horario de apertura.

2.2.1. Categorías

Dentro de la habitual clasificación de Personal Directo e Indirecto, se prevén las siguientes categorías:

— Personal Directo:

- Cuidadores
- Monitor ocupacional
- Asistente Social
- A.T.S./D.U.E.

— Personal Indirecto:

- Director
- Auxiliar administrativo
- Limpiador

Se considera que contando con este tipo de personal la calidad del servicio se encontraría plenamente garantizada³.

2.2.2. Convenio aplicable y su coste

Ante la gran diversidad de convenios colectivos aplicables, se opta por el de uti-

³ A efectos de este estudio, el transporte se considera como un servicio externo, considerando únicamente su coste como un input externo.

lización más generalizada dentro de los servicios sociales residenciales: el denominado Convenio de Hospitalización y Clínicas Médico-Quirúrgicas y de Diagnóstico de Gipuzkoa (B.O.G. 27/08/98). Según las tablas salariales del citado convenio, los costes horarios resultantes para las categorías descritas son las siguientes:

Cuadro 5
Costes salariales

CATEGORÍA	COSTE HORA
Cuidador	1.360
Monitor Ocupacional	1.467
Asistente Social	1.829
A.T.S./D.U.E.	1.829
Director	2.756
Auxiliar administrativo	1.481
Limpiador	1.267

Fuente: Control de-Gestión 1998, GIZARTE-KINTZA(D.F.G.).

A efectos del cálculo de dichos costes se han considerado los siguientes estándares:

- 1 trienio de antigüedad
- 32% de Seguridad Social a cargo de la empresa
- 7% de otras contingencias

2.2.3. Ratios de atención necesarios y horario de apertura

Como horario de servicio se fija el siguiente:

- Recogida de los usuarios a partir de las 9 de la mañana.
- Salida a partir de las 6 de la tarde (terminando a las 7).

Por lo tanto, se fija en 10 el número de horas de servicio, incluido el tiempo de los desplazamientos.

En cuanto a los ratios aplicables, cabe señalar que, al contrario de lo que ocurre con los servicios residenciales, no existe una normativa que fije los mínimos de atención. En vista de ello, y de la existencia de una gran necesidad de regular el sector, la Diputación Foral optó por emitir

en su día, en forma de Decreto⁴, un precepto legal que vino a cubrir, de forma interina, el hueco existente. El citado decreto fija los ratios mínimos de atención de personal cuidador, en función del nivel de dependencia de los atendidos (medido por la escala Sakontzen⁵), y que son los siguientes:

- Usuarios con puntuación Sakontzen inferior a 4: 0,11
- Usuarios con puntuación Sakontzen de 4 o más: 0,15

En el caso que nos ocupa, podría suponerse que todos los usuarios del centro presentarán una puntuación de 4 o más

(máxime si se trata de usuarios con dependencia psíquica), por lo que el ratio de referencia será el de 0,15.

Dado que el horario de apertura es de 10 horas, se entiende que la presencia de los cuidadores deberá ser también de 10 horas.

A continuación, se ofrece un cuadro resumen en el que se fijan, para cada categoría profesional, el ratio y la dedicación horaria diaria necesaria. Para ello se han tomado en consideración, por un lado, las cifras observadas en el sector y, por otro, las proporciones que se consideran adecuadas para ofrecer un servicio de calidad suficiente.

Cuadro 6 Ratios y dedicación necesaria

(Personal Directo para 18 plazas)

CATEGORÍA	PROPORCIÓN	RATIO	PRESENCIA DIARIA (Horas)	HORAS DIARIAS NECESARIAS
Cuidador	1 a 6,5	0,154	10,0	27,7
Monitor Ocup.	1 a 18	0,056	4,0	4,0-
Asistente Social	1 a 18	0,056	1,0	1,0
A.T.S./D.U.E.	1 a 18	0,056	0,5	0,5

En cuanto al personal de atención indirecta, utilizando así mismo los datos promedio observados en el sector, se fijan las siguientes dedicaciones:

Cuadro 7

Dedicación diaria necesaria

(Personal Indirecto para 18 plazas)

CATEGORÍA	HORAS DIARIAS NECESARIAS
Director	0,18
Auxiliar administrativo	0,90
Limpiador	3,06

⁴ Decreto Foral 46/1997 de 10 de junio, por el que se aprueban los criterios a que se sujetará la inspección de los Centros de Día para personas mayores (B.O.G. 24/07/97).

⁵ Aprobada por Orden Foral 809/97 de 15 de diciembre.

Si se considera un promedio de 247 días de servicio al año, dados los costes horarios y las dedicaciones especificadas, los costes diarios se obtienen de forma inmediata:

Cuadro 8

Coste diario de personal

CATEGORÍA	COSTE DÍA
Cuidador	37.672
Monitor Ocupacional	5.867
Asistente Social	1.829
A.T.S./D.U.E.	915
Director	496
Auxiliar administrativo	1.333
Limpiador	3.876

2.3. Otros gastos

En esta categoría se incluyen conceptos tales como mantenimiento y reparación, amortizaciones, gastos financieros, energía, textiles, materiales,

comunicaciones, seguros y gastos generales.

Para el cálculo de los costes correspondientes, se fijan una serie de criterios de proporcionalidad (funciones) que son las siguientes:

Cuadro 9

Proporcionalidad de «otros gastos»

CONCEPTO	EN FUNCIÓN DE...
Mantenimiento y reparación	La inversión total
Amortización de la construcción	La inversión en construcciones
Amortización del mobiliario	La inversión en mobiliario
Gastos financieros	La inversión total ⁶
Energía	La superficie total
Textiles	El nº de usuarios y nº de días
Materiales	El nº de usuarios y nº de días
Comunicaciones	El nº de usuarios y nº de días
Seguros	El nº de usuarios y nº de días

Los «Gastos Generales» se estiman en un 3% sobre los arriba mencionados.

Por lo que se refiere a la inversión necesaria, se efectúan además las siguientes estimaciones:

- Superficie por plaza: 10 m²⁽⁷⁾
- Coste unitario de adquisición de suelo: 50.000 pta/m²
- Coste unitario de construcción: 100.000 pta/m²
- Inversión media en mobiliario y enseres: 50.000 pta/m²

Así, considerando las 18 plazas del centro, la inversión total ascendería a:

⁶ A efectos de este estudio, se supone que la totalidad de la inversión es financiada con recursos ajenos.

⁷ El anteriormente citado Decreto Foral 46/1997 establece una superficie mínima de 8,5 m² por plaza.

Cuadro 10

Estimación de la inversión

CONCEPTO	INVERSIÓN NECESARIA (Pta.)
Suelo	9.000.000
Construcción	18.000.000
Mobiliario	9.000.000
TOTAL	36.000.000

A continuación, una vez determinadas las unidades de las que dependen los niveles de coste, se fija el coste unitario anual de cada una de esas unidades en función de promedios observados en el sector:

Cuadro 11
Estimación de «otros gastos»

CONCEPTO	Criterio	Nº unidades	Pta./unidad por año	Coste anual resultante	Coste día resultante
Mantenimiento y reparación	Inversión	36.000.000	0,01 ⁸	360.000	1.457
Amortización construcción	Inversión	18.000.000	0,04 ⁹	720.000	2.915
Amortización mobiliario	Inversión	9.000.000	0,125 ¹⁰	1.125.000	4.555
Gastos financieros	Inversión	36.000.000	0,055 ¹¹	1.980.000	8.016
Energía	Superficie	180	2.500	450.000	1.822
Textiles	Nº usuarios x Días	4.446	15	66.690	270
Materiales	Nº usuarios x Días	4.446	20	88.920	360
Comunicaciones	Nº usuarios x Días	4.446	15	66.690	270
Seguros	Nº usuarios x Días	4.446	18	80.028	324
TOTAL				4.937.328	19.989

A los que habría que sumar un 3% como gastos generales, es decir, 148.120 pesetas/año o 600 pesetas/día.

Retomando todo lo anterior, y agrupándolo, tendríamos los siguientes costes diarios para el centro en su conjunto:

Personal directo	46.283
Personal indirecto.....	5.705
Otros gastos	20.124
TOTAL.....	72.112

Cifra que dividida por el número de plazas (18) se convierte en 4.006 pesetas.

Finalmente, se añaden dos capítulos importantes como son la Alimentación (que comprende la comida y la merienda) y el Transporte. Nuevamente, tomando como referencia los valores observados en el sector, se fijan las siguientes cuantías diarias:

- Alimentación: 650 pesetas/día
- Transporte: 500 pesetas/día

Cuantías que sumadas a las 4.006 pesetas/día arrojan la cifra de 5.156 pesetas¹².

Resumiendo, el coste unitario de una estancia tendría el siguiente desglose del coste unitario de estancia.

⁸ Un 1% anual de coste de mantenimiento, como promedio, sobre el inmovilizado total.

⁹ Se estima un periodo de amortización de 25 años, con una amortización constante.

¹⁰ Se estima una vida útil de 8 años.

¹¹ Se aplica un 5,5% de gastos financieros sobre la inversión total.

¹² En este caso no se considera ni el Impuesto sobre el Valor Añadido ni el posible margen de beneficio.

Cuadro 12

Desglose del coste unitario de estancia

CONCEPTO	Pta./plaza.día
PERSONAL DIRECTO	2.571
Cuidadores	2.093
Monitor	326
Asistente social	102
A.T.S./D.U.E.	51
PERSONAL INDIRECTO	317
Director	28
Auxiliar administrativo	74
Limpiador	215
OTROS GASTOS	1.118
Mantenimiento y repar.	81
Amortizaciones	415
Gastos financieros	445
Energía	101
Textiles	15
Materiales	20
Comunicaciones	15
Seguros	18
Gastos Generales	8
ALIMENTACIÓN	650
TRANSPORTE	500
TOTAL	5.156

Este modelo, lógicamente, puede ser objeto de variaciones. Puede darse el caso, por ejemplo, de una institución que no tenga necesidad de recurrir a financiación ajena para financiar la inversión (caso muy habitual). En estos casos, únicamente habría que deducir del estadillo aquellos conceptos que no sean preceptivos o modificar sus cuantías cuando la previsión sea diferente.

3. COMPARACIÓN CON OTROS RECURSOS

3.1. Situación actual

Los servicios sociales cuentan con un abanico de servicios (las residencias, los centros de día, las viviendas tuteladas, el servicio de ayuda a domicilio...) que, en principio, son complementarios, pues van dirigidos, cada uno de ellos, a un segmento diferente de usuarios. Sin embargo, podría considerarse que en lo que podríamos llamar «itinerario teórico de la dependencia» un usuario puede atravesar sucesivamente los servicios anteriormente descritos, de menor a mayor intensidad, a medida que su nivel de dependencia se va incrementando. Así, el itinerario más habitual podría ser:

Ayuda a domicilio → Centro de Día → Residencia

Desde el punto de vista de la intensidad, el Centro de Día puede considerarse como un servicio intermedio entre la Ayuda a Domicilio y la Residencia. Sin embargo, si se analiza la carga de dependencia (medida como el promedio de puntuación según la escala Sakontzen) que en estos momentos está siendo atendida en Gipuzkoa por estos tres servicios, se observa lo siguiente:

Cuadro 13

Carga asistencia media atendida

SERVICIO	PROMEDIO SAKONTZEN
S.A.D.	4,25
Centros de Día	4,95
Residencias	4,64

Fuente: Control de Gestión Gizartekintza. (D.F.G.).

Es decir, en estos momentos los tres servicios soportan una carga asistencial similar. Por lo tanto, no es el nivel de dependencia lo que está determinando el acceso a uno u otro servicio, sino otra serie de factores (básicamente, la capacidad de cuidado por parte de la familia).

En cuanto a los niveles de coste, debemos señalar que, al igual que ocurre con los centros de día, se observa una gran dispersión en los niveles de coste, tanto de los servicios residenciales como de ayuda a domicilio. No obstante, los valores promedio correspondientes durante 1998 han sido los siguientes:

Cuadro 14

Coste promedio mensual

SERVICIO	COSTE MEDIO MENSUAL POR CASO
S.A.D. ¹³	36.103
Centros de Día	84.000
Residencias	175.000

Fuente: Control de Gestión Gizartekintza. (D.F.G.).

Sin embargo, tal y como se destacaba con anterioridad, el coste medio a considerar en el caso del Centro de Día debe ser de unas 5.156 pesetas por usuario y día (108.000 pesetas/mes), pues es el coste más probable para cualquier nuevo proyecto. Por otro lado, aunque los servicios residenciales presentan un coste medio de 175.000 pesetas/mes, conviene recordar que tal precio se encuentra muy influenciado por la presencia, todavía muy importante, de centros donde el personal religioso supone un considerable ahorro de costes. En realidad, para los nuevos proyectos deberían preverse costes muy superiores, concretamente (en pesetas por plaza y mes):

- Usuarios frágiles: 128.000
- Usuarios dependientes: 185.000
- Usuarios grandes dependientes: 228.000

A estas cifras habría que añadir otras 15.000 pesetas mensuales en concepto de amortizaciones.

¹³ La cifra de S.A.D. corresponde a una intensidad media de 22,5 horas por usuario y mes.

En cuanto al servicio de ayuda a domicilio, el coste horario de referencia podría situarse en torno a las 1.800 pesetas, ya que el promedio actual (1.603) no es representativo para nuevos servicios.

3.2. Medida de la utilidad y de la rentabilidad sociales

Al igual que ocurre en otros sectores, también en los Servicios Sociales resulta necesario llegar a obtener alguna medida de los resultados obtenidos por la actividad del sector público. En la actualidad existe una notable laguna en lo que se refiere a la medición de resultados en materia de servicios sociales, puesto que ésta se limita exclusivamente a la medición de tasas de cobertura, número de plazas creadas, etc. Sin embargo, nada se habla sobre la eficacia o la eficiencia de los servicios.

Ante esta situación, lo que a continuación se ofrece es un sencillo método que permite comparar, en términos homogéneos, diferentes servicios, obteniendo así una estimación de sus resultados relativos. Lógicamente, los resultados obtenidos no pretenden ser ni exhaustivos ni científicos, sino una aproximación a lo que podría ser la eficacia o la eficiencia. En realidad, el método pretende romper el fuego en lo que se entiende debería ser el inicio de una nueva fase donde se dejen de lado las ideas preconcebidas y los principios indiscutibles, pasando a valorar las cosas en términos más racionales.

Concretamente, y partiendo de la hipótesis de que los tres servicios anteriormente enumerados (residencias, centros de día y S.A.D.) son, en cierta medida, equiparables o sustitutivos entre sí, resultaría muy interesante poder extraer alguna medida de la «utilidad social» obtenida con cada una de ellos y relacionar dicha utilidad con su coste correspondiente, obteniendo una aproximación a la «rentabilidad social» de cada uno.

3.2.1. Utilidad del servicio

La utilidad social de un servicio es difícil de medir puesto que, entre otras cosas, está relacionada con el nivel de bienestar o desahogo que proporciona tanto a los usuarios directos como a sus cuidadores. Dado que el bienestar es incuantificable, resulta necesario definir alguna variable cuantificable que guarde alguna proporcionalidad con el bienestar propor-

cionado. En principio, puede afirmarse que el bienestar o utilidad de un servicio dependerá en gran medida de los siguientes dos parámetros:

- La intensidad del servicio: es decir, el número de horas que el servicio es capaz de cubrir sobre el total de horas posibles (las 24 horas del día durante los 365 días del año). En principio, a mayor intensidad, mayor utilidad.
- La carga asistencial atendida: es decir, cuan capaz es de afrontar el servicio las mayores cargas de dependencia. En principio, cuanto mayor es el nivel de dependencia observada en los usuarios de un servicio, mayor será la utilidad social del mismo.

Ambos parámetros, intensidad y carga asistencial, son cuantificables, por lo que estaremos en disposición de obtener una aproximación a la «utilidad social».

Por otro lado, nos encontramos con la necesidad de definir una ecuación que mida la «Utilidad social» como función de la Intensidad y la Carga Asistencial. Dado que dicho análisis resultaría muy complicado y, hasta cierto punto, absurdo, se propone considerar que la «utilidad social» sería simplemente el producto de la Intensidad y la Carga asistencial, poniendo así de manifiesto la absoluta proporcionalidad existente entre ellos.

$$U = I \times C^{14}$$

Sin embargo, nos permitimos efectuar una pequeña matización de la ecuación como consecuencia de constatar que la utilidad «marginal» proporcionada por una hora de servicio no es igual cuando se trata de la primera hora que cuando se trata de la décima o la vigésimo cuarta. Concretamente, si dividiéramos las 24 horas del día en tres franjas de ocho horas: de 8 a 4, de 4 a 12 y de 12 a 8, es evidente que la utilidad proporcionada por una hora de de atención personal será diferente si se encuentra situada en la primera, en la segunda o en la tercera. La franja matinal resulta mucho más interesante puesto que presenta una mayor densidad de actos de atención (higiene, comida, asistencia de enfermería, etc.), en tanto que la franja nocturna presentará poca densidad de tales actos.

¹⁴ Siendo U: Utilidad social; I: Intensidad del servicio; y C: Carga asistencial atendida.

Para poner de manifiesto este desigual interés, vamos a ponderar cada una de las tres franjas horarias con un multiplicador:

- Primera franja (de 8 a 16 h): 3
- Segunda franja (de 16 a 24h): 2
- Tercera franja (de 24h a 8h): 0,5

Es decir, la ecuación quedaría definida de la siguiente manera:

$$U = C \times (3 \times HF1 + 2 \times HF2 + 0,5 \times HF3) \times \text{Días de servicio}^{15}$$

De esta manera, podríamos calcular la «utilidad social» proporcionada por los tres servicios de la siguiente manera:

Cuadro 15

Cálculo de la «utilidad social» de los servicios

SERVICIO	CARGA ¹⁶	Horas 1	Horas 2	Horas 3	Días/año -	Utilidad
Residencia	4,64	8	8	8	365	74.518,4
Centro Día ¹⁷	4,95	7	1	0	247	28.120,9
S.A.D. ¹⁸	4,25	1	0	0	247	3.149,2
Multiplicador	—	3	2	0,5	—	—

En términos de utilidad «bruta», el servicio residencial sería el más interesante con gran diferencia sobre el Centro de Día (2,65 veces más) y abrumadoramente más interesante que el S.A.D. (23,6 veces más).

3.2.2. Rentabilidad social

Por último, si se relacionan utilidad social y coste correspondiente, se obtendrá la «rentabilidad social» del servicio:

$$R = U / \text{Coste}$$

En este caso, cabrían dos hipótesis: a) la situación actual, correspondiente a los costes promedio actuales; y b) la situación futura, en base a los costes previsibles para nuevos proyectos.

a) Situación actual

Partiendo de la utilidad social y los costes anteriormente citados, los resultados se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 16

Cálculo de la «rentabilidad social» actual de los servicios

SERVICIO	Utilidad	Coste anual / caso	Rentabilidad
Residencia	74.518,4	2.100.000	3,55%
Centro Día	28.120,9	1.008.000	2,79%
S.A.D.	3.149,2	433.236	0,72%

¹⁵ Siendo HF1: Número de horas de servicio en la primera franja horaria; HF2: Número de horas de servicio en la segunda franja horaria; y HF3: Número de horas de servicio en la tercera franja horaria.

¹⁶ Carga asistencial medida como la puntuación Sakontzen promedio de los usuarios de cada servicio.

¹⁷ Considerando un horario estándar de 9 de la mañana a 5 de la tarde.

¹⁸ Suponiendo que el servicio se presta por las mañanas.

Según el modelo, el servicio más rentable, con diferencia, sería el de residencia, seguido del Centro de Día y, por último, el S.A.D..

b) Situación previsible

Se podría efectuar un análisis similar al anterior aunque aplicando los costes previsible para nuevos proyectos. Sin embargo, la situación actual presenta una considerable carga de inercia, como consecuencia de que muchos de los actuales usuarios ingresaron con unos elevados niveles de autonomía. En cambio, en la actualidad se observa una clara tendencia hacia el ingreso de usuarios más discapacitados. Concretamente, si se analizan los ingresos producidos durante el primer trimestre de 1999 en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, los Sakontzen promedio observados son los siguientes:

Cuadro 17

Sakontzen promedio ingresos primer trimestre 1999

SERVICIO	PROMEDIO SAKONTZEN
S.A.D.	5,00
Centros de Día	5,18
Residencias	5,36

Fuente: Control de gestión de Gizartekintza (D.F.G.).

Es decir, la «utilidad social» está evolucionando hacia las siguientes cifras:

Cuadro 18

Cálculo de la «utilidad social» tendencial de los servicios

SERVICIO	CARGA	Horas 1	Horas 2	Horas 3	Días/año	Utilidad
Residencia	5,36	8	8	8	365	86.081,6
Centro Día	5,18	7	1	0	247	29.427,6
S.A.D.	5,00	1	0	0	247	3.705,0
Multiplicador	3	2	0,5	—	—	—

Y en cuanto a la rentabilidad social:

Cuadro 19

Cálculo de la «rentabilidad social» previsible de los servicios

SERVICIO	Utilidad	Coste anual/caso	Rentabilidad (%)
Residencia	86.081,6	2.521.440 ¹⁹	3,41
Centro Día	29.427,6	1.273.532 ²⁰	2,31
S.A.D.	3.705,0	486.000 ²¹	0,65

¹⁹ Considerando que la distribución de los últimos ingresos ha sido:

- Frágiles: 26%
- Dependientes: 16%
- Grandes Dependientes: 58%

Y que los costes medios mensuales previsible son (incluidas las amortizaciones):

- Frágiles: 143.000

- Dependientes: 200.000
 - Grandes Dependientes: 243.000
- El coste medio ponderado resultante sería de 210.120 pesetas por plaza y mes.

²⁰ El precio teórico de 5.156 pesetas multiplicado por 247 días de servicio.

²¹ Un coste horario de 1.800 pesetas por 22,5 horas / mes x 12 meses.

Según el análisis, en este caso se pronostica que el servicio residencial continuará siendo el más rentable, seguido del Centro de Día. Sin embargo, la diferencia entre ambos se incrementará: por un lado, como consecuencia de un mayor encarecimiento relativo del servicio de Centro de Día y, por otro, por su dificultad para seguir asimilando un incremento de carga asistencial en sus usuarios. En este sentido, podría afirmarse que el nivel de dependencia promedio de los usuarios de Centro de Día se encuentra cercano a su «techo» (sólo pasa de 4,95 a 5,18), en tanto que en el servicio residencial todavía existe un gran potencial de crecimiento (ha pasado de 4,64 a 5,36). Ni qué decir tiene el S.A.D. ya que, a pesar de haber visto incrementada su carga asistencial de 4,25 a 5, se presume que por encima de esas puntuaciones su eficacia se reduce muy considerablemente.

Estas diferentes rentabilidad y potencial de crecimiento podrían estar contribuyendo en estos momentos a que la alternativa residencial sea considerada como

la más deseable, si bien su elevado coste provoca la búsqueda de otras alternativas. Por otro lado, la alternativa del S.A.D. presenta un nivel de coste muy asequible, pero su escasa rentabilidad y poca capacidad para responder al previsible incremento del nivel de dependencia obligarían a descartar este servicio como la clave para atender el previsible «boom» asistencial. Ante este dilema entre coste y rentabilidad (o utilidad), la única alternativa equilibrada podría ser el Centro de Día, que sería capaz de conjugar un coste razonable con una utilidad aceptable.

Aunque esta percepción está calando de forma importante en muchos ayuntamientos (no hay más que constatar el elevado número de proyectos de Centros de Día que están siendo promovidos en la actualidad), así como en Gizartekintza, debe ser transmitida a la opinión pública, puesto que ésta no termina de asimilar que la Administración no sea capaz de garantizar una plaza residencial a todo el que la solicite.

ANDER ZAPIAIN USANDIZAGA