

NAFARROAKO PARLAMENTUKO

ALDIZKARI OFIZIALA

VIII. legegintzaldia

Iruña, 2014ko abuztuaren 1a

90. ZK.

A U R K I B I D E A

G SAILA:

Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:

—Ospitaleetako elikadura-zerbitzua bateratzea eta kanpoan kontratatzeari buruzko fiskalizazio-txostena,
Kontuen Ganberak egin (2. or.).

G saila:
TXOSTENAK, DEIALDIAK ETA PARLAMENTUKO INFORMAZIOA

Ospitaleetako elikadura-zerbitzua bateratzea eta kanpoan kontratatzeari buruzko fiskalizazio-txostena, Kontuen Ganberak egina

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2014ko ekainaren 30ean eginiko bilkuran, Eledunen Batzarriaren entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

Ikusirik Kontuen Ganberak emandako Ospitaleetako elikadura-zerbitzua bateratzea eta kanpoan kontratatzeari buruzko fiskalizazio-txostena, ERABAKI DA:

1. Txosten horren edukiaren jakinaren gainean dagoela adieraztea.

2. Erabakia Nafarroako Parlamentuaren Aldizkari Ofizialean argitara dadila agintzea.

Iruñean, 2014ko ekainaren 30ean

Lehendakaria: Alberto Catalán Higuera

Ospitaleetako elikadura-zerbitzua bateratzea eta kanpoan kontratatzeari buruzko fiskalizazio-txostena, Kontuen Ganberak egina

AURKIBIDEA

- I. Sarrera (3. or.).
- II. Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzua (2012-2014) (4. or.).
- III. Helburuak, norainokoa eta mugak (5. or.).
- IV. Ondorioak eta gomendioak (6. or.).
 - IV.1. Nafarroako Ospitalegunek elikadura-zerbitzua dela-eta ezarritako kontrola (6. or.).
 - IV.1.1. Kontrol sistemak (6. or.).
 - IV.1.2. MCrekiko kontratuaren klausula administratiboaren eta agindu teknikoaren orriak (7. or.).
 - IV.2. Nafarroako Ospitalegunek elikadura-zerbitzua emateagatik egindako fakturazioa eta haren aurrekontu-kudeaketa aztertzea (7. or.).

IV.3. MCrekiko ezarritako zehapen-espeditentak (9. or.).

IV.4. Gaixoen 2014ko maiatzera arte aurkeztutako keak (9. or.).

IV.5. 2013an MCrek Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzua emateagatik lortu den aurrekia (10. or.).

IV.6. Elikadura-zerbitzua O-NOZen baliabideak erabiliz emateak izanen lukeen kostuaren kalkulua (10. or.).

V. Egindako lanaren azterketa xehaketa (12. or.).

V.1. Nafarroako Ospitalegunek elikadura-zerbitzua dela-eta dauzkan kontrol-sistemak (12. or.).

V.2. MCrekiko kontratuko agindu teknikoaren eta klausula administratiboaren orrien beteetzea (15. or.).

V.3. Nafarroako Ospitalegunek elikadura-zerbitzua emateagatik egindako fakturazioa eta haren aurrekontu-kudeaketa aztertzea (19. or.).

V.4. MCrekiko ezarritako zehapen-espeditentak (24. or.).

V.5. Gaixoen 2014ko maiatzera arte aurkeztutako keak (25. or.).

V.6. 2013an MCrek Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzua emateagatik lortu den aurrekia (26. or.).

V.7. Elikadura-zerbitzua baliabide berekiekin emateak izanen lukeen kostuaren kalkulua eta lehenagoko sukaldeekin emanda eta kanpoan kontratatuta izanen litzatekeen aurrekia (30. or.).

Behin-behineko txostenari aurkeztutako alegazioak (35. or.).

Aurkeztutako alegazioei Kontuen Ganberak emandako erantzuna (40. or.).

I. SARRERA

2011ko urrian, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak (O-NOZ) txosten bat egin zuen Nafarroako Ospitaleguneko sukalde-zerbitzuaren egoerari buruz, non ondorioztatu baitzuen komenigarria zela beroko produkzio-sistema, ordura arte erabiltzen zena, aldatzea eta hotzeko sistema erabiltzea. Halaber, adierazten zen sistema berri horren kudeaketak pribatua izan behar zuela, eta urteko 2,76 milioi euroko aurrezki-kopurua kalkulatzen zen, 2012ko urtarrilean txostenari aldaketa batzuk gehituta.

2012ko otsailean, Kontuen Ganberak, Parlamentuaren eskari bat jaso ondoren, horri buruzko txosten bat argitaratu zuen, non nagusiki honakoa ondorioztatzen baitzen.

- Hotzeko produkzio-sistemak nabarmen aldatzen du produkzio-prozesua, eta aukera ematen du beroko produkzioko metodo tradizionalen erabiltzen zen langile-kopurua gutxitzeko. Behar diren kontrol guztiak eginez gero, segurtasuna eta higiena bermatuta daude.

- O-NOZen txostenean erabilitako metodologia osatugabea izan zen, zeren eta produkzio sistema heterogeneoen dieten kostuak alderatu baitzituen. Hotzeko sistemarekin zerbitzua emateko gainerako aukerak (zuzeneko kudeaketa eta kudeaketa mistoa) aztertu behar ziren, aukera errentagarriena zein zen erabaki ahal izateko.

- Txostenean adierazitako aurrezki arrazoizkoa zen, eta haren zergatiak sukaldeen bateratzea, produkzio-sistemaren aldaketa eta kanpoan kontratatzea ziren. Zerbitzua emateko gainerako aukerak baloratu ez zirenez, ezin zen kuantifikatu aurrezkiaren zein zati zegokion zerbitzua kanpoan kontratatzeari.

Honakoak izan ziren Kontuen Ganberaren txostenean O-NOZi egindako funtsezko gomendioak:

- *Sukalde-zerbitzuaren prestazioan hotzeko produkzio-sistema erabiltzeko aukera guztiak aztertzea (bitarteko berekiak, besteren bitartekoak edo formula mistoa), eta kontuan hartzea, alderdi ekonomikoez gainera, zerbitzuaren kudeaketan eragina izan dezaketen beste alderdi batzuk.*

- *Hotzeko produkzio-sistema ezartzeak berarekin dakarren inbertsioari ekiteko aurrekontuetan behar adina diru ez badago, lankidetzara publiko-pribatuaren metodoa erabiltzeko aukera aztertzea, eta kontuan hartzea horrek zorpetzean edo defizitean eraginaren lituzkeen ondorio ekonomiko guztiak.*

- *Zerbitzua kanpoan kontratatzea erabakiz gero, zerbitzuaren kudeaketa kontrolatzeko prozedura egoki bat ezartzea lizitazio-baldintzetan, zerbitzuaren kalitatea bermatzeari begira, gaur egungo dieta guztiei eusteari begira eta gatazka-egoerarik sortuz gero zerbitzuaren prestazio jarraitua ziurtatzeari begira.*

2014ko urtarrilaren 24an, Kontuen Ganberan Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarraren eskari bat sartu zen, Bildu-Nafarroa eta Aralar Nafarroa Bai parlamentu-taldeek ekimenez, non eskatzen baita fiskalizazio txosten bat egin zedila Mediterranea de Catering, S.L. (MC) enpresari esleitutako "ospitaleetako elikadura-zerbitzua bateratzeko eta pribatizatzeako prozesuari buruz". Enpresa horrek 2013ko urtarriletik ematen du zerbitzu hori.

Zehazki, eskariak eskatzen du txostenak honako alderdiak bil ditzala:

- *"...esleipen-orrietan ezarritako baldintzak betetzen ari ote diren, bai proposamen ekonomikoari dagokionez, bai alderdi teknikoei dagokienez ere.*

- *Zerbitzua emateari eta enpresaren fakturazioari buruzko aurrekontu-kudeaketaren azterketa, non banaka aztertu beharko lirakekeen, besteak beste, dieten guztizko kopurua eta dieta bakoitzaren prezioa, obra amortizatzeako kanona, aparteko produktuak, instalazioak egokitzeko egindako obra, organ aldaketa, ezarritako zehapen ekonomikoak, kalitate-betekizunak eta betetzeagatik fakturatu ez diren dieten kopurua eta abar.*

- *Zein izan da urte honetan zehar elikadura-zerbitzua ematerakoan lortu den benetako aurrezki? Zein kontzeptutan oinarritzen eta banakatzen da aurrezki hori? Zein etekin-tarte dauka enpresak? Eskatzen dugu, halaber, zerbitzuaren kostuari buruzko kalkulu bat egin dadila,*

baldintza berdinekin (langile kopurua, langileen eginkizunak eta abar), zerbitzu hori kudeaketa publikoarekin eginez gero..”.

Lana auditoriako hiru teknikarik eta auditore batek egin dute 2014ko otsailetik maiatzera bitartean, Ganberako zerbitzu juridikoen, informatikoen eta administratiboen laguntzarekin.

Txostenak bost atal ditu, sarrera hau barne. Bigarreanean, Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzua ematearekin lotutako egitate garrantzitsuenak azaltzen dira, 2012-2014 aldiari dagokionez; hirugarreanean, txostenaren helburuak, norainokoa eta mugak azaltzen dira, laugarreanean, ondorioak eta gomendioak; eta bosgarreanean, egindako lanari buruzko azterketa xehea egiten da.

Eskerrak eman nahi dizkiegu O-NOZeko eta Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuko (NOPLOI) langileei, lan hau egiteko eman diguten laguntzarengatik.

II. NAFARROAKO OSPITALEGUNeko ELIKADURA-ZERBITZUA (2012-2014)

2012-2014 aldian, honako egitate garrantzitsuak gertatu dira Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzua emateari lotutakoak:

- 2012ko uztaillean, Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzua MCri esleitu zitzaion lau urterako, eta hartarako 22.818.215 euroko balioa kalkulatu zen (BEZik gabe). Data horretatik aurrera, esleipen-hartzaileak sukalde berriak egiteko eta hotzeko produkzio-sistema ezartzeko obrak hasi zituen.

Hotzeko produkzio zerbitzua datza elikagaiak prestatzean eta berehala errefrigeratzen, hiru gradu zentigraduko tenperaturan; tenperatura-abatidore bat erabiltzen da horretarako, eta bi orduetik beherako denbora-tartean burutzen da hozte-prozesua. Elikagaiak bost egunez gorde daitezke hozkailuan, gehienez ere.

Jakiak plateretara ateratzeko, gune klimatizatu independenteak erabiltzen dira (10 eta 12 gradu zentigradu bitartean), hotzaren katea ez hausteko, banakako erretiluetan, elikagai horiek ahoartuko diren egunean. Erretilu horiek tenperatura berriz emateko orgetan jartzen dira, eta hiru graduko tenperaturan edukitzen dira, platerak zerbitzatzeko garaia iritsi arte. Jan aurretik, orgetan berotzen dira.

- 2012ko azken hiruhilekoan eta 2013ko urtarrilean, honako ekintzak egin ziren antzinako sukaldeetako langileei dagokienez (200 pertsona inguru ziren):

a) Nafarroako Ospitaleguneko sukaldeetako 59 funtzionario birkokatu ziren:

16 sukaldarietatik, lauk eginkizun horrekin berarekin jarraitzen dute eta sei sukaldeetako laguntzaile izatera pasa dira, guztiak ere Nafarroako Gobernuaren zentro berekietan; gainerakoak Nafarroako Ospitaleguneko administrari laguntzaile edo telefonista eginkizunak betetzera pasa dira.

Sukaldari ez ziren langileek garbiketako, arropa zuriko edo artxiboko zerbitzuan hasi dira, edo anbulatorioetako zerbitzu laguntzaile edo orokorretan dihardute edo Nafarroako Ospitaleguneko harrera-zerbitzuetan ari dira.

Hiru funtzionario geratu dira zerbitzu horren burutzari atxikiak Nafarroako Ospitalegunean, MCK garatzen duen jarduera kontrolatu eta koordinatzeko. Elikadura Atala osatzen dute.

b) Lehen zeuden aldi baterako 128 kontratu bertan behera utzi dira.

c) Lan-kontratupeko 10 langilek beren kontratuari uko egin diote MCren zerbitzura lan egiteko.

- 2013ko urtarrilaren 21ean, MC hasi zen bere zerbitzuak Nafarroako Ospitalegunean ematen, zehazkiago Bideko Ama Birjina Ospitalean; otsailaren 1ean, berriz, Nafarroako Ospitalean eta otsailaren 11n Ubarmin Kliniketan. Horretarako 6,17 milioi euroko inbertsioa egin zuen.

- 2013ko otsailean, hasieran arazoak izan baitziren, gaixoek aurkeztutako kexa ugarien ondorioz, O-NOZek idatzizko ohartarazpena bidali zion MCri.
- 2013ko martxoan, Dietetika eta Nutrizio Zerbitzua Parlamentura joan zen, zerbitzua ematean antzemandako gorabehera ugarien berri ematera. Hil horretan, lehenengo zehapen-espeditentea ireki zitzaion MCri, arau-hauste arin batengatik. 6.000 euroko zehapena ekarri zuen.
- 2013ko apirilean, Osasun Departamentuak beste zehapen espeditente bat hasi zuen, NOPLOiren txostenen ondorioz. Izan ere, institutu horrek du sukaldeetako elikadura-segurtasunaren kontrol ofizialaren eginkizuna. Kasu horretan, zehapena 48.017 eurokoa izan zen.
- 2013ko abuztuan, O-NOZek hirugarren zehapen-espeditentea ireki zion MCri, arau-hauste larri batengatik. 20.000 euroko zehapena ekarri zuen.
- Abuztutik urrira, "coaching" bat egitera jo zen, elikadura prozesuaren azterketan sakontzeko, zailtasunak eta ahulguneak detektatu eta hobekuntza-arloak ezartzeko, lankidetzeta eta konfiantza nola susta zitezkeen hausnartzeko, lan eraginkorra egiteko behar ziren lidergoa eta erantzukizuna lantzeko eta aldaketak kudeatzeko baliabideak garatzeko.
- 2014ko otsailean, zerbitzua emateko organo aldaketa iragarri zen, egungo organo sortutako arazo ugarietarako konponbide gisa. Ekipamendu berri horrek solairuetan egokitze-obra egitea eskatzen du, zeren eta egungo instalazioek ez baitute aukerarik ematen organo horiek erabiltzeko. Obren eta organo berrien kostua MCK hartu zituen bere gain. O-NOZek emandako informazioaren arabera, organo berrien erabilera 2014ko uztailan gauzatuko da.
- 2014ko maiatzean eta ekainean, O-NOZen aurkako epaia eman zen, antzinako sukaldeetako aldi baterako kontratuak bertan behera uzteagatik. 37.083 euroko kalte-ordaina ordaintzeko betebeharra ezartzen da.

III. HELBURUAK, NORAINOKOA ETA MUGAK

Hauek dira txosten honen helburuak, Parlamentuak egindako eskariarekin bat etorrira:

- Nafarroako Ospitaleguneak ezarritako elikadura-zerbitzuen gaineko kontrol-sistemak aztertzea.
- Egiaztatzea ea agindu teknikoaren eta klausula administratiboen orriak, hain zuzen MCrekin egindako kontratua arautzen dutenak, betetzen ari diren.
- MCK, Nafarroako Ospitalegunean elikadura-zerbitzua emateagatik, egindako fakturazioa eta haren aurrekontu-kudeaketa aztertzea.
- MCri irekitako zehapen-espeditenteak berrikustea.
- 2013an MCK Nafarroako Ospitalegunean elikadura-zerbitzua emateagatik O-NOZek lortu duen aurrezkoa kalkulatzeko.
- 2013an elikadura-zerbitzuak izanzen zukeen kostua kalkulatzeko, baldin eta MCK eman duen baldintza beretan eman izan balitz O-NOZeren zuzeneko kudeaketaren bitartez.

Aurrekoari gehituta, aztertu dugu nolako bilakaera izan duten 2013an hasi eta 2014ko maiatzera arte gaixoek aurkeztutako kexak, bai eta haien arrazoiak zein diren ere.

Gainera, aipatu beharra dago, Parlamentuaren eskariak MCK Nafarroako Ospitalegunean elikadura-zerbitzua ematean lortutako etekin-tarteari buruzko kalkulua biltzen zuela. Puntu hori ez da aztertu, zeren eta MC partaide deneko enpresa-taldearen urteko kontuak baizik ezin izan baitugu eskuratu.

Txosten honen helburuak lortzeko, funtsean, honakoak aztertu ditugu: MCrekiko kontratua arautzen duten orriak; elikadura-zerbitzua ematearen ondoriozko fakturazioa; hasitako zehapen-espeditenteak; gaixoek aurkeztutako kexak eta elikadura-zerbitzua dela-eta O-NOZek ezarritako kontrol-sistemak.

Bi muga egon dira elikadura-zerbitzua baliabide berekiekin emateak ekarriko lukeen aurrezkoa eta kostua kalkulatzeko:

- Inongo kasutan ere ez dira egotzi zerbitzua ematearekin lotutako zeharkako kostuak. Zeharkako kostu horiek dagozkie zerbitzuari proportzionalki ordainarazi beharko litzaizkiokeen gastuei, O-NOZen eta Osasun Departamentuaren jardueren zama orokorrak diren aldetik.

- Zerbitzua baliabide berekiekin emanez gero lortuko litzatekeen aurrezkoa eta izanen liratekeen kostuak kalkulatzeko, O-NOZen 2012ko txosteneko datu batzuk erabili dira.

Muga horiek dauden arren, zenbatekoak ez dira garrantzitsuak guztizko kopuruaren barruan; horrenbestez, lortutako ondorioak nahiko arrazoizkoak eta zuzenak direla jo daiteke.

Lan hau egiteko, honako printzipio eta arau hauei jarraitu zaie: Espainiako Estatuko Kanpo Kontroleko Organo Publikoen Koordinazio Batzordeak onetsi eta Kontuen Ganberak bere fiskalizazio-eskuliburuan garatutako sektore publikoaren auditoriari buruzko fiskalizazio-printzipioak eta fiskalizazio-arauak, lan honetarako bereziki egoki iruditu zaizkigun egokitzapenak eginik.

IV. ONDORIOAK ETA GOMENDIOAK

Atal honetan, egindako lanetik ateratako ondorio eta gomendio nagusiak azalduko ditugu:

IV.1. NAFARROAKO OSPITALEGUNEAK ELIKADURA-ZERBITZUA DELA-ETA EZARRITAKO KONTROLA

MCK emandako elikadura-zerbitzuaren gainean Nafarroako Ospitaleguneak egin duen kontrola zenbait tresnaren bitartez gauzatu da: Alde batetik, zerbitzua ematearen hasierako inguruabarrak kontuan hartuta, hura hobetzeko zenbait kontrol-sistema ezarri ziren. Bestalde, MCKrekin kontratua arautzen duten orriak beste tresna bat dira, haren betetzearen gaineko kontrola egitea bideratzen duena.

IV.1.1. Kontrol sistemak

Nafarroako Ospitaleguneak zenbait kontrol-sistema ezarri ditu MCK ematen duen elikadura-zerbitzua dela eta. Kontrol-sistema horietan, honakoek parte hartzen dute: Elikadura Atalak, Dietetika eta Nutrizio Atalak, ospitaleratze solairuetako erizaintza-unitateek, Eriaren Arretarako Unitateak, Medikuntza Prebentiboaren, Ospitaleetako Higienaren eta Kudeaketa Klinikaren Zerbitzuak eta Administrazio eta Zerbitzu Orokorraren Zerbitzuak. Halaber, NOPLOIren lana hartu behar da kontuan, bera baita elikadura-segurtasunaren kontrol ofizialaren betebeharra duena eta Nafarroako Ospitaleguneak eskatutako laginak analizatzen dituena.

Kontrol horiek, funtsean, honakoei buruzkoak dira: dietak platerera eramatea, haiek banatzea, laginak egitea, gaixoek elikadura-zerbitzuari buruz egindako kexak eta elikagaien segurtasuna.

Lantalde bat eratu zen, non aurreko ataletatik gehienek eta MCKo langileek parte hartzen baitute. Lantalde horrek aurrez eskatutako kontrolen emaitzak analizatzen ditu.

Halaber, Elikagaien Segurtasunerako Batzorde bat badago, non atal horiek eta NOPLOIk hartzen baitute parte.

Elikadura-zerbitzua dela-eta maizen izan diren gorabeherak, lantaldearen aktetan aipatzen direnak, honakoak dira: solairuetan dieta batzuk sobran egotea; menuetan akatsak izatea; erizainen dieta-eskariarekin arazoak izatea; tresneria egoera txarrean egotea; turmixen testura desegokia; anoen pisuak; elikagaien tenperatura; dieta bereziekin izandako arazoak; programa informatikoarekin izandako gorabeherak eta abar. Gorabehera horiek ekarri zuten 2013an bi zehapen-espeditente irekitzea.

2013an egindako 34 ikuskatzeetan, NOPLOIk 84 anomalia antzeman zituen, bereziki honakoak direla eta: garbiketen, tenperaturen eta olioaren nahitaezko erregistroa; material zikin edo desegokia; hondatutako ekipamendua; kontrol-protokoloetako akatsak eta higiene-jokabide

desegokiak. Horrek berarekin ekarri zuen beste zehapen-espeditente bat irekitzea. Horri dagokionez, anomalien zatirik handiena kontratuaren hasieran gertatu zen; eta gaur den egunean nabarmen gutxitu dira anomalia horiek, egindako ikuskatzeetan nabarmendu den bezala.

Ganbera honek uste du ezarritako kontrol-sistemak, orokorrean, egokiak direla.

IV.1.2. MCrekiko kontratuaren klausula administratiboan eta agindu teknikoan orriak

Klausula administratiboan orria, oro har, bete egin da, baina ez dago formalki jasota Nafarroako Ospitaleguneak zenbait alderdi egiaztatzen duenik, honakoekin lotutako arloetan: lehengaiak hartzea, ekipamenduaren konponketa eta MCn zerbitzua ematen duten pertsonen kopurua. Ez da berariazko kalitate-adierazlerik ezarri zehapenak ezartzeari begira, eta horrenbestez, ezinezko zaigu esatea baldintzak betetzen diren ala ez.

Agindu teknikoan orriari dagokionez, O-NOZek honako ez-betetzeak antzeman zituen, zenbait alderditan: elikagaien tenperatura, tresneriaren eta baxeraren garbiketa, menu-hautaketa eta zerbitzua ematen hasteko ordutegiak, plateri buruz emandako fitxa teknikoan eta zerbitzatutakoaren arteko bat ez-etortzeak, anoetako kopuruak eta frutaren barietate, kalitate eta kalibre eskasa. Ez-betetze horiek direla eta, bi zehapen espeditente ireki zaizkio MCri, aurreko atalean aipatu bezala.

Gure berrikuspenean ere, ez-betetze batzuk aurkitu ditugu. Horien artean, hauek nabarmendu behar dira: aparteko produktuak erizaintza unitateei emateari buruzko justifikazioa; bazkarian eta afarian ur-botilak ematea. eta elikagaiak direla-eta onetsitako prezioak MCK eskainitakoez bestelakoak izatea.

Gainera, honakoak ez daude jasota: MCren langileen uniformetasunaren onspena; kontrolatzea ea MCK ekipo bakoitzeko fitxa bat duen, egindako mantentze-lanak jasotzeko; Nafarroako Ospitaleguneak MCren ekipoen matxurak direla-eta komunikazio formala egitea, nahiz eta NOPLOren arabera halakoak gertatu diren; erretiluetan sobran geratzen diren jakiei buruzko aldizkako kontrola. Azken horri dagokionez, kontrol bakarra egin zen, 2013ko apirilaren eta maiatzaren artean, eta hartan honakoa ondorioztatu zen:

	Lehen platerak		Bigarren platerak		Postreak	
	Lagina	Sobran geratutako jakiak (%)	Lagina	Sobran geratutako jakiak (%)	Lagina	Sobran geratutako jakiak (%)
Apirila	153	36	171	26	161	13
Maiatza	555	46	523	41	541	11

Azkenik, Ganbera honek uste du orrien testua luzea dela, klausula garrantzitsu batzuetan argitasun gutxi ematen duela –esate baterako, zehapenak ezartzeari dagokionez– eta inolako garrantzirik ez duten klausulak biltzen dituztela. Faktore horietako batzuek, batzuetan, eragozten dute egiaztatzea orrietako baldintzak betetzen diren.

IV.2. NAFARROAKO OSPITALEGUNEAN ELIKADURA-ZERBITZUA EMATEAGATIK EGINDAKO FAKTURAZIOA ETA HAREN AURREKONTU-KUDEAKETA AZTERTZEA

Nafarroako Ospitalegunean, gosariak, bazkariak, meriendak eta afariak osatutako dietak zerbitzatu zaizkie ospitaleratutako gaixoei. Gainera, haurren laguntzaileei aurreko guztia ematen zaie, merienda kenduta; hemodialisian dauden gaixoei gosaria edo merienda ematen zaie, tratamendua ematen zaien orduaren arabera, eta Nafarroako Ospitalegunean dagoen 18 pertsonako komunitate erlijioso bateko kideei bazkaria eta afaria ematen zaie.

Dietak eskatzeko zenbait modu badaude, hartzailaren eta eskaria egiten den unearan arabera: ospitaleratutako gaixoen dietak, komodin gisako dietak, orduz kanpo eskatutako dietak, sistema informatikoan islatzen ez diren dietak, laguntzaileen dietak, hemodialisiko gaixoen dietak eta Nafarroako Ospitalegunean erkidego erlijiosorako dietak.

Halaber, MCK behar diren aparteko produktuak edo elikagai osagarriak ematen dizkie solairuetako erizaintza unitateei eta aipatutako erkidego erlijiosoari. Erizaintza unitateek, gainera,

"gehigarriak" izenekoak eska ditzakete, dieten berariazko ohar gisa. MCK esleipen prozesuko eskaintzan jasota dauden nahiz jasota ez dauden aparteko produktuak dira.

MCK 2013an, guztira, 5.285.320 euro (BEZa barne) fakturatu zituen, honako xehakatzearen arabera:

	Gosariak		Bazkariak		Meriendak		Afariak		Guztira	Gutzizkoaren gaineko ehunekoa
	Ale bakoitzaren prezioa: 2,893		Ale bakoitzaren prezioa: 8,536		Ale bakoitzaren prezioa: 2,002		Ale bakoitzaren prezioa: 7,645			
	Kopurua	Zenbatekoa	Kopurua	Zenbatekoa	Kopurua	Zenbatekoa	Kopurua	Zenbatekoa		
Ospitaleratutako gaixoen dietak	215.310	622.891,83	228.983	1.954.598,89	205.343	411.096,69	219.896	1.681.104,92	4.669.692,32	88,4
Programa informatikoan islatzen ez diren dietak	1.021	2.953,75	6.112	52.172,03	1.030	2.062,06	9.832	75.165,64	132.353,49	2,5
Orduz kanpo eskatutako dietak	344	995,192	3.827	32.667,27	1.843	3.689,69	2.110	16.130,95	53.483,10	1,0
Laguntzaileen dietak	6.658	19.261,59	6.931	59.163,02	0	0	6.609	50.525,81	128.950,42	2,4
Hemodialisiko gaixoen dietak	13.872	40.131,70	0	0	13.191	26.408,38	0	0	66.540,08	1,3
Erkidego erlijiosoa	0	0	5.994	51.164,78	0	0	5.994	45.824,13	96.988,91	1,8
MCKren eskaintzan sartzen diren aparteko produktuak									123.311,76	2,3
MCKren eskaintzan sartzen ez diren aparteko produktuak									13.999,52	0,3
Guztira									5.285.319,60	100

2013an, honako kontrola egin zen fakturazio hori dela eta:

Fakturazioaren kontzeptua	Guztira	Gutzizkoaren gaineko ehunekoa	2013an egindako kontrola	Aurkitutako arazoa
Elikadura-dietak	4.669.692,32	88,4	Kontrol informatikoa	Inicialmente falta de alguna dieta: una de las causas que provoca incoación expediente sancionador
Programa informatikoan islatzen ez diren dietak	132.353,49	2,5	Kontrolaren hasiera, ekainean	Dietak posta elektronikoko bidez edo zuzenean MCKri deituz eskatzea. Horrek eragozten du fakturatuak kopurua zuzena den.
Orduz kanpoko eskarietako dietak (aurrez eskatutako dietetan sartutako aldatetako).	53.483,10	1	Ez zen kontrolik egin.	Bi dieta fakturatu dira beti, alde batera utzita beti eskatzeko ordua elikagaiak platerera eraman baino lehen ala horren ondotik izan den.
Laguntzaileen dietak	128.950,42	2,4	2013an egoki kontrolatua	Lehenengo bi hilabeteetan meriendak fakturatu ziren, eta zenbatekoa ondorengo fakturatuak kendu zen.
Hemodialisiko gaixoen dietak	66.540,08	1,3	Ez zen kontrolik egin.	--
Erkidego erlijiosoa	96.988,91	1,8	Ez zen kontrolik egin.	Ez dago dietak edo aparteko produktuak eskatzeko modu formalizaturik sinatutako eskurazte-ziurtagirietan.
MCKren proposamen ekonomikoan sartzen ziren aparteko produktuak	123.311,76	2,3	Ez zen kontrolik egin.	Erizaintza unitateek elikagaiak hartzeko prozedurarik ez dago, eta hori eragozpen bat da fakturatuak zuzena den egiaztatzeko. 2013ko urtarrilaren fakturaren zenbatekoa (5.718 euro) ez dago egoki justifikatuta.
MCKren proposamen ekonomikoan sartzen ez ziren aparteko produktuak eta gehigarriak.	13.999,52	0,3	Ez zen kontrolik egin.	Ez dago jasota eskaintzan sartzen ez ziren produktu horien prezioei buruzko onepenik; gehigarriei dagokienez, "erraz mastekatzeko anoak" eman ziren, zeinak lehen edo bigarren plater bat badira ere bazkari oso baten gisara fakturatu baitziren.
Guztira	5.285.319,60	100		

Nabarmenezkoa da 2014tik aurrera, pixkanaka, fakturazioaren kontrolean aurkitutako gabeziei konponbidea emateko prozedura egokiak ezartzen hasi direla.

Akats batzuk aurkitu dira erizaintza unitateek honakoak eskatzerakoan: orduz kanpoko dietak, programa informatikoan islatzen ez diren dietak eta gehigarriak. Akats horiek justifikatzen dituzten arrazoietakoa bat da langile horiek jasotako prestakuntza eta horri buruzko jarduketa-prozedurarik ez egotea.

IV.3. MCri EZARRITAKO ZEHAPEN-ESPEDIENTEAK

Hiru zehapen espediente ireki dira elikadura-zerbitzuko arazoak direla eta:

- Kontratuaren arau-hauste arina:

Espediente hori hasi zen zerbitzua ematen hasi zenean egindako lagin batzuetan aurkitutako akats arin baina jarraituak direla eta: eskatutako dietak ez ematea, produktuak falta izatea, kopuruetan edo prestaketan aurkitutako arazoak eta abar. Zehapena 6.000 eurokoa izan zen eta geroko fakturretatik kendu zen 2013an.

- Kontratuaren arau-hauste larria:

Espediente hau eragin zuten arrazoiak honakoak izan zen: elikagaien tenperaturak direla-eta denbora jakin batean egindako neurketetan, kasuen % 43an tenperaturak altuegiak izatea eta % 16,41ean legez ezarritakoa baino baxuagoak izatea.

Zehapen-proposamena 20.000 eurokoa izan zen, eta MCK administrazioarekiko auzi-errekurtsoa aurkeztu zuen zehapen-ebazpenaren aurka aurkeztutako gora jotzeko errekurtsoa ezesten zuen Osasun kontseilariaren foru aginduaren aurka. Gaurkoz ebatzi gabe dago.

- Osasun arau-hauste arin eta larriak:

NOPLOik ikuskatzeak egin zituen MC lanean hasi zenetik. Kontuan izanda aurkitutako arazoak, zehapen-espedientea ireki zen osasunaren arloko zortzi arau-hauste arinengatik eta zazpi arau-hauste larriengatik, eta 48.017 euroko zehapena proposatu zen.

Txosten hau idazteko unean, MC Administrazioarekiko Auzien Epaitegian zehapen horren aurkako errekurtsoa aurkezteko epean dago.

IV.4. GAIXOEK 2014ko MAIATZERA ARTE AURKEZTUTAKO KEXAK

MC Nafarroako Ospitalegunean elikadura-zerbitzua ematen hasi zenetik, gaixoek zenbait kexa aurkeztu zituzten. Haien kopurua eta arrazoiak honakoak izan ziren 2013ko urte osoan eta 2014ko maiatzaren 31ra arte:

	2013	2014	Guztira	¸tztizkoaren gaineko ehunekoak
Elikagaien kalitate eskasa	1.278	96	1.374	59,17
Dietako akatsa	188	17	205	8,83
Elikagaien tenperatura	82	16	98	4,22
Otorduen ordutegia	61	1	62	2,67
Elikagaiak nahikoak ez izatea	34	1	35	1,51
Zerbitzua dela-eta aurkeztutako era guztietako kexak (aurrekoen konbinazioak)	500	48	548	23,60
Guztira	2.143	179	2.322	100

Nabarmentzekoa da kexen ehuneko 59 elikaduraren kalitate txarrarengatik izan zirela. Halaber, aurkeztutako kexen guztizkotik, ehuneko 62 2013ko lehen lauhilekoan aurkeztu ziren, eta gero kopurua jaisten joan da.

Nafarroako Ospitalegunek, zerbitzua kanpoan kontratatu baino lehen, ematen zuen elikadura-zerbitzua zela-eta, 2010an lau kexa jaso ziren; 2011n, hiru kexa, eta 2012an, zortzi kexa. Kopuru horiek 2013koak eta 2014koak baino nabarmen txikiagoak dira.

IV.5. 2013an MCK NAFARROAKO OSPITALEGUNEKO ELIKADURA-ZERBITZUA EMATEAGATIK LORTU DEN AURREZKIA

2013ra eguneratu da elikadura-zerbitzuak zenbateko kostua izanen zuen, baldin eta zerbitzua beroko produkzio-sistemaren bidez hiru sukaldetan ematen jarraitu izan balitz, eta MCK fakturatutakoarekin alderatu da. Honakoa da emaitza:

	Zenbatekoa (eurotan)
2013rako kalkulaturako gastua sukalde zaharrekin (aldi horretan MCK eman du zerbitzua)	7.880.987
MCren egiazko fakturazioa 2013an	-5.148.008
Bideko Ama Birjina Ospitaleko guardiako langile medikoak	-71.204
Elikagai osagarriak	4270
Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzuaren kontrolak (MCK zerbitzua ematen jardun duen aldian)	-124.005
Langileentzako kalte-ordainak	-37.083
Coaching	-8.712
Kalkulatutako aurrezkia, guztira	2.496.245

Lortutako aurrezkia, egindako kalkuluen arabera, 2,49 milioi eurokoa izan da.

Baldin eta MCren jarduera urtebetera estrapolatzen bada, kalkulaturako aurrezkiak 2,78 milioi euro egiten du; kopuru hori hasieran O-NOZek aurreikusitakoa -2,76 milioi euro- baino handixeagoa da.

Kalkulu hori txikiagoa izanen litzateke, beste alderdi garrantzitsu batzuk kontuan hartuko balira; honakoak besteak beste:

- Ezarritako kontroletako langile-kostua. Zuzenean, Elikadura Atalarena baizik ezin izan da lortu.
- Urte batetik bestera dieten kopuruan izan den gutxitzeak aldi baterako langileen kontratazio txikiagoa ekar lezake.

IV.6. ELIKADURA-ZERBITZUA O-NOZEN BALIABIDEAK ERABILIZ EMATEAK IZANEN LUKEEN KOSTUAREN KALKULUA

Kalkulatu da elikadura-zerbitzua baliabide berekiekin emateak zenbateko kostua izanen zuen, baldin eta sukaldeak bateratu eta hotzeko produkzio-sistema ezarri izan balitz, MCK 2013an zerbitzuak ematen zituen aldian. Honakoa da emaitza:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
Langileak (MCK zerbitzua eman zuen aldiko kostua)	2.170.954
Lehengaiak	1.412.325
Zuzeneko gastuak	238.434
Energia eta ura	168.583
Garbitegia	15.781
Garraioa	34.114
Amortizazioa	568.624
Langileentzako kalte-ordainak	37.083
Kalkulatutako kostua, guztira	4.645.898

Ikusten den bezala, kalkulaturako kostua 4,65 milioi eurokoa izanen litzateke.

O-NOZek sukaldeak bateratzeagatik eta hotzeko sistema baliabide berekiekin ezartzeagatik lortuko lukeen aurrezkia kalkulatu da, MCK zerbitzuak eman dituen aldian, beroko produkzio-sistema erabiltzen zuten lehenagoko sukaldeekin alderatuta, eta honakoa da emaitza:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
2013rako kalkulaturako gastua sukalde zaharrekin (aldi horretan MCK eman du zerbitzua)	7.880.987
2013rako kalkulatu den gastua, sukaldeak bateratuta, baliabide berekiekin eta hotzeko sistemarekin (MCK zerbitzuak eman dituen aldia)	-4.645.898
Bideko Ama Birjina Ospitaleko guardiako langile medikoak	-71.204
Kalkulatutako aurrezkia, guztira	3.163.885

Ikusten den bezala, kalkulaturako kostua 3,16 milioi eurokoa izanen litzateke.

Baldin eta jarduera urtebetera estrapolatzen bada, aurrezkia 3,46 milioi eurokoa izanen litzateke.

Baliabide berekiekin eginez gero lortutako kostua eta MCK fakturatutakoa alderatuta, honako emaitzak lortzen dira:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
MCren egiazko fakturazioa 2013an	5.148.008
Elikagai osagarriak	-4.270
Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzuaren kontrolak (MCK zerbitzua ematen jardun duen aldian)	124.005
Langileentzako kalte-ordainak	37.083
Coaching	8.712
2013rako kalkulatu den gastua, sukaldeak bateratuta, hotzeko sistemarekin eta baliabide berekiekin (MCK zerbitzuak eman dituen aldia)	-4.645.898
Kalkulatutako aurrezkia, guztira	667.640

Ikus daitekeen bezala, elikadura-zerbitzu baliabide berekiekin eman izan balitz, O-NOZek 667.640 euroko aurrezkia lortuko zuen, MCK fakturatutako gastuaren aldean.

Datu horren estrapolazioak 676.314 euroko aurrezkia dakar urtean.

Nabarmendu beharra dago aukera horren alde egin izan balitz, hasierako inbertsiorako aurrekontua beharko zela; inbertsio hori 5-6 milioi eurokoa dela kalkula daiteke, hautatzen diren sukalde-distribuzioaren eta ekipamenduaren arabera. Inbertsio hori finantzatu ahal izateko zorpetzera jo izan balitz, eragiketaren interesak kontuan hartu beharko ziren.

Ondorioa da Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzua bateratzea eta bertan hotzeko produkzio-sistema ezartzeak aurrezki bat ekarri diote O-NOZi. Aurrezki hori, eurotan, hautatzen den kudeaketa-sistema zein den, desberdina izanen da, hurrengo taulan ikusten den bezala:

Sukaldeak bateratzeak eta hotzeko produkzio-sistema ezartzeak ekarritako aurrezkia, kalkulaturakoaren arabera

2013ko gastua	Lehenengo sukaldeak, beroko produkzio-sistema	Baliabide berekiak	Kanpoan kontratatuta, MCKekin	Kudeaketa-ereduen arteko aldea
MCren egiazko jarduera	7.880.987	3.163.885	2.496.245	667.640
Urterako kalkulaturako jarduera	8.577.588	3.462.763	2.786.449	676.314

Halaber, kontuan hartu beharra dago ez dela kalkulatu kostuaren sistema zein izanen zen baldin eta kudeaketa mistora jo izan balitz, non hornikuntza eta dietak prestatzeko eginkizunak Nafarroako Ospitalegunek egiten zituen eta elikagaiak platerera eramateko, banatzeko eta garbiketako laguntza-eginkizunak kanpoan kontratatuko ziren.

Lortutako ondorioak kontuan izanda, MCKekin gaur egun dagoen kontratuari dagokionez, honakoa gomendatzen dugu:

- *Behar diren prozedurak ezartzea egiaztatzeko MCrekiko kontratua arautzen duten orrietako klausulak betetzen direla, hain zuzen ere gaur egun berrikusten ez direnak.*
- *MCrek fakturazioa berrikusteko behar diren prozedura guztiak aplikatzen jarraitzea.*
- *Erizaintza unitateetan dietak eskatzeko eta aparteko produktuak jasotzeko prozedura egokia diseinatzea, eta hori idatziz jasota uztea eta bete eginen dela segurtatzea.*
- *Gaixoei elikadura-zerbitzuari buruzko asebetetze inkestak egitea eta, kasua bada hobekuntza-neurriak sartzea.*

Elikadura-zerbitzuaren etorkizuneko esleipenei begira, honakoa gomendatzen dugu:

- *Ebaluatzea elikadura-zerbitzua kanpoan kontratatzen jarraitu behar den, edo ez ote den komenigarria kudeaketa hori baliabide berekiekin egitea edo kudeaketa-formula misto batera jotzea.*
- *Baldin eta kanpoan kontratatzeko hautuarekin jarraitzea erabakitzen bada, orriak idatzi aurretik, gogoeta egitea zerbitzuaren kudeaketarako gakoa diren faktoreei buruz, hau da, kontrolatu beharreko alderdiei buruz, haiek ikuskatzeko modurik onena zehaztuz.*
- *Aurreko gogoeta kontuan hartuta, zehaztasunez, argitasunez eta berariaz idaztea zerbitzuaren esleipendunak bete behar dituen orrietako klausulak, haien betetzea kontrolatu eta egiaztatzea errazte aldera.*

V. EGINDAKO LANAREN AZTERKETA XEHAKATUA

Aurreko atalean azaldutako ondorioak lortzeko bidea eman duen lanaren azterketa xehakatu aurkeztuko da ondoren.

V.1. NAFARROAKO OSPITALEGUNEAK ELIKADURA-ZERBITZUA DELA-ETA DAUZKAN KONTROL-SISTEMAK

Ondoren, Nafarroako Ospitaleguneak MCK ematen duen elikadura-zerbitzua dela-eta ezarritako kontrol-sistemak deskribatuko ditugu, lotura zuzena baitute baldintza-orriak betetzearekin:

V.1.1. Elikadura Atala

Atal hori lehenagoko sukaldeetako elikadura-zerbitzuko burutzari atxikitako hiru pertsonak osatzen dute. Honakoak dira haien kontrol-eginkizun nagusiak: MCrek fakturazioa berrikustea, erizaintza unitateek MCK egiten dizkieten dieta- eta produktu-eskariak kontrolatzea, V.2 eta V.3 ataletan azaltzen den bezala, eta ondoren zehazten diren bestelako kontrol-sistemetan parte hartzea.

V.1.2. Dietetika eta Nutrizio Atala

Dietetika eta nutrizioaren arloko langileen eginkizunak lehenagoko sukaldeetan garatzen ziren berak dira. Dietak platerera nola eramaten diren kontrolatzen, dietak dagozkien menuekin lotzeko kode eguneratu bat mantentzen eta MCKrekin dieten menuak adosten dihardute.

Egindako lanetik abiatuta, egunero txosten bat egiten dute, non, kasua bada, antzemandako gorabeherak jasotzen baitira. Txosten hori posta elektronikoki bidez igortzen zitzaizkien Dietetika eta Nutrizio Ataleko buruari eta Sostengu Prozesuen Erizaintza Arloaren buruari.

Erizaintza Arloko buruak astero laburpen batzuk egiten zituen aurkitutako gorabeherekin, eta haiek atal honetako V.1.5 atalean deskribatutako lantaldean aztertzen ziren.

Txosten horien kudeaketa, 2014ko martxotik aurrera, Elikadura Atalaren esku gelditzen da, eta bera bihurtzen da posta elektronikoen hartzaile.

2014ko martxotik, aurkitutako gorabeherari buruzko komunikazioa plataforma informatiko baten bitartez normalizatuko da.

V.1.3. Erizaintza unitateak

Solairuetako erizaintza unitateak dira gaixoei elikagaiak banatzeaz arduratzen direnak, haiei tenperatura berriz eman ondoren.

Aurkitutako gorabeherak posta elektronikoko bidez jakinarazten zaizkio dagokion arloko nahiz unitateko buruari eta azken horrek Sostengu Prozesuen Erizaintza Arloko buruari. Langile guztiek gorabeheren bidalketarako zuzeneko sarbidea izan zezaten, 2013ko martxoan helbide elektronikoko orokor bat sortu zen.

V.1.2 atalean aipatutako plataforma informatikoak, 2014ko martxotik aurrera, erizaintzako gorabeherak ere hartzen ditu.

V.1.4. Laginak

Laginak hartzeko ekimena sortu zen zerbitzatutako dieten kalitatea baloratzeko eta haiek hobetzen saiatzeko. Nafarroako Ospitaleguneko asmatutako gaixoei eskatzen dituzten laginak dira.

Laginketa horretara Elikadura Ataleko bi pertsona, Dietetika eta Nutrizio Ataleko pertsona bat eta MCko pertsona bat joaten dira.

Lehenengo laginketa urtarrilaren 29an egin zen, eta 2013an zehar 63 egin ziren. Azkena urte horretako urrian egin zen. 2014ko lehenengo lauhilekoan 18 lagin hartu ziren.

V.1.5. Diziplina anitzeko lantaldea

MC zerbitzua ematen hastean gertatutako zailtasunak eta gabeziak ikusita, lantalde bat sortu zen, elikadura-zerbitzua, dietak, prozesuak eta abarrekoak hobetzeko. 2013ko martxoan bildu zen lehenengo aldiz.

Lantalde hori 10 pertsonak osatzen dute. Horietatik bost MCkoak dira eta beste bostak Nafarroako Ospitalegunekoak (Elikadura Atala, Dietetika eta Nutrizio Atala, Sostengu Prozesuen Erizaintza Arloa eta Administrazio eta Zerbitzu Orokorren Zerbitzua).

2013an talde hori 32 aldiz bildu zen. Honakoak izan ziren aztertutako gaietatik ohikoenak: Dietetika eta Nutrizio Atalaren eta Erizaintza Arloaren gorabeheren txostenak aztertzea; egindako laginketen eta hobetzeko aplikatu beharreko neurrien ebaluazioa eta Eriaren Arretarako Unitatean erregistratutako gorabeheren azterketa.

Ondoren, ohikoenak diren gorabeheren laburpen bat ematen dugu, zeina heldu baita lantaldearen akten azterketatik. Hainbat aldiz aipatzen dira gorabehera horiek V.1.2, V.1.3 eta V.1.4 ataletan deskribatutako kontrol guztietan.

- Sobran dauden dietan edo menuan izandako akatsa.
- Dieten liburuaren arazoak eta erizaintza unitateen eskariak. Prestakuntza.
- Turmixaren testura desegokia.
- Estalkiek eta erretiluek itxura txarra izatea.
- Elikagaiak platerera eramateko zintan produktuak falta izatea. Platerak ordeztu dira.
- Dieta leuna ezin da programatik kendu (aplikazioaren arazoa).
- Gatza duten dietan eta gatzik gabekoak ez dira zuzen iristen.
- Anoen pisuak.
- Elikagaien tenperaturan akatsak izatea.
- Berduraren olio gutxi izatea.
- Arazoak dieta bereziki (barietate txikia edo produktuak falta izatea).
- Elikagaiak platerera eramateko edo orgak entregatu edo jasotzeko ordutegiak ez betetzea.
- Arazoak programa informatikoarekin.
- Mahai-tresna edo tresneriako elementu batzuk zikin egotea.
- Arazoak tortillekin.
- Higieneko praktika txarrak.

- Arazoak konpotarekin.
- Fruta: bariedade txikia, ale kolpatuak edo egoera txarrean.
- Dietetako gehigarriak ordeztzekoan akatsak gertatzea.
- Menua hautatzeko txartelekin arazoak izatea (eramatea eta elikagaiak platerera eramateko garaian ez ikustea).
- Arazoak menuetako fitxa teknikoekin.
- Dietak errepikatzea (bariedade txikia).
- Platerak gaizki elaboratuak egotea.

Ikusten den bezala, garrantzi maila desberdinetako gorabehera ugari daude, eta haien gainean lan egin da. Gabezia horietako batzuk aurkitutakoan zehapen-espeditentak ireki dira.

V.1.6. Medikuntza Prebentiboaren, Ospitaleetako Higienearen eta Kudeaketa Klinikoaren Zerbitzua

Nafarroako Ospitaleguneko zerbitzu honek ez du zuzenean parte hartzen elikadura-zerbitzua ematen 2014ko otsailera arte.

Haren eginkizun nagusiak dira Elikadura Atalak eta Dietetika eta Nutrizio Atalak egindako laginketen bilketa protokolizatzen eta MCk egindako auto-kontrolan parte hartzea.

V.1.7. Erretiluetan sobran geratutako jakien analisisia

Nafarroako Ospitaleak analisi bat egin zuen 2013ko apirilaren 24tik maiatzaren amaierara arte erretiluetan sobran geratutako jakiei buruz. Analizatutako plater kopurua eta plater bakoitzean sobran geratutako jakien portzentajea honakoak dira, azterlan horren arabera:

	Lehen platerak		Bigarren platerak		Postreak	
	Lagina	Sobran geratutako jakiak (%)	Lagina	Sobran geratutako jakiak (%)	Lagina	Sobran geratutako jakiak (%)
Apirila	153	36	171	26	161	13
Maiatza	555	46	523	41	541	11

Nabarmentzekoa da maiatzeko balioak apirilekoak baino altuagoak direla, postreen kasuan izan ezik; izan ere, azken horiek ia zenbateko berean mantentzen dira. Ehuneko 46 eta 41 dira lehen eta bigarren plateretarako, hurrenez hurren.

Txosten hau egin den egunean, ez da analisi gehiagorik egin alderdi horri buruz.

V.1.8. Elikagaien segurtasunaren kontrol batzordea

2004an, kontrol batzorde bat eratu zen, non NOPLOIk, Medikuntza Prebentiboaren Zerbitzuak, Elikadura Atalak eta Dietetika eta Nutrizio Atalak parte hartzen baitzuten.

Honakoak ziren haren eginkizunak: ospitale bakoitzeko elikagaien laginketak programatu eta haien jarraipena egitea; analisisien emaitzak aztertzea; NOPLOIren aholkua jasotzea sukaldeetako elikagai-segurtasunaren baldintzak hobetzeko eta eta, kasua bada, "zuzenak ez diren" analisisietako emaitzetan erakutsitako gabeziak zuzentzea.

Eta horretan, Iruñeko Udalak zeukan esleituta elikagai-segurtasunaren kontrol ofiziala, eta NOPLOIk araudiak exijitutako auto-kontrolako analisiak egiten zituen, Nafarroako Ospitaleguneari laguntzeko.

Sukaldeak bateratu eta kanpoan kontratatzen direnean, Kontrol Batzordeak erabaki zuen NOPLOIk hatuko zuela bere gain elikagai-segurtasunaren kontrol ofiziala eta berak eginen zituela Nafarroako Ospitaleguneari eskatutako auto-kontrolako analisiak.

Kontrol Batzordea bost aldiz bildu zen 2013an. Bilera horietan erabaki zuen laginketen programazio-irizpideak aldatzea eta zenbait parametro aplikatzea arau indardunari egokitzeko.

V.1.9. Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutua

Honakoa da NOPLOIk 2013an egindako jarduketa, kontrol ofiziala bere gain hartu eta auto-kontrolako analisiekin jarraitu ondoren:

- Bere gain hartutako kontrol ofizialari dagokionez, elikagaien 72 lagin analizatu ziren eta 34 ikuskatze egin ziren. Haietan, 84 anomalia aurkitu ziren, honako laburpenaren arabera:

Aurkitutako anomalia	Urt.	Ots.	Mar.	Api.	Mai.	Eka.	Uzt.	Abu.	Ira.	Urr.	Aza.	Abe.	Guz-tira	Anomalien ehuneko, guztizkoaren gainean
Janzkera desegokia	2												2	2
Manipulatzailerearen higiene-jokabide desegokiak	4	1	1										6	7
Higiene pertsonalerako ekipamenduko gabeziak	2		1	1									4	5
Ez dago langileentzako berariazko janzkerarik	1	1	1										3	4
Elaborazio zirkuituko ez-betetzeak	2	1	1	1									5	6
Aretoetan elementu desegokiak egotea	3												3	4
Produktuak egotea biltegiko lurzoruan		2											2	2
Hozkailuetan/aretoetan tenperatura desegokiak egotea	2	2	1										5	6
Produktuen tenperatura desegokia	2	1											3	4
Amaierako produktuaren tenperatura desegokiak	3		2										5	6
Gabeziak hondakinekin	2	1							1				4	5
Material zikin eta desegokia	1	3	4										8	10
Gabeziak nahitaezko erregistroetan (garbiketa, tenperaturak, olioak...)	4	6	6										16	19
Gabeziak kontrolako protokoloetan	4	1	1										6	7
Ez-betetzeak lekukotasuneko plater batzuekin	1	1											2	2
Etiketatzeko eta trazabilitate arazoak		2		1									3	4
Ekipamendu hondatua			1					2	2	1		1	7	8
Anomaliak, guztira	33	22	19	3	0	0	0	2	3	1	0	1	84	100
Egindako berrikuspenak, guztira	5	9	6	3	3	1	1	1	2	1	1	1	34	

Anomalien ehuneko 19 lotuta dago enpresak bete behar dituen nahitaezko erregistroetako gabeziekin; ehuneko 10 materiala desegokia izatearekin edo falta izatearekin; eta ehuneko zortzi ekipamenduko matxurekin.

Ikusten da zerbitzua ematean lehenengo hiru hilabeteetan egindako ikuskatzeak eta anomaliak 2013ko guztien ehuneko 59 eta 88 egiten dutela, hurrenez hurren. Ez-betetze horien ondorioa da V.4.2 atalean deskribatutako zehapen-espeditzea irekitzea.

Hasiera zail baten ondoren, MCK garatzen duen jarduerak hobera egin du eta jotzen da jada ez dela beharrezkoa ikuskatzeak hain maiz egitea. Horrenbestez, aurreko taulak erakusten duen bezala, bai ikuskatzeak bai aurkitutako anomaliak nabarmen egin dute behera.

Egindako elikagai-laginei dagokienez, guztietan emaitza aldekoa izan zen.

- Nafarroako Ospitalegunek eskatuta egindako auto-kontrolako analisiei dagokienez, elikagaien 267 lagin analizatu ziren, eta kasu guztietan emaitza aldekoa izan zen.

Horrenbestez, Ganbera honen iritziz, ezarritako kontrol-sistemak egokiak dira.

V.2. MCKreko KONTRATUKO AGINDU TEKNIKOEN ETA KLAUSULA ADMINISTRATIBOEN ORRIEN BETETZEA

2012ko uztailean, Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzua MCKri esleitu zitzaion lau urterako. Klausula administratiboan orria eta agindu teknikoan orria dira enpresa horrekiko kontratua arautzen dutenak. Nafarroako Gobernuak Kontratazio Atariaren webgunean kontsulta daitezke.

V.2.1. Klausula administratiboen orria

Klausula administratiboen orriak 29 klausula dauzka, zeinetan, besteak beste, honako alderdiak jasotzen baitira: kontratuaren xedea, araubide ekonomikoa, esleipena, esleipendunaren betetzea eta erantzukizuna, langile-baliabideak eta lan betebeharrak, kontratuaren ez-betetzeak edo kontratua deuseztatzeko arrazoiak.

Gainera, zenbait eranskin dauzka, eskaintzak aurkezteko ereduekin. Horien artean daude gosariarengatik, bazkariarengatik, meriendarengatik eta afariarengatik eskain daitekeen gehieneko prezioa eta hornitzen diren aparteko produktuen prezioak.

Egindako lanetik ondoriozta daiteke ezen, oro har, klausula administratiboen orria bete dela, nahiz eta honako alderdiak nabarmendu behar diren:

15. KLAUSULA: esleipen-hartzailearen betetzeari eta erantzukizunari buruzko klausula horretan, besteak beste, esleipen-hartzaileak egin ditzakeen arau-hausteak jasotzen dira, eta arin edo larri gisa sailkatzen dira.

Arinen artean, besteak beste, hauek daude:

- *"...behin eta berriz (hilabete natural batean hiru aldiz baino gehiago eta hamar aldiz baino gutxiago) lehengaiaren kalitatea falta izatea, hori Kudeaketa Unitateak horretarako izendatutako erantzuleak harrera-akta negatibo baten bidez egiaztatuta..."*

- *"...atzerapenak (hilabetearen hiruko gehienekoarekin) prozesurako funtsezkotzat jotako (prozedurarako onetsiko den zerrendaren arabera) ekipo eta instalazioen konponketan, horri buruz Kudeaketa Unitateak izendatutako erantzuleak berandutza-akta eginez egiaztatuta..."*

Larrien artean, besteak beste, honakoak deskribatzen dira:

- *"...zerbitzuaren kalitate-adierazleak ez betetzea..."*

- *"...behin eta berriz (hilabete natural batean hamar aldiz baino gehiago) lehengaiaren kalitatea falta izatea, hori Kudeaketa Unitateak horretarako izendatutako erantzuleak harrera-akta negatibo baten bidez egiaztatuta..."*

- *"...atzerapenak (hilabetearen hiru baino gehiago) prozesurako funtsezkotzat jotako (prozedurarako onetsiko den zerrendaren arabera) ekipo eta instalazioen konponketan, horri buruz Kudeaketa Unitateak izendatutako erantzuleak berandutza-akta eginez egiaztatuta..."*

Ez dago jasota lehengaiaren harrera egiten denik, edo ekipo eta instalazioen konponketak kontrolatzen direnik. Ez da zerbitzuaren kalitate-adierazlerik berariaz ezarri. Arrazoi horiek direla eta, ezin izan dugu egiaztatu estipulazio horiek betetzen diren.

16. KLAUSULA: langile-baliabideei eta laneko betebeharrei buruzko estipulazioa da, eta, besteak beste, honakoa dio:

"...Esleipen-hartzaileak, uneoro eta inguruabar guztietan, eskaintzan finkatutako langile-kopurua eta ezarritako arduraldiarekin eduki beharko ditu, salbu eta Administrazioak baimena emanda, berrikuntza teknologikoen ondorioz, prozesuak hobetzearen ondorioz edo antzekoen ondorioz kopuru hori aldatzeko bidea dagoenean..."

"...Hartara, bada, hilero TC1 eta TC2 agiriak aurkeztu beharko ditu, eta izandako aldaketak zehaztu beharko ditu; halaber, egiten dituen kontratu berriak eta ordainketen egiaztagiria aurkeztu beharko ditu..."

Ez dago jasota MCKo langileen kontrolik egiten denik. Soilik jasota daude MCK Elikadura Atalera igorritako hilabeteko TC1 eta TC2 agiriak, eta haietan ez dago behar adina informazio egiaztatzeko enpresak betebeharrak hori betetzen ari den ala ez. Hori dela eta, ezin dugu horri buruzko informaziorik eman.

V.2.2. Agindu teknikoaren orriak

Agindu teknikoaren orriak 17 klausula dauzka, hainbat alderdi biltzen dituztenak: kontratuaren xedea, zerbitzua eta edukia, ikuskatzea eta kontrola, aplikatzekoa den araudia, fluidoak eta

energia, giza baliabideak, sukaldearen eta espazio osagarrien instalazioa eta muntatzea eta abar.

Gainera, zenbait eranskin dauzka honako gaiei buruz: dieten zerbitzuaren ezaugarri orokorrak, lehenagoko sukaldeen ekipamendua, sukaldeen kokapen-espazioei buruzko planoak, dieten kudeaketarako gaur egun dagoen sistema eta abar.

Bai O-NOZek, bai ganbera honek, honako ez-betetzeak aurkitu ditugu:

2. KLAUSULA: oso luzea da eta kontratuan jasotako zerbitzuari eta eta haren edukiari buruzkoa da. Esleipendunaren zenbait betebeharrak biltzen ditu; honakoak, besteak beste:

- *“2.1. Enpresa esleipendunak elikadura-zerbitzuaren kudeaketarako konpromisoa hartuko du, non honakoak jasotzen baitira:...*

- 2.1.6. *Elikagaiak VIII. eranskinean zehaztutako amaierako kontsumo-unitateei banatzea, plater beroen beroko katea bermatuz, plater beroak 65 gradu zentigradotik gora egonen direla bermatuz eta entsaladak, postreak eta gainerako plater hotzak hotz mantenduz.*

- 2.1.7. *Tresneriaren, baxeraren eta banaketarako organ garbiketa.*

- 2.1.11. *Menua hautatzeko aukera ematea. Esleipendunak bere antolamendua egokituko du menuaren hautaketa bideratzeko, eta lehenengo eta bigarren plateretarako eta postrerako bi aukera emanen ditu.*

- 2.1.14. *Erizaintza unitateei aparteko produktuak hornitzea. Produktu horiek esleipendunak emanen dituen aparteko eskariak dira, Kudeaketa Unitateak berariaz baimentzen dituen kopuruetan, izendatuko den pertsonak sinatzen dituen egiaztagiriri gisako txartelen bitartez; txartel horietan, izan ere, emandako artikulua, kopurua, arrazoia eta data jasoko dira”.*

- 2.3. *Eskariak:*

- 2.3.4. *Baldintza hauetan jaso ez den beste edozein elikadura-zerbitzu, edozein beharrez dela eta hornitu behar dena, Kudeaketa Unitateak eta esleipendunak elkarrekin adostu beharko dute.*

Aurrekoari buruz, gogorarazi behar dugu elikagaien tenperatura ez dela beti egokia izan, Nafarroako Ospitaleguneak egindako kontroletan aurkitu diren gorabeheretan adierazi den bezala. Izan ere, inguruabar hori dela eta, zehapen-espeditante bat ireki zen, txosten honetako V.4.2. atalean deskribatu bezala.

Tresneriaren, baxeraren eta organ garbiketari dagokionez, kontroletan aurkitutako gorabeheretan aipatu den bezala, zenbait ez-betetze jaso dira.

Bestalde, aukerako menua 2013ko apirilaren 9an ezarri zen Bideko Ama Birjina Ospitalean eta Ubarmin Kliniketan. Horrenbestez, alderdi hori ere ez zen bete, nahiz eta jada zuzendu den.

Azkenik, ez da beti jasota gelditu ziurtagiri-txartela dagoenik erizaintza unitateek hornitutako aparteko produktu etarako, V.3.2 atalean zehaztu bezala.

Azkenik, ez dago jasota MCren eskaintzan bilduta ez dauden eta hornitu diren produktuen prezioak elkarrekin adostu direnik.

11. KLAUSULA: atal hau giza baliabideei buruzkoa da, eta hartan, besteak beste, honako alderdiak ageri dira:

“...Enpresa esleipendunak Kudeaketa Unitateari jakinarazi beharko dio zein diren kontratua betetzeari atxikita dauden langileak, bai eta geroan gertatzen diren aldaketak ere...

Esleipendunaren betebeharrak izanen da bere aldetik langile guztiei uniformeak ematea, zerbitzuak diharduen orduetan. Langileek etengabe identifikatuta joan beharko dute (enpresa esleipendunaren logotipoarekin). Uniforme horiek Kudeaketa Unitateak onartu beharko ditu...

Plantillaren handitze oro, kontratuaren hasierakoarekin alderatuta, hurrengo kontratuetan subrogatzeko eskubidea badakar, Kudeaketa Unitateak baimendu beharko du berariaz”.

Ez dago jasota MCko langileen uniformeak onartu direnik, nahiz eta itxura batean alderdi horrek garrantzirik ez duen.

Gainerako zehaztapenei dagokienez, adierazi bezala, ez dago jasota MCn lan egiten duten langileen gaineko kontrolik egiten denik; horrenbestez, ezin dugu alderdi horren betetzeari buruzko iritzirik eman.

14. KLAUSULA: estipulazio hori makineriaren, altzarien eta instalazioen mantentzeari eta konponketari buruzkoa da. Honako alderdiak zehazten dira, besteak beste:

“...Esleipendunak ekipo bakoitzeko fitxa bat edukiko du aktibo, eta bertan jaso beharko dira egiten zaizkion mantentze prebentiboko nahiz konponketako lanak, data jarrita, bai eta egindako mantentze-mota, aldatutako piezak eta abarrekoak ere.

Esleipendunak Kudeaketa Unitateari ekipo eta instalazioetan gertatzen diren matxura garrantzitsuen berri emanen dio.

Ez dago jasota MCren ekipoen fitxen gaineko kontrolik egiten denik. Horrenbestez, ezin dugu horri buruzko iritzirik eman.

NOPLOIk egindako ikuskatzeak gorabehera, aipatu den bezala, matxurak egon dira, MCren erregistro batean islatu direnak, baina ez dago jasota haiek Nafarroako Ospitaleguneari formalki jakinarazi izana.

V. ERANSKINA: eranskin honetan, dieten zerbitzuaren ezaugarri orokorrak zehazten dira. Besteak beste, honakoak aipatzen dira:

- *Elikadura-zerbitzuek honako ordutegiak bete beharko dituzte...*
- *Nafarroako Ospitaleguneko Nutrizio Klinikoko eta Dietetikako Atalari zerbitzatzen den elikagai, merkataritza-produktu eta errezeta bakoitzari buruzko fitxa tekniko bat eman beharko zaio. Fitxa tekniko horretan, ageri beharko dute (kuantitatiboki zein kualitatiboki) bai osagai guztiak (alergeno garrantzitsuenak badauden ala ez dauden argiro adierazita: arrautza, kakahuetea, fruitu lehorrak, laktasa, kaseina, esnea, arraina), bai nutrizio-balioa ere, zehazten diren parametroetan.*
- *Janariak prestatzeko eta apailatzeko baimentzen den olio bakarra oliba olioia izanen da, gradu bateko gehieneko azidotasunarekin.*
- *Haragi eta arrain anoetako zati jangarriak 150 g.-koak izanen dira, prestatu eta ondoren, eta arrautzetakoak 70 g.-ko 2 unitate edo 120 g. arrautza pasteurizatukoak izanen dira, bestelako kopuruak zehazten diren dietetan izan ezik.*
- *Fruten zati jangarria 170-180 g-koa izanen da. Fruta motak garaiaren arabera aldatuko dira, betiere konferentzia udareari, laranjari, sagarrari, kiwiari eta platanuari urte osoan eutsita.*
- *Dauzkaten ezaugarriak direla eta, horretarako bidea ematen duten dietek bazkarian eta afarian, lehenengo platera, bigarren platera, postrea eta ogia izanen dute. Gosarian eta meriendan, esneki bat, zereala eta fruta emanen dira. Bazkarian eta afarian, menuan ur mineraleko botilatxo bat egonen da, 33 cl-koa.*
- *Zuzendaritzak egokitzat jotzen duen maiztasunarekin, erretiluetan dauden hondarren gaineko kontrola eginen da, antzemate aldera zein diren gaixoei gutxien gustatzen zaizkien platerak, haien orde besterik batzuk jartzeko. Kontrol horren berriazko erregistro bat eginen da eta hileroko zuzendaritzak izendatutako arduradunari emanen zaio.*

Ahoratzeen ordutegiak ez ziren hasiera batean bete zenbait kasutan; izan ere, horixe izan zen MCri ireki zitzaion lehenengo zehapen-espeditentea eragin zuen arrazoietako bat, txosten honetako V.4.1 atalean zehaztu bezala. Gaur egun, oro har, ordutegiak betetzen dira.

Erizaintzako eta dietetika eta nutrizioko langileek egindako txostenetatik ondorioztatzen da ezen, batzuetan, atzerapenak egoten direla plateren fitxa teknikoak ematerakoan eta aldeak daudela fitxen eta egiazki zerbitzatzen den menuaren artean.

Gaur egun, ekilore-olioa erabiltzen da frijitzeko makinetan. Ez dago jasota ez-betetze horren justifikazioa.

Erizaintzako eta dietetika eta nutrizioko langileen txostenetan agerian jartzen dira zerbitzatutako anoen pisuetan dauden gorabeherak, bai eta frutaren bariedade, kalitate eta kalibre eskasak ere. Gorabehera horiek ere arrazoiak izan ziren V.4.1 atalean zehaztutako arau-hauste arinarenegatiko zehapen-espeditentea irekitzeko.

Hasiera batean, ur-botilatxo bat ematen zen bazkarian eta afarian, baina ez zen banaka ematen erretiluetan, orgetan zegoen espazio-arazo bat tarteko, eta blokean banatzen ziren, bereizirik. Erizaintzako langileek ezezkoa eman zioten hura banatzeari eta MCK hornitzeari utzi zion, baina horrek ez zuen ondorioz izan dietaren prezioan.

Kontuan izanda MCK O-NOZek fakturatzen dion botilatxo bakoitzeko prezioa, produktu hori hornitu ez denez, MCK 60.051 euroko aurrezkoa lortuko zuen egiazki fakturatutako bazkari eta afari guztiak hartuta. Horri dagokionez, ganbera honek uste du ezen, Kontratu Publikoari buruzko Foru Legeko 180. artikuluan ezarritakoari jarraituz, Nafarroako Ospitaleguneak behar diren jarraibideak eman behar dizkiola kontratistari akats hori zuzen dezan eta bere betebeharrak bete ditzan horretarako ezarritako epean, kasua bada, fakturatu bai baina eman ez diren zerbitzuak deskontatuz.

Ez dago jasota erretiluetan sobran geratzen den janariaren gaineko aldizkako kontrolik egiten denik, gutxien gustatzen diren platerak kendu eta beste batzuk jartzeko. Horri dagokionez, aipatu beharra dago ezen, V.1 atalean adierazi den bezala, Nafarroako Ospitaleguneak laginketa bat egin zuela.

Gainera, orriak betetzeari buruz azaldutako azterketari erreparatuta, ganbera honek uste du klausula ugari dituztela eta garrantzitsuak diren batzuetan zehaztuen falta dagoela; esate baterako, arau-hausteen deskribapenari dagokionez. Halaber, klausula batzuk luzeegiak dira, eta beste batzuek behar ez diren zehaztuenak ematen dira. Hori dela eta, zail gertatzen da haiek bete diren egiaztatzea, eta, garrantzitsuena dena, batzuetan eragozpenak daude balizko ez-betetze kasuetan zehapena ezartzeko klausulen lausotasun eta argitasun falta direla eta.

V.3. NAFARROAKO OSPITALEGUNEAN ELIKADURA-ZERBITZUA EMATEAGATIK EGINDAKO FAKTURAZIOA ETA HAREN AURREKONTU-KUDEAKETA AZTERTZEA

V.3.1. Dietak eta produktuak eskatzeko prozesua

Dietak solairuetako erizaintza unitateek eskatzen dituzte, eta Dietools izeneko programa informatikoaren bitartez kudeatzen da eginbehar hori. Aplikazio hori MCK jarri du, eta hartarako sarbidea dute Elikadura Atalak eta MCK, bai eta IRATI erizainen aplikazio informatikoak ere.

Eskari mota desberdinak daude, dietaren hartzailearen arabera eta dieta eskatzen den unearen arabera, ondoren deskribatzen den bezala:

- Ospitaleratuta dauden gaixoentzako dietak Nafarroako Ospitaleguneko erizaintza unitateek eskatzen dituzte IRATI aplikazioaren bitartez. Aplikazio horrek eskariak Dietools aplikaziora iraultzen ditu, gosarirako, bazkarirako, meriendarako eta afarirako aurrez ezarritako ordutegi batean. Baldin eta ospitaleratuta dagoena haurra bada, laguntzaileari ere dieta ematen zaio (merienda kenduta). Deita horiek direla-eta oharrak egin daitezke, erizaintza unitateek MCri, IRATIren bidez, "gehigarriak" eskatuz.

- Gainera, "komodin gisako dietak" badaude, gaixo jakinik ez dutenak: aurreikusi gabeko ospitaleratzeak daudenean eskatzen dira. Deita horiek Dietoolsen sartu ziren Elikadura Atalak eta erizaintza unitateek aurrez ados jarrita. Ezarritako kopurua aldatu nahi baldin bada, erizaintza unitateak hori Elikadura Atalari posta elektronikoki bidez jakinarazten dio, eta horrek Dietoolsen bidez MCri.

- Ezarritako ordutegietatik kanpo, erizaintza unitateek eskatutako dietetan aldaketak eska daitezke, IRATIren bitartez.

- Ospitaleratze programatuak dauzkaten gaixoentzako dietak, batez ere kirurgiarako gaixoentzakoak, ezin dira IRATIren bidez eskatu, zeren eta gaixoa ez baita ageri ospitaleratu gisa. Hori dela eta, posta elektronikoki bidez eskatzen zaizkio MCri. Mezu elektronikoki hori Elikadura Atalak ere jasotzen du. Halaber, posta elektronikoki bidez edo telefono bidez, aldaketak

eska daitezke dietak esleitzerakoan edo bestelako edozein berariazko eskaritan akatsak egon direnean.

- Hemodialisiko gaixoei, gosaria edo merienda ematen zaie, tratamendua hartzen duten orduaren arabera. Elikadura Atalaren bidez eskatzen da hori, Nafarroako Ospitaleak eta Bideko Ama Birjina Ospitaleak emandako informazioarekin.

- Gainera, erkidego erlijioso bat ere badago, Nafarroako Ospitalegunean lan sozialak egiten dituen. 18 pertsonak osatzen dute, eta tradizioz bazkaria eta afaria eman izan zaie. Horri dagozkion eskariak ez dira formalki egiten.

- Aurrekoaz gainera, bai erizaintza unitateei bai erkidego erlijioso horri, elikagai osagarriak hornitzen zaizkie. Lehenengo kasuan, 2013ko otsailetik, solairu bakoitzean produktu horiek direla-eta egunero dauden beharrak hitzartu ziren, eta Dietoolsen sartu ziren.

Behar horiek aldatzen badira, erizaintza unitateek aldaketa eskatzen diote, posta elektronikoki bidez, Elikadura Atalari, eta azken horrek Dietoolsen sartzen du aldaketa. Dietoolsek egunero erizaintza unitateei elikagai osagarriekin batera bidaltzen zaizkien albaranen bi ale sortzen ditu; behin sinatuta daudenean, kopia bat MCri itzultzen zaio eta beste bat Elikadura Atalari igortzen zaio. Erkidego erlijiosoaren kasuan, ez dago elikagai osagarrien programaziorik, ez eta horien albaranik ere.

V.3.2. MCren fakturazioa 2013an

Ondoren, fakturazioaren laburpen-taula bat ematen dugu, eurotan adierazia. MCK O-NOZI aurkeztutakoa da, 2013an, eta dieta-eskarien motaren eta aparteko produktuen arabera da.

DIETAK	GUZTIRA	Gosariak		Bazkariak		Meriendak		Afariak	
		Ale bakoitzaren prezioa: 2,6300		Ale bakoitzaren prezioa: 7,7600		Ale bakoitzaren prezioa: 1,8200		Ale bakoitzaren prezioa: 6,9500	
		Kopurua	Zenbatekoa	Kopurua	Zenbatekoa	Kopurua	Zenbatekoa	Kopurua	Zenbatekoa
Elikadura-dietak	4.245.174,84	215.310	566.265,30	228.983	1.776.908,08	205.343	373.724,26	219.896	1.528.277,20
Dietoolsen islatzen ez diren dietak	120.321,35	1.021	2.685,23	6.112	47.429,12	1.030	1.874,60	9.832	68.332,40
Orduz kanpo eskatutako dietak	48.621,00	344	904,72	3.827	29.697,52	1.843	3.354,26	2.110	14.664,50
Laguntzaileen dietak	117.227,65	6.658	17.510,54	6.931	53.784,56	0	0,00	6.609	45.932,55
Hemodialisiko gaixoen dietak	60.490,98	13.872	36.483,36	0	0,00	13.191	24.007,62	0	0,00
Erkidego erlijiosoa	88.171,74	0	0,00	5.994	46.513,44	0	0,00	5.994	41.658,30
Guztira	4.680.007,56	237.205	623.849,15	251.847	1.954.332,72	221.407	402.960,74	244.441	1.698.864,95
BEZa, % 10	468.000,76		62.384,92		195.433,27		40.296,07		169.886,50
Fakturaturako dietak, guztira	5.148.008,32		686.234,07		2.149.765,99		443.256,81		1.868.751,45
Sartu diren aparteko produktuak MCren proposamen ekonomikoa	112.101,60								
Sartu ez diren aparteko produktuak MCren proposamen ekonomikoa eta gehigarriak	12.726,84								
Guztira	124.828,44								
BEZa, % 10	12.482,84								
Fakturaturako aparteko produktuak, guztira	137.311,28								
Orokorra, guztira	5.285.319,60								

Ikusten den bezala, MCK 2013an 5,28 milioi euro fakturatu zituen guztira, Nafarroako Ospitalegunean emandako elikadura-zerbitzuarengatik. Dieta-eskarien mota bakoitzak eta aparteko produktuek honako portzentajea egiten dute guztizkoan:

Fakturazioaren kontzeptua (BEZa barne)	Guztira	Fakturazioaren kontzeptua, guztizkoaren gainean (%)
Elikadura-dietak	4.669.692,32	88,4
Dietoolsen islatzen ez diren dietak	132.353,49	2,5
Orduz kanpo eskatutako dietak	53.483,10	1
Laguntzaileen dietak	128.950,42	2,4
Hemodialisiko gaixoen dietak	66.540,08	1,3
Erkidego erlijiosoak	96.988,91	1,8
MCren proposamen ekonomikoan sartzen ziren aparteko produktuak	123.311,76	2,3
MCren proposamen ekonomikoan sartzen ez ziren aparteko produktuak	13.999,52	0,3
Guztira	5.285.319,60	100

Elikadura Atala da MCren fakturazioa kontrolatzeko ardura duena. Ondoren Nafarroako Gobernuak O-NOZen duen kontu-hartzailatza delegatuak kontrolatzen du.

Honakoak dira MCK dieta eta produktu horiei buruz hilerok aurkezten duen fakturazioaren euskarri-dokumentazioa eta egindako kontrola:

- *Elikadura-dieten zerrenda*

Ospitaleratutako gaixoen dietek eta komodin gisako dietek osatzen dute.

Faktura eta, horrenbestez, zerrenda hau, erizaintza unitateek IRATIren bidez egindako eskariekin sortzen da. IRATI gero Dietoolsen iraultzen ditu eskariak.

Ez da egiaztatzen eskatutako guztia, alegia, fakturatutakoa, egiazki zerbitzatzen dena den. Hasi batean, gorabeheraren bat antzeman zen hori zela eta; izan ere, dietaren bat aurkeztu ez izana izan zen zehapen espediente bat irekitzea ekarri zuen arrazoietakoa bat, V.4.1 atalean deskribatzen den bezala. Gaur egun, ez dago horri buruzko gorabeherarik.

Bai gertatzen dira gabezi batzuk solairuetan dietak sobran geratzen direlako; funtsean, egun berean alta emandako gaixoei zerbitzatzen zaizkienak dira, baina hori eskarien kudeaketa-arazo bat da, ez fakturazio-arazo bat.

Dieta mota honen fakturazioak guztizko gastuaren ehuneko 88,4 egin zuen 2013an.

- *Dietoolsen islatzen ez diren dieten zerrenda*

Honako dietak dira: IRATIren bidez ezin eska daitezkeen dietak, programatutako ospitaleratzeak dituzten gaixoentzakoak; akatsak tarteko dietetan izandako aldaketak; eta, aipatu bezala, posta elektronikoko bidez edo telefono bidez berariaz egindako eskariak.

Dieta mota horien kontrola 2013ko ekainean egiten hasi zen; zehazki, alderatzen zen Dietoolsen erregistratu gabeko dieten kopurua, MCK eskuratutakoa, posta elektronikoko bidez erregistratutako eskarien kopuruarekin.

Telefono bidez eskatutako dietak ez ziren jasota gelditzen; horrenbestez, ezin zen egiaztatu fakturatutakoak zuzenak ziren ala ez. Telefono bidez eskatutako dieta horiek guztizko kopuruan ehuneko 49 eta ehuneko 17 egiten zuten 2013ko ekainean eta azaroan, hurrenez hurren.

IRATI bidez eskatzen ez diren dieta mota honen fakturazioak guztizko gastuaren ehuneko 2,5 egin zuen 2013an.

Nabarmentzekoa da 2014ko martxotik aurrera, MCK telefonoz eskatutako dietak ematerakoan, dagokion erizaintza unitateak agiri ez-formalizatu bat sinatzen duela, eta hura Elikadura Atalari bidaltzen zaiola, hark, ondotik egiazta ahal dezan fakturazioa egokia den.

- *Laguntzaileen elikadura-dieten zerrenda*

Haurren laguntzaileei zerbitzatzen zaizkien dietak dira.

Zerrenda horren kontrola 2013an egin zen. Egiaztatu zen lehenengo hilabeteetan fakturan laguntzaileen merienda sartzan ari zela, nahiz eta laguntzaileei ez zaien meriendarik ematen. Gainera fakturatutako hori 2013an erregularizatu zen.

Dieta horien fakturazioak guztira fakturatutako gastuaren ehuneko 2,4 egin zuen 2013an.

- *Orduz kanpo egindako dieta-eskarien zerrenda*

Eskariak egiteko aurrez finkatutako ordutegiez kanpo dietetan egindako aldaketak dira.

Zerrenda Dietoolsetik lortzen da. Honakoa da dieta mota horien funtzionamendua. Bi dieta fakturatu dira beti: hasieran eskatutakoa, zeina baita zerrenda horretan agertzen dena, eta azkenean eskatutakoa, aurrez aipatutako elikadura-dieten zerrendan erregistratzen dena.

Beti bi dieta fakturatu diren arren, aldaketa eskatzen den orduaren arabera, uste izatekoa da MCk bi dieta edo dieta bakarra prestatzen duela, dietak platerera eramaten hasita dauden ala ez.

2014ko otsaileko egun bat hatu da lagin gisa, eta haren eskari-ordua aztertu da. Egiaztatu da fakturatutako dieta bikoitzen ehuneko 53an, MC egitate horren jakinaren gainean zegoela dietak platerera eramaten hasi baino lehen.

2013an ez zen inolako kontrolik egin eskari horiei buruz. 2014ko apiriletik aurrera, haiek berrikusteko prozesu bat egiten hasi da, eskari-ordua egiaztatzeko eta, hartara, fakturazio bikoitza saihesteko.

Dieta mota horien gastuak guztizkoaren ehuneko 1 egin zuen 2013an.

- *Erkidego erlijiosoaren aparteko produktuen eta dieten zerrenda*

Erkidego horri ematen zaizkion bazkariak, afariak eta elikagai osagarriak dira. Horri buruzko informaziorik ez dago Dietoolsen.

Kasu honetan gastuak guztira fakturatutakoaren ehuneko 1,8 egin zuen 2013an.

- *Hemodialisiko dieten zerrenda*

Tratamendu hori hartzen duten gaixoei ematen zaizkien gosariak edo meriendak dira.

2013an, gastu horri buruzko kontrolik ez zen egin. 2014ko urtariletik, Elikadura-Atalera igorritako hemodialisiko gaixoen etiketatik abiatuta, gastu horren eguneroko kontrol bat egiten da.

Dieta mota horien gastuak guztizkoaren ehuneko 1,3 egin zuen 2013an.

- *Aparteko produktuen zerrenda*

Klausula administratiboen orrietako proposamen ekonomikoaren eremuan, prezio jakin bat esleituta, ageri ziren elikagai osagarriak dira. Elikadura-dieten faktura berean jasotzen dira.

Produktu mota horien gastuak guztizkoaren ehuneko 2,3 egin zuen 2013an.

- *Aparteko produktuen eta gehigarrien zerrenda*

MCren hasierako eskaintza ageri ez ziren produktuak dira. Nafarroako Ospitaleguneak ez du haien prezioa onetsi. Elikadura-dietenaz besteko berariazko faktura batean aurkezten dira.

Kasu honetan gastuak guztizkoaren ehuneko 0,26 egin zuen 2013an.

Aurreko bi zerrendetako produktuak eta gehigarriak ondoren azaltzen ditugun hiru bideetatik hornitzen dira. Kasuan kasu egindako kontrola ere aipatzen da.

a) Erizaintza unitateen elikagai osagarriak

2013ko otsailaren 14tik Dietoolsen erizaintza unitate bakoitzerako elikagai osagarrien beharrei buruzko eguneroko programazioa ageri da. Elikadura Ataleko langileek alda dezakete programazio hori, aurrez azaldu dugun bezala.

2013ko apiriletik, Elikadura Atalak kontrolatzen du ea erizaintza unitate guztien produktu horien entrega justifikatzen duten albaranak igortzen zaizkion, baina ez du fakturazioa berrikusten.

2013ko egun jakin bateko albaranen lagin bat berrikusi dugu, Nafarroako Ospitaleguneko hiru zentroetako lau erizaintza unitatetatik hartua. Egiaztatu da guztiak sinatuta daudela; oro har, hitzartutako eta programatutako kopuruak albaranetan ageri direnekin bat datozen, baina adierazi beharra dago bi albaranetan existitzen ez den produktu baten jaso-agiria sinatu dela; hala eta guztiz ere, egiaztatu da halakorik ez zela fakturatu.

b) Gehigarriak

Produktu horietatik gehienak, IRATI programaren bidez eskatzen dituzte erizaintzako langileek, dietei buruzko "ohar" gisa.

2013an, Elikadura Atalak ez zeukan horri buruzko informaziorik eta ez zen haren fakturazioaren jarraipenik egin.

2014ko martxoan, alderdi hori kontrolatzen hasi da, eta une horretatik aurrera Dietetika eta Nutrizioko langileek baizik ezin izanen dute halakorik eskatu, eskarien kopurua gutxitzen saiatze aldera.

2013an hornitutako gehigarriei buruz Dietoolsetik lortutako informazioa berrikusita, egiaztatu dugu 2013ko ekainetik aurrera 225 "mastekatze errazeko anoa" hornitu zirela. Anoa horien lehenengo edo bigarren platera gaixoaren otorduaren barruan badaude ere, otordu oso baten gisara fakturatu dira (8,54 euro, BEZa barne). Horri buruz, esan beharra dago gaur egun anoa horien prezioa negoziatzen ari dela.

c) Erkidego erlijiosoko elikagai osagarriak

Ez da adostu elikagai horien programaziorik, eta ez dira Dietoolsen ageri. Ez da jasotzeari buruzko albaranik sinatzen eta haien fakturazioa ez da berrikusten.

2013ko martxoko fakturazioa berrikusita, bai MCren hasierako eskaintzan jasotako produktuena, bai jaso gabeko produktuena ere, ondoriozta daiteke ezen, orokorrean, egokia dela, nahiz eta goranzko akats batzuk aurkitu diren bost produkturen fakturatutako kopuruetan. Horren garrantzi ekonomikoa txikia da. Horri dagokionez, aipatu beharra dago 2014ko apiriletik prozedura bat hasi dela fakturazioa zuzena den egiaztatzea bideratuko duena.

Aurrekoaz gainera, fakturazioaren azterketatik eta egindako kontroletik honako alderdiak azpimarratu behar ditugu:

- 2013ko urtarrileko lehenengo 10 egunetan –MCK bere zerbitzuak Nafarroako Ospitalegunean ematen zituen jada– fakturatutako elikagai osagarrien kopurua 5.718 izan zen. Ez daude justifikaturik hornitutako produktuen xehetasunak; ez da existitzen, ezta ere, horren euskarri den albaranik, ondorengo hilabeteetan egiten den bezala. Urtearen gainerakoan produktu horien fakturazioa kontuan hartzen bada, zenbatekoa nabarmen altua da.

- Erizaintza unitateei dietak eskatzeko prozeduretan, dietetan beraietan eta aparteko produktuen kudeaketan egindako aldaketei buruz emandako prestakuntza ez zen eraginkorra izan, emaitzei erreparatuta. Ez dago horri buruzko protokolo idatzirik.

Hori dela eta, Elikadura Atalak antzeman du orduz kanpoko dietetako batzuk, Dietoolsen islatzen ez diren batzuk eta gehigarri batzuk erizaintzako langileek dietak sartzerakoan egindako akatsen ondorioz gertatzen direla.

- Adierazi beharra dago MCri ez zaiola ordaintzen aurkezten duen fakturaren guztizkoa; izan ere, orrietan ezarritakoa betez, elektrizitate- eta ur-gastuari dagokion zatia kentzen da.

- MCK 2013an fakturatutako guztizko gastutik, 152.724 euro 2014ko aurrekontuari egotzi zitzaizkion.

V.4. MCri EZARRITAKO ZEHAPEN-ESPEDIENTEAK

V.4.1. Kontratuaren arloko arau-hauste arin batengatik irekitako zehapen-espedientea

2013ko urtarrilaren 21ean hasi zen MC Nafarroako Ospitalegunean zerbitzua ematen. 2013ko otsailaren 8an, O-NOZek idatzizko ohartarazpen bat igorri zion MCri, Eriaren Arretarako Unitatean jasotako kexak justifikatutzat jota.

Urtarrilaren 29tik otsailaren 22ra janari-lagin batzuk egin ziren emandako zerbitzua ebaluatzeko, besteak beste honakoak aztertuta: dieta mota, ahoratzearen ordua, itxura orokorra, plateren tenperaturak eta pisuak, zapoak eta tresneriaren egoera.

Ebaluazio horietan akats arin baina jarraitu ugari ohartu ziren, eta ia dieta guztietan gabeziak aurkitu ziren honako alderdietan: eskatutako dietak ez ematea, produktu batzuk falta izatea, produktuak aldatzea, kopuruetan edo prestakuntzan akatsak egotea eta abar.

2013ko otsailaren 28an, MCri txosten bat jakinarazi zitzaion, aurkitutako gabeziekin, eta 6.000 euroko zehapen arin baten proposamena egin zen, klausula administratiboan orriko 15. klausulari jarraituz.

2013ko martxoaren 11n, MCK alegazioen idazki bat aurkeztu zuen, non adierazten baitzuen aurkitutako gorabeherak ez zirela arau-hauste arina eta kontratua hasierako fasean egonda egokitzapen-aldi bat behar zela.

Aurreko idatzi hori ez zen baietsi, eta apirilaren 15ean O-NOZen kudeatzailearen ebazpen bat igorri zitzaion MCri, 6.000 euroko isuna ezartze aldera. Zehapen hori MCri ordaindutako fakturretatik kendu zen, 2013ko urtarriletik martxora doan aldira.

V.4.2. Kontratuaren arloko arau-hauste larri batengatik irekitako zehapen-espedientea

2013ko uztailaren 31tik abuztuaren 14ra, Elikadura Atalak, MCren arduradunak aurrean zirela, Nafarroako Ospitaleguneko plateren tenperaturak neurtu zituen, eta neurketaren emaitzak akta batean jaso zituen.

Ondorioa izan zen tenperatura-neurketen ehuneko 43an, tenperaturak beroegiak zirela, eta plateren ehuneko 16,41en tenperatura lege ezarritako-tartetik beherakoa zela.

O-NOZen arabera, gabezi horiek, klausula administratiboan orriko 15. klausularen arabera, arau-hauste larria dira, zerbitzuaren kalitate-adierazle ez-betetzeagatik. Horrek 20.000 euroko zehapena dakar.

2013ko abuztuaren 16an, MCri aurkitutako gorabeheren txostena eta zehapen proposamena igorri zitzaizkion.

2013ko abuztuaren 28an, MCK alegazioen idazkia aurkeztu zuen, non funtsean honakoak aipatzen baitira: gorabehera horiek gorabehera soiltzat sailkatu behar dira eta idatzizko ohartarazpena baino ez dagokie; kalitate-adierazleak finkatu gabe daude; egindako ikuskatzeetan osasun-araudia urratu da, eta haien akta ez da zorrotasunez egin.

2013ko urriaren 23an, O-NOZek jarraitzen du jotzen proposatutako zehapena bidezkoa dela, eta horixe adierazi zuen kudeatzailearen ebazpen batean.

2013ko azaroaren 26an, MCK gora jotzeko errekurtsua aurkeztu zuen aurreko ebazpenaren aurka.

2014ko otsailaren 24an, Osasun kontseilariaren foru agindu baten bidez aipatutako gora jotzeko errekurtsu hori ezetsi zen. MCK administrazioarekiko auzi-errekurtsua aurkeztua du foru agindu horren aurka, baina txosten hau idazteko garaian oraindik ere ez da ebatzi.

V.4.3. Arau-hauste sanitario arin eta larriengatiko zahapen-espeditentea

NOPLOIk, lehen aipatu den bezala, ikuskatzeak egin zituen MC zerbitzuak ematen hasi zenetik.

2013ko apirilaren 10ean, 2013ko urtarrilaren 21etik martxoaren 27ra egindako ikuskatzeen emaitza gisa, Osasun Departamentuko Idazkaritza Tekniko Nagusian NOPLOiko zuzendari kudeatzaileak igorritako txosten bat erregistratu zen, non MCK egindako anomaliak eta urratutako arau eta xedapenak laburbiltzen baitira, beren ondorioekin eta haiek zuzentzeko moduarekin.

2013ko maiatzaren 10ean, Idazkaritza Tekniko Nagusian NOPLOiren aurrekoaren txosten osagarri bat jaso zen, non plateren tenperaturak aipatzen baitira.

NOPLOIk igorritako informazioa kontuan hartuta, 2013ko ekainaren 5ean, kontseilariak, foru agindu bidez, zehapen espeditent bat ireki zion MCri, zortzi arau-hauste sanitario arinengatik eta zazpi larriengatik. Hartara, halako arau-hausteetarako berariazko prozedurari hasiera eman zitzaion.

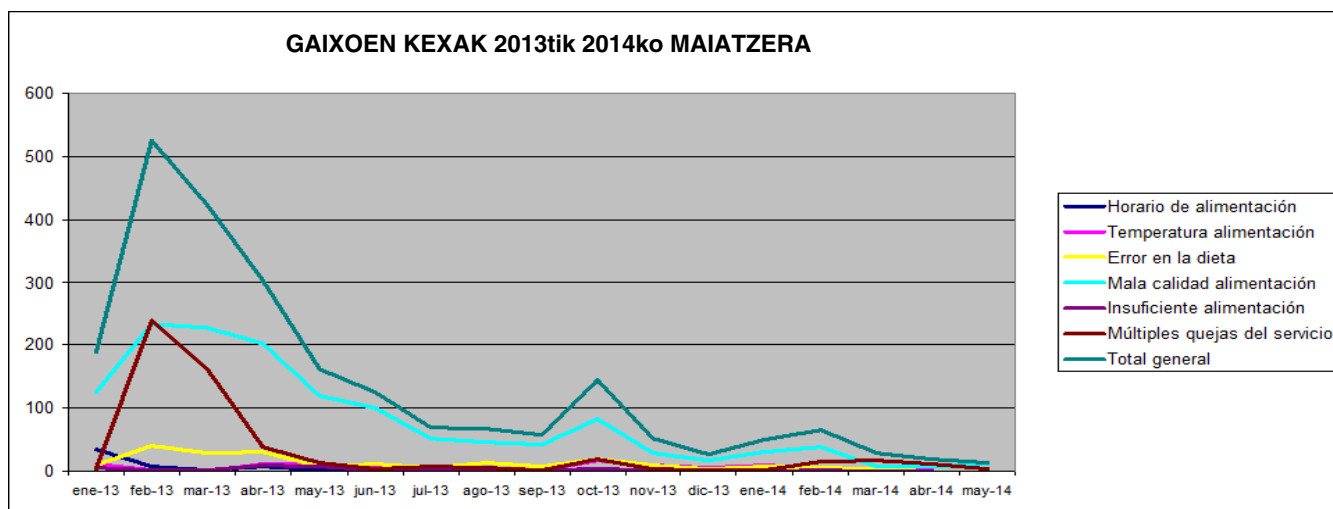
2013ko uztailean, MCK alegazioak aurkeztu zituen, baina Idazkaritza Tekniko Nagusiak ez zituen kontuan hartu; kontseilariak, azaroaren 8ko foru aginduaren bitartez, MC jo zuen aurreko arau-hausteen arduradun, 48.017 euro egiten zutela zenbatetsita.

MCK 2013ko abenduan gora jotzeko errekurtsua aurkeztu zuen foru agindu horren aurka. Epea iragan denez horri buruzko berariazko akordioak lortu gabe, jo daiteke administrazio-isiltasunez ezetsi dela. MCK, txosten hau idazteko egunean, administrazioarekiko auzi-errekurtsua aurkezteko epean dago.

V.5. GAIXOEK 2014KO MAIATZERA ARTE AURKEZTUTAKO KEXAK

MC Nafarroako Ospitalegunean elikadura-zerbitzua ematen hasteak kexa ugari eragin zituen Eriaren Arretarako Unitatean. 2013ko urtarriletik 2014ko maiatzera, 2.308 kexa aurkeztu ziren. Honakoa da kexen arrazoa eta haien bilakaera:

Arrazoa:	2013												2014					Guz-tira	Guztiz-koaren gainean (%)
	Urt.	Ots.	Mar.	Api.	Mai.	Eka.	Uzt.	Abu.	Ira.	Urr.	Aza.	Abe.	Urt.	Ots.	Mar.	Api.	Mai.		
Otorduen ordutegia	34	7	2	8	2	3	0	0	2	3	0	0	0	1	0	0	0	62	2,67
Elikagaien tenperatura	12	2	0	11	12	7	2	2	2	18	9	5	9	5	1	1	0	98	4,22
Dietako akatsa	9	41	29	31	8	12	5	14	7	19	9	4	8	5	4	0	0	205	8,83
Elikagaien kalitate eskasa	125	233	228	203	120	100	52	46	43	82	29	17	31	39	7	8	11	1.374	59,17
Elikagaiak nahikoak ez izatea	5	1	1	10	7	1	2	0	2	3	2	0	0	1	0	0	0	35	1,51
Zerbitzuari buruzko era guztietako kexak	4	240	163	39	13	3	8	6	1	19	3	1	2	15	17	11	3	548	23,60
Guztira	189	524	423	302	162	126	69	68	57	144	52	27	50	66	29	20	14	2.322	100,00



Informazio hori aztertuta, honako alderdiak azpimarra daitezke:

- Kexa-arrazoi nagusiak, kasuen ehuneko 59an, elikaduraren kalitate txarra dira; ehuneko 24an, zerbitzua dela eta aurkeztutako era guztietako kexak (dauden arrazoietakako batzuen arabera multzokatzen direnak); kasuen ehuneko bederatzian dieta-akatsak; eta ehuneko lauan, elikagaien tenperatura.

- Kexa kopururik handiena (ehuneko 62) zerbitzua ematen hasi zenean kontzentratzen da (2013ko urtarrila-apirila); gero, kopuruak behera egiten du, uda partean, Nafarroako Ospitalegunearen jarduerak behera egiten duen neurrian. Urrian goraldi bat badago, eta 2013ko amaieran, berriz, beheraldi bat. 2014an, otsail partean, goraldi apal bat dago, eta martxotik maiatzera berriz, behera egin du.

Gaixoek aurkeztutako kexek halako igoera izan zuten aurreko urteetakoan aldean, non ezin izan baitziren bide arruntetik izapidetu. Hori dela eta, 2013ko apirilean, lantalde bat eratu zen erreklamazio horiek banaka aztertzeko, eta horrek, batzuetan, aurkitutako arazoaren konponketa erraztu zuen.

Kexa bakoitzari, Eriaren Arretarako Unitatean jasotzen diren guztiei bezala, banakako erantzuna eman zitzaion. Elikadura-zerbitzutik heldutako kexen kopuru hain handia zela eta, erantzuteko eredu bat sortu zen, zeina kasu gehienetan erabili baitzen. Hala eta guztiz ere, beste kasu batzuetan, berariazko erantzun bat prestatu zen, jasotako kexaren arabera.

Kexen kopuruak gora egiten zuen neurrian, lantalde horren bileren kopurua jaisten hasi zen, harik eta desagertu zen arte.

Azkenean, nabarmendu beharra dago elikadura-zerbitzua dela eta aurkeztutako kexa-kopurua, MC zerbitzua ematen hasi aurreko hiru urteetan, 15 izan zela (2010ean, lau; 2011n, hiru; eta 2012an, zortzi). Kopuru horiek azaldutakoak baino askoz txikiagoak dira.

V.6. 2013an MCK NAFARROAKO OSPITALEGUNEKO ELIKADURA-ZERBITZUA EMATEAGATIK LORTU DEN AURREZKIA

2012an, Kontuen Ganberak O-NOZen txostena aztertu zuen, non baieztatzen baitzen Nafarroako Ospitaleguneko beroko produkzio-sistemako dietaren kostua 26,8 eurokoa zela, eta urtero 2,76 milioi euroko aurrezki bat aurreikusten zela, sukaldeak bateratzeagatik, zerbitzua kanpoan kontratatzeagatik eta hotzeko sistema ezartzeagatik.

Ondorioa izan zen datu horiek arrazoizkoak zirela, baina baieztatzen zen aurrezkiaren arrazoiak aztertu gabe zeudela, eta bai produkzio-sistema aldatzea bai sukaldeen bateratzea garrantzizko faktoreak zirela aurrezki hori finkatzeko orduan.

O-NOZek sukaldeen bateratzeagatik, hotzeko sistema ezartzeagatik eta zerbitzua kanpoan kontratatzeagatik 2013an lortutako aurrezkiak kalkulatzeko, honako urratsak egin dira:

- Lehenengo, 2013ra eguneratu dira O-NOZen txostenean jasotako gastuak. Ganbera honek arrazoizkotzat jo du txosten hori. Txosten horren irizpidea erabili da, non dieten kopurua (gosariak, bazkariak, meriendak eta afariak osatutako dietak) identifikatzen zen gaixoei zerbitzatutako otorduen kopuruarekin, gehi Bideko Ama Birjina Ospitaleko guardiako sendagileei emandakoekin, gehi sukaldeko langileen zati bati emandakoekin. Honako hau da emaitza:

Dieten kostua Nafarroako Ospitaleguneko lehenagoko sukaldeekin (2011)		Dieten kostua Nafarroako Ospitaleguneko lehenagoko sukaldeekin (2013)	
Kontzeptua	Zenbatekoa	Eguneratzeko metodoa	Zenbatekoa
Langileen kostuak.	6.356.946	Langileen kostua MCK zerbitzua eman zuen aldian	5.817.041
Lehengaiak eta zuzeneko zerbitzuak	2.013.678	BEZaren eta KPIaren eguneratzea eta aintzat hartutako dieten kopuruari aplikatzea	1.822.736
Energia eta ura	218.733	KPIaren eguneratzea eta hura MCK zerbitzuak eman dituen aldiari aplikatzea	210.786
Garbitegia	31.785	BEZaren eta KPIaren eguneratzea eta haiek MCK zerbitzuak eman dituen aldiari aplikatzea	30.424
Guztira	8.621.142	Guztira	7.880.987
Dieten urteko kopurua	321.666	Dieta kopurua*	278.355

(*) Dieta kopurua honakoek osatzen dute: MCK zerbitzatutako otorduen kopurua, gehi 2011n Bideko Ama Birjina Ospitaleko guardiako sendagileei eta sukaldeko langileei emandakoak, MCK zerbitzuak eman zituen aldian.

Ikusten denez, elikadura-zerbitzua hiru sukaldetan ematen jarraitu izan balitz, beroko produkzio-sistemarekin, MCK horixe egin duen aldian, Nafarroako Ospitalegunerako gastua 7,88 milioi eurokoa izanen zen.

- Gainera, aurrezkiaren kalkuluan eragina duten honako alderdiak hartu dira kontuan:

a) Bideko Ama Birjina Ospitaleko guardiako sendagileek, elikadura-zerbitzua kanpoan kontratatu baino lehen, zentroko sukaldearen kontura bazkaltzen edo/eta afaltzen zuten. MC zerbitzua ematen hasi zenetik, zentroko kafetegian egiten dute. Nafarroako Ospitaleko guardiako sendagileek kafetegian egin dute beti. Nafarroako Ospitalegunearantz guardiako sendagileen bazkariak eta afariak 2012an 115.487 euroko gastua ekarri dute, eta 2013an horrek ehuneko 62 egin zuen gora, 186.691 kopurura iristeraino. Horrenbestez, aurrezki txikiago egiten duen 71.204 euroko aldea dago.

b) Elikagai osagarriak antzinako sukaldeetatik, MCKekin gertatzen den bezala, elikagai osagarriak hornitzen ziren. Lortutako aurrezkiak kalkulatzeko, kasu honetan, produktu horien 2013ra eguneratutako gastua MCK fakturatutakoarekin alderatu da.

Antzinako sukaldeek aparteko produktuetan egiten zuten gastua ezagutzeko, kalkulatu da dieta bakoitzeko gastu eguneratua zein den, 321.666 dieta kontuan hartuta, eta MCK zerbitzatutako otorduen kopuruarekin -251.847- biderkatu da. Honakoa da alderaketaren emaitza:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
Antzinako sukaldeen gastua, 2013ra eguneratua, 251.847 dietatarako	141.581
MCK produktu horiek direla-eta fakturatutakoa, guztira	137.311
Aparteko produktuetan kalkulaturako aurrezkiak	4.270

Ikusten den bezala, kalkulaturako aurrezkiak 4.270 euro egiten du; halere, kontuan hartu beharra dago zerbitzaturako otordu-kopuru handiagoa hartu dela kontuan, eta, horrenbestez, espero izatekoa da gutxiago gastatuko zela.

c) O-NOZek elikadura-zerbitzurako ezarri dituen kontrolek kalkulaturako gastua gutxituko lukeen kostu bat dakarte. Horietatik guztietatik, garrantzitsuena eta zuzenean lor daitekeena, Elikadura Ataleko langileena da. 2013an, 135.515 eurokoa izan zen.

d) Antzinako sukaldeetan aldi baterako kontraturaturako langile gehienak kanporatuak izan ziren, II. atalean aipatu den bezala.

Langile horiek errekurtsuak edo erreklamazioak aurkeztu izan dituzte beren kanporatzeen aurka, eta honako egoeran daude, O-NOZek emandako laburpenaren arabera:

d.1) Gora jotzeko errekurtsuak:

- Aurkeztutakoak: 20.
- Ezetsi direnak: 8.
- Ebazteko daudenak: 12.
- Administrazioarekiko auzien jurisdikzioan aurkeztutako errekurtsuak 1. Bide administratiboan ezetsi diren zortzietatik bat da.

d.2) Bide sozialeko erreklamazioak:

- Demandak: 10.
- Jurisdikzioaren eskumena baietsi da eta langilearen asmoa baietsi da: 4.
- Jurisdikzioaren eskumena baietsi da eta langilearen asmoa ezetsi da: 1.
- Jurisdikzioaren eskumena ezetsi da (administrazioarekiko auzien jurisdikzioaren alde) eta ez dira onartu: 4.
- Erabaki judiziala emateko daudenak: 1.

2014ko maiatzean eta ekainean, aurkeztutako lauetatik bi erreklamazio baietsi dira bide sozialean. 37.083 euroko kalte-ordaina dakarte, eta aurrezki gutxitzera datoz.

e) Azkenik, Nafarroako Ospitaleguneak "coaching" zerbitzu bat kontratatu zuen, funtsean elikadura-prozesuaren azterketan sakontzeko, lankidetzeta eta konfiantza sustatzeko eta aldatetako kudeatzeko baliabideak garatzeko. 8.712 euroko gastua ekarri zuen horrek, eta aurrezki gutxitzea dakar.

• Aurreko guztia kontuan hartuta, sukaldeak bateratzeak, hotzeko produkzio-sistema ezartzeak eta zerbitzua kanpoa kontratatzeko ekarri duten aurrezkiak, MCK zerbitzuak eman dituen aldian, honakoa izan da:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
2013rako kalkulaturako gastua sukalde zaharrekin (aldi horretan MCK eman du zerbitzua)	7.880.987
MCKren egiazko fakturazioa 2013an	-5.148.008
Bideko Ama Birjina Ospitaleko <u>guardiako langile medikoak</u>	-71.204
Elikagai osagarriak	4.270
Nafarroako Ospitaleguneako elikadura-zerbitzuaren kontrolak (MCK zerbitzua ematen jardun duen aldian)	-124.005
Langileentzako kalte-ordainak	-37.083
Coaching	-8.712
Kalculaturako aurrezkiak, guztira	2.496.245

Ikusten den bezala, MCK zerbitzuak eman dituen aldirako kalkulatu den aurrezkiak 2,49 milioi eurokoa da.

• Lortu den aurrezki hori ezin da alderatu O-NOZek bere garaian kalkulaturakoarekin, zeren eta ez baitator bat zerbitzua emateko urtebeteko aldi batekin.

Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzua emateko moduan izan den aldaketak urte batean ekarri duen aurrezkoa kalkulatzeko, kontuan hartu da MCK 2013an eginen zuen jarduera eta Nafarroako Ospitalegunearentzat hura lehenagoko sukaldeetan baliabide berekiekin egiteak ekarriko zuena, bai eta MCK kasu honetan egindako fakturazioa ere. Hona lortutako emaitza:

2013ko urteko otorduen kalkulua

	Gosaria	Bazkaria	Askaria	Afaria	Guztira
Martxotik abendura egiazki egindako otorduak 2013	213.996	225.684	198.720	218.513	856.913
Urtero kalkulaturako otorduen kopurua	256.795	270.821	238.464	262.216	1.028.296
MCK fakturaturakoa, guztira (eurotan)	742.908	2.311.728	477.405	2.004.641	5.536.682

Dieten kostua Nafarroako Ospitaleguneko lehenagoko sukaldeekin (2011)		Dieten kostua Nafarroako Ospitaleguneko lehenagoko sukaldeekin (2013)	
Kontzeptua	Zenbatekoa	Eguneratze metodoa	Zenbatekoa
Langileen kostuak.	6.356.946	Ez da aldatu	6.356.946
Lehengaiak eta zuzeneko zerbitzuak	2.013.678	BEZaren eta KPlaren eguneratzea aintzat hartutako dieten kopururako	1.957.045
Energia eta ura	218.733	KPlaren eguneratzea	230.350
Garbitegia	31.785	BEZaren eta KPlaren eguneratzea	33.248
Guztira	8.621.142	Guztira	8.577.588
Dieta kopurua	321.666	Dieta kopurua*	298.866

(*) Dieta kopurua honakoek osatzen dute: 2013rako kalkulatu den otorduen kopurua gehi 2011n Bideko Ama Birjina Ospitaleko guardiako sendagileei eta sukaldeko langileei emandakoak..

Kasu honetan, 2013 osorako kalkulaturako gastuak 8,58 milioi euro eginen luke. Aurrez azaldutako alderdi guztiak kontuan hartuta, sukaldeak bateratzeak, zerbitzua kanpoan kontratatzeak eta hotzeko produkzio sistema ezartzeak ekarritako aurrezkoa honakoa izanen litzateke:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
2013rako kalkulaturako gastua, lehenagoko sukaldeekin	8.577.588
MCKren kalkulaturako fakturazioa, 2013an	-5.536.682
Bideko Ama Birjina Ospitaleko guardiako langile medikoen gastua, urtebetera ekarria	-77.813
Urtean emandako elikagai osagarriak	4.666
Nafarroako Ospitalegunearen urteko elikadura-zerbitzuaren kontrolak	-135.515
Langileentzako kalte-ordainak*	-37.083
Coaching*	-8.712
Kalkulaturako aurrezkoa, guztira	2.786.449

* Kontzeptu horiek soilik gutxituko lukete zerbitzua eman den lehenengo urteko aurrezkoa.

Egindako kalkuluen arabera, kasu honetan, urteko aurrezkoa 2,78 milioi eurokoa izanen litzateke, hasiera batean O-NOZek aurreikusitakoa -2,76 milioi euro- baino handixeagoa.

Aurrekoari gehitu behar zaio, honako alderdi hauek ere eragina izan lezakeela kalkulaturako aurrezkian:

- Nafarroako Auzitegi Nagusiak atzera bota du langile baten epaia, zeinaren arabera langile horri 6.899 euroko kalte-ordaina ordaindu behar zitzaion, eta deklaratu du organo jurisdikzional sozialak ez direla eskudunak, gaia dela eta, eta adierazi du administrazioarekiko auzien organoak direla eskudunak eta haietara jo beharra dagoela. Halaber, epai bat badago O-NOZ

behartzen duena langile bati 3.033 euroko behin-behineko kalte-ordain bat ordaintzera. Baldin eta kalte-ordain horiek berresten badira, aurrezkoa txikiagoa izanen da.

- Nafarroako Ospitalegunek ezarritako gainerako kontroletako langileen kostua –izan ere, lehenago halako kontrolik ez zegoen– ezin izan da zenbatetsi, baina, nolana ere, kalkulaturako aurrezkoa gutxituko luke.

- Aurreko urteekin alderatuta, ehuneko zazpi jaitsi da zerbitzatutako dieten kopurua. Zerbitzua lehenagoko sukaldeekin ematen jarraitu izan balitz, gutxitze horrek behin-behineko langileen kontratazio txikiagoa ekarriko zuen eta kalkulaturako aurrezkoa txikiagoa izanen zen.

- Lehenagoko sukaldeetan gehien erabiltzen ziren eta gaurkoetan erabiltzen diren lehengaiei erreparatuta, lehengai horien mota eta prestatze modua alderatu dira. Emaiza honako hau da:

Lehengaia	Baliabide berekiak	MC
Leka	Produktu izoztua	Produktu izoztua
Zerba	Produktu freskoa	Produktu izoztua
Kardua	Produktu izoztua	Produktu izoztua
Patata	Produktu freskoa/hoztua	Produktu hoztua
Tipula	Produktu freskoa	Produktu izoztua
Ilarra	Produktu izoztua	Produktu izoztua
Azenarioa	Produktu freskoa	Produktu izoztua
Piperra	Produktu freskoa/kontserba	Produktu freskoa/kontserba/izoztua
Legatza	Produktu freskoa/izoztua	Produktu izoztua
Fletana	Produktu freskoa	Produktu izoztua
Bakailaoa	Produktu freskoa	Produktu izoztua
Arrautza gogortuak	Produktu freskoa	Produktu prestatua eta hoztua
Txerriak	Produktu freskoa	Produktu izoztua
Indioilarra	Produktu freskoa	Produktu freskoa
Oilasko izterra	Produktu freskoa	Produktu freskoa
Hanburgesak	Bertan egina	Produktu izoztua
Haragi-bolak	Bertan egina	Produktu izoztua
Villeroy bularkia	Bertan egina	Produktu izoztua
Kroketak	Bertan egina	Produktu izoztua
Patata tortilla	Bertan egina	Produktu izoztua
Tortilla frantsesa	Bertan egina	Produktu izoztua
Natillak	Bertan egina	Produktu industrialia
Konpota	Bertan egina	Produktu izoztua
Arroz esnea	Bertan egina	Produktu industrialia
Fruta	Produktu freskoa	Produktu freskoa

Ikusten da alde batzuk badaudela, zeinek alde nabarmenak ekar baititzakete erosketa-prezioetan, kudeaketa ereduaren arabera; halere, ezin izan dira halakoak kalkulatu.

V.7. ELIKADURA-ZERBITZUA BALIABIDE BEREKIEKIN EMATEAK IZANEN LUKEEN KOSTUAREN KALKULUA ETA LEHENAGOKO SUKALDEEKIN EMANDA ETA KANPOAN KONTRATATUTA IZANEN LITZATEKEEN AURREZKIA

V.7.1. Elikadura-zerbitzua O-NOZen baliabideak erabiliz emateak izanen lukeen kostuaren kalkulua

Kontuen Ganberak 2012ko otsailean eman zuen txostenean, agerian jarri zuen Nafarroako Ospitaleguneko sukaldeak bateratzeak aurrezki bat ekarriko lukeela, are gehiago hotzeko produkzio-sistema erabiliz eta haiek kanpoan kontratatuz. Bateratzea eta produkzio-sistema aldatzea aurreikusitako aurrezkiaren eragin nabarmena duten faktoreak dira. Hori dela eta gomendatzen zen gainerako aukerak (baliabide berekiekin kudeatzea edo kudeaketa mistoa) kontuan izatea erabakia hartzerakoan.

Parlamentuaren eskariari jarraituz, kalkulatu da elikadura-zerbitzuak zenbateko kostua izanzen zuten Nafarroako Ospitalegunerako, baldin eta sukaldeak bateratu izan balira, produkzio-sistema aldatu izan balitz eta baliabide berekiekin kudeatu izan bailitz.

Horretarako, honako kostu-faktoreak hartu dira kontuan:

A) Langileak

Erreferentzia gisa MCK zerbitzuaren antolaketari buruzko oroitidazkian, eskaintzan aurkeztutakoan, proposatzen duen langileria hartu da, zeren eta hotzeko sistemak behar diren langileen gutxitze nabarmena baitakar. Ez dago jasota Nafarroako Ospitalegunean produkzio-eredu hori erabili eta sukalde bakarrean lan eginez gero beharko liratekeen baliabide berekien kalkulua egin denik.

Adierazi beharra dago eskaintza horretan plantillari buruzko laburpen bat aurkezten dela, non 89 pertsona ageri baitira, hainbat lanbide-kategoriatakoak. Bestalde, txanda eta kategoria bakoitzean bertan egon beharreko langileen diagrama deskribatzen da, eta ateratzen den pertsona kopurua txikixeagoa da (4,5 pertsona lanaldi osoan).

Plantillako laburpenaren eta txanda bakoitzeko langileen artean aldeak dauden arren eta O-NOZek ez duenez egiaztatu zein diren egiazki MCn zerbitzua ematen ari diren langileak, arestian aipatu bezala, jo da egokiagoa dela MCK adierazitako pertsona kopuru handiena.

O-NOZek elikadura-zerbitzua Nafarroako Ospitalegunean baliabide berekiekin emateko egin beharko lukeen langile-gastua kalkulatu da, zenbait faktore kontuan hartuta: O-NOZeko langileek urtean egiten dituzten lan-orduak, MCK bere eskaintzan adierazitako langileen lanaldiak eta O-NOZek 2012ko txostenean erabilitako lansari-kostuak eta absentismoaren (oporrak, baimenak eta bajak) ondoriozko ordezkapenen kostuak. Honakoa da emaitza:

Lanbide-kategoria	MCren eskaintzako plantillari buruzko laburpeneko langileen kopurua	Langile kopurua, MCren eskaintzan, lanaldi osoan	Langile kopurua, O-NOZ (lanaldi osoa)	Zenbatekoa (eurotan)		
				Lansarien kostua	Ordezkapenen kostua (% 15)	Guztira
Zentroko kudeatzailea	1	1	1	48.000	7.200	55.200
Arduraduna	3	3	3	33.000	4.950	113.850
Biltegizaina	2	2	2	24.200	3.630	55.660
Sukaldeburua	1	1	1	33.000	4.950	37.950
Dietista	9	7,88	0*	31.500	4.725	36.225
Sukaldaria	5	3,85	5	31.500	4.725	181.125
Sukalde-laguntzailea	4	3,5	4	24.200	3.630	111.320
Sukaldeko laguntzailea	64	57,36	64	24.200	3.630	1.781.120
Administraria	0	0	1	31.500	4.725	36.225
Guztira	89	79,59	81			2.372.450

* Nafarroako Ospitalegunek langile horien eginkizunak beteko lituzke; gaur egun jada, langile horiek badauzka eta ordaintzen ari zaie.

Ikus daitekeen bezala, kalkulatu da elikadura-zerbitzua 81 langilerekin, lanaldi osoan, eman litekeela O-NOZen –MCK, berriz, 89 aipatzen ditu (79,59 lanaldi osoan)–, eta urteko gastua, gutxi gorabehera, 2,37 milioi eurokoa izanzen litzateke. O-NOZen langileen kopurua MCrena baino txikiagoa izatearen arrazoiak honakoak dira:

- Gaur egun MCK dietetikaren arlorako lanean dauzkan bederatzi pertsonen lana Nafarroako Ospitalegunearen egungo Dietetika eta Nutrizio Zerbitzuak egiten luke; horrenbestez, ez zen langile gehiagorik beharko.

- MCK bere laburpenean adierazitako pertsonen lanaldia honakoa litzateke:

Lanaldi mota	Pertsona-kopurua	Gutzizkoaren gainean (%)
Osoa	38	43
Lanaldiaren % 94	9	10
Lanaldiaren % 88	26	29
Lanaldiaren % 75	11	12
Lanaldiaren % 50	3	3
Lanaldiaren % 35	1	1
Lanaldiaren % 30	1	1
	89	100

Ikus daitekeen bezala, MCren eskaintzan 89 langile aipatzen diren arren, horien ehuneko 43 baizik ez daude lanaldi osoan kontratatuta. Lanaldi osoko langile bihurtzen badira, 79,6 pertsona dira.

Behar diren langileak kalkulatzeko kontuan hartu ez bada ere, honakoa nabarmendu beharko litzateke: MCK gosariak eta meriendak platerera eramateko lana zuzenean egiten du Nafarroako Ospitalegunea osatzen duten hiru zentroetako sukaldeetan, eta horrek berarekin dakar haiek irekita eduki behar izatea eta otordu horiek platerera eramateko langileak behar izatea.

Baldin eta Nafarroako Ospitaleguneak zerbitzua baliabide berekiekin ematen jarraitu izan balitz, sukaldeak bateratu izan balira eta hotzeko sistema ezarri izan balitz, antolaketa eraginkorragoa izanen zen. Beharko ziren langileen kopurua are txikiagoa ere izan zitekeen baldin eta gosariak eta meriendak platerera eramateko lana sukalde bakarrean zentralizatu izan balitz, produkzio-sistema horrekin lan egiten duten zenbait ospitaletan egiten den bezala.

b) Lehengaiak eta bestelako zuzeneko kostuak

2013rako gaurkotu da 2011ko dieten lehengaien eta bestelako zuzeneko kostuen (ekipoen mantentzea, garbiketako materiala, tresnak eta abar) gastu erreala, BEZaren aldatetarekin eta KPIaren igoerarekin.

Dieta kopurua urtero aldatzen denez, O-NOZen irizpideari jarraitu zaio, eta MCK zerbitzatutako bazkarien kopurua (251.847) hartu da Nafarroako Ospitalegunean 2013an zerbitzatutako ziren dieten kopuru gisa. Kasu honetan ez dira kontuan hartu guardiako langile medikoei zerbitzatutako bazkariak, zeren eta, parlamentu-eskarian adierazi bezala, zerbitzua baliabide berekiekin izanen lukeen kostua kalkulatzeko eskatzen baitzen, MCK gaur egun ematen duen baldintza berdinetan.

Datu horrekin, proportzionalki kalkulatu da 2013ko dieta kopuru horri legokiokeen gastua. Kontzeptu horiek direla eta lortutako emaitza, eurotan, honakoa da:

	Egiazko zenbatekoa 2011n	2013ra eguneratutako zenbatekoa	2011n kalkulaturako dieta-kopurua	2013ko egiazko dieten kopurua	2013ko dieta-kopuruaren zenbatekoa
Lehengaiak	1.724.502	1.803.861			1.412.325
Bestelako zuzeneko kostuak	289.176	304.534	321.666	251.847	238.434

c) Energiaren eta uraren kontsumoa, garbitegia eta garraioa

O-NOZek MCri energiarengatik eta urarengatik fakturatutako egiazko zenbatekoa hartu da kontuan.

2013an garbitegiak eta garraioak izanen zuten kostua kalkulatzeko, O-NOZen txostenean egindako kalkuluak hartu dira aintzat, eta KPIa aplikatu zaie, BEZa aldatu da eta MCK zerbitzuak eman dituen aldiari dagokion gastua kalkulatu da.

Hauk dira lortutako emaitzak, kontzeptu horiek direla eta:

Kontzeptua	2013ko batez besteko egiazko zenbatekoa	2013ko egiazko zenbatekoa
Energia eta ura	14.702	168.583
Kontzeptua	2011ko kalkulaturako zenbatekoa	2013ra eguneratutako zenbatekoa
Garbategia	16.376	15.781
Garraioa	35.400	34.114

d) Amortizazioa

MCK egindako inbertsioei dagokienez –O-NOZek eman digu datua eta 6,17 milioi euro egiten dute–, urteko amortizazioa kalkulatu da, obretarako 30 urteko amortizazio-aldia eta ekipamendurako zortzi urteko amortizazio-aldia aintzat hartuta. Parametro horiek, MCK zerbitzua eman duen aldiari dagokion amortizazioa urteko 568.624 eurokoa litzateke.

e) Langileentzako kalte-ordainak

Lehenagoko sukaldeetan 200 pertsona inguruk egiten zutela lan eta egindako kalkuluaren arabera gutxiago beharko liratekeela kontuan izanda, jotzen dugu gure kalkuluen arabera 37.083 euroko behin betiko zenbatekoa dela O-NOZek gaur egun kostu handiagoarengatik ordaindu behar duena.

Aurrez azaldutako kontzeptu guztia kontuan hartuta, honakoa da lortutako emaitza:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
Langileak (MCK zerbitzua eman zuen aldiko kostua)	2.170.954
Lehengaiak	1.412.325
Zuzeneko gastuak	238.434
Energia eta ura	168.583
Garbategia	15.781
Garraioa	34.114
Amortizazioa	568.624
Langileentzako kalte-ordainak	37.083
Guztira	4.645.898
Dieta kopurua	251.847

Azken batean, elikadura-zerbitzua dela-eta 2013an kalkulaturako kostua, MCK zerbitzua eman duen aldiaren, sukaldeak bateratu izan balira eta hotzeko sistema ezarri izan balitz, 4,65 milioi eurokoa izanen zen.

V.7.2. Sukaldeak bateratzeak eta hotzeko produkzio-sistema baliabide berekiekin ezartzeak ekarriko zuen aurrezkiaren kalkulua, lehenagoko sukaldeekin zegoen kostuarekin alderatuta.

Alderatu dira, batetik, sukaldeak bateratu izan ez balira eta beroko produkzio-sistemarekin jarraitu izan balitz izanen zen gastua eta, bestetik, sukaldeak bateratu izan balira eta hotzeko sistema ezarri izan balitz, kudeaketa baliabide berekiekin eginez, izanen zen gastua. Emaitza, MCK 2013an zerbitzua eman zuen aldirako, honakoa da:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
2013rako kalkulaturako gastua sukalde zaharrek (aldi horretan MCK eman du zerbitzua)	7.880.987
2013rako kalkulatu den gastua, sukaldeak bateratuta, baliabide berekiekin eta hotzeko sistemarekin.	-4.645.898
Bideko Ama Birjina Ospitaleko guardiako langile medikoak	-71.204
Kalkulatutako aurrezkoa, guztira	3.163.885

Ikusten den bezala, kasu horretan aurrezkoa 3,16 milioi eurokoa izanen litzateke.

Jarduera zerbitzuko urtebeteko aldi batera eramanda, aurreko atalean aurrezkoa kalkulatzeko erabilitako prozedurari jarraituz, honakoa da emaitza:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
2013rako kalkulaturako gastua, lehenagoko sukaldeekin	8.577.588
2013rako kalkulatu den urteko gastua, sukaldeak bateratuta, baliabide berekiekin eta hotzeko sistemarekin.	-5.037.012
Bideko Ama Birjina Ospitaleko guardiako langile medikoak	-77.813
Kalkulatutako aurrezkoa, guztira	3.462.763

Kasu horretan, kalkulaturako aurrezkoa 3,46 milioi eurokoa izanen litzateke. Kopuru hori nabarmen handiagoa da O-NOZek hasiera batean kalkulaturakoa baino eta zerbitzua kanpoan kontratatuta lortzen dena baino.

V.7.3. Sukaldeak bateratzeak eta hotzeko produkzio-sistema baliabide berekiekin ezartzeak ekarriko zuen aurrezkiaren kalkulua

Alderatu dira, betetik, elikadura-zerbitzua kanpoan kontratatzeak ekarri duen gastua eta, bestetik, sukaldeak bateratu izan balira eta hotzeko produkzio-sistema jarri izan balitz, kudeaketa baliabide berekiekin eginez, izanen zen gastua. Emaitza, MCK 2013an zerbitzua eman zuen aldirako, honakoa da:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
MCKren egiazko fakturazioa 2013an	5.148.008
Elikagai osagarriak	-4.270
Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzuaren kontrolak (MCK zerbitzua ematen jardun duen aldiran)	124.005
Langileentzako kalte-ordainak	37.083
Coaching	8.712
2013rako kalkulatu den gastua, sukaldeak bateratuta, hotzeko sistemarekin eta baliabide berekiekin.	-4.645.898
(MCK zerbitzua eman zuen aldira)	
Kalkulatutako aurrezkoa, guztira	667.640

Ikusten den bezala, kalkulaturako aurrezkoa 667.640 eurokoa izanen litzateke.

Kopuru hori urtebeteko jarduerara estrapolatuta, kalkulaturako kopurua 676.314 eurokoa izanen litzateke, hurrengo taulan zehaztu bezala:

Kontzeptua	Zenbatekoa (eurotan)
MCREn kalkulaturako fakturazioa, 2013an	5.536.682
Urtean emandako elikagai osagarriak	-4.666
Nafarroako Ospitalegunearen urteko elikadura-zerbitzuaren kontrolak	135.515
Langileentzako kalte-ordainak	37.083
Coaching	8.712
2013rako kalkulatu den urteko gastua, sukaldeak bateratuta, hotzeko sistemarekin eta baliabide berekiekin.	-5.037.012
Kalkulatutako aurrezkia, guztira	676.314

Kontuan hartu beharra dago ezen zerbitzua baliabide berekiekin ematen jarraitu izan balitz, egin beharreko inbertsioaren guztizko zenbatekoa eduki beharko zela aurrekontuan. Horri buruzko kalkuluen arabera, inbertsioa 5-6 milioi eurokoa izanen zen, hautatutako ekipamenduaren eta sukalderako aukeratutako antolaketaren eta distribuzioaren arabera.

Zorpetzera jo izan balitz inbertsio hori finantzatzeko bide gisa, egindako estimazioaren interesetatik heldutako finantza-gastua gehitu beharko litzateke.

Bukatzeko, aipatu nahi dugu txosten honetan ez dela sartu zerbitzua kudeaketa mistoaren bidez emateak O-NOZentzat izanen lukeen kostua, horixe izaki hotzeko produkzio sistema duten ospitale publiko batzuetan hautatu den formula.

Aukera hori ezarriko balitz, Nafarroako Ospitalegunek lehengaien hornidura eta otorduen prestaketa erabakiko litzuzke eta, aldi berean, sukaldeko lan osagarriak –elikagaiak platerera eramatea, banaketa eta garbiketa– kanpoan kontratatuko litzuzke.

Txosten hau auditore Karen Moreno Orduña andreak proposatuta egin da, bera izan baita lan honen arduraduna, araudi indardunak ezarritako izapideak bete ondoren.

Iruñean 2014ko ekainaren 23an.

Lehendakaria Helio Robleda Cabezas

BEHIN-BEHINEKO TXOSTENARI AURKEZTUTAKO ALEGAZIOAK

Ospitaleetako elikadura-zerbitzua bateratzeari eta kanpoan kontratatzeari buruz Kontuen Ganberak egin duen behin-behineko txostena jasota, hura irakurri eta aztertu ondoren, behar den errespetuarekin, honako alegazioak aurkeztu ditugu, zeinek, batzuetan, "Ondorioak" izenburuko IV. atalerako zein "Egindako lanaren azterketa xehaketa" izenburuko V. atalerako balio baitute.

Lehena. Elikadura Zerbitzuaren kontrol-sistemei dagokienez, adierazi behar dugu ados gaudela Kontuen Ganberaren ondorioarekin, alegia, ezarritako kontrol-sistemak egokiak direla.

Bigarrena. Klausula Administratiboan eta Agindu Teknikoen orriari dagokienez: Honakoak zehaztu nahi ditugu:

a) Ganberaren iritziz, orrien testua luzea da, klausula garrantzitsu batzuetan argitasun gutxi ematen du –esate baterako, zehapenak ezartzei dagokionez– eta inolako garrantzirik ez duten klausula batzuk biltzen ditu. Horri buruz esan beharra dago zerbitzu baten lizitazio bereziki konplexu baten aurrean gaudela, handitasunagatik, berritasunagatik eta berarekin zekarren aldaketarengatik. Hori dela eta, eskarmentu falta zela eta, litekeena da alderdi batzuk jaso ez izana baina, bestetik, behar ez ziren gai batzuk jaso izana. Hala eta guztiz ere, orrien testua luzea izatea berez ez da ez ona, ez txarra. Azkenik,

gogorarazi beharra dago lizitatuak ez zutela orrien aurkako errekurtsorik aurkeztu; horrek, neurri batean, segurtasuna ematen die orri horiei.

b) Elikadurari dagokionez, txostenak dio "ez dagoela formalki jasota Nafarroako Ospitaleguneak zenbait alderdi egiaztatzen duenik, honakoekin lotutako alderdietan: lehengaiak hartzea eta ekipamenduaren konponketa". Horri buruz, esan beharra dago egiazki Ganberak dioena dela ez dagoela agiririk egiaztatzen duenik kontrola egin izana. Kontrol hori, ordea, egin da.

Eragin horietarako, adierazi beharra dago ezen, ekipamenduaren konponketaren eta mantentzeari dagokionez, O-NOZek MCK sukaldean duen konponketen liburua kontrolatzen duela, eta bertan honakoak ageri direla: matxuraren data, matxura mota, konponketaren data eta arduraduna.

Lehengaiaren gaineko kontrolari dagokionez, kontrol bikoitza egiten ari da. Batetik MCK elikagaiak hartzerakoan egiten duen kontrola dago, konforme ez dagoenean atzera botatzen baititu, eta bestetik O-NOZek biltegitzen denaren gainean egiten duen kontrola dago. Kasu honetan, O-NOZek orrietan ezarritakoa betetzen ari da, non hurrengo arau-hauste arintzat jasotzen baita (15. klausula): "...behin eta berriz (hilabete natural batean hiru aldiz baino gehiago eta hamar aldiz baino gutxiago) lehengaiaren kalitatea falta izatea, hori kudeaketa unitateak horretarako izendatutako erantzuleak harrera-akta negatibo baten bidez egiaztatuta..." Arau-hauste larria izanen da hilabete naturalean hamar aldiz baino gehiago gertatzen bada. Horrenbestez, Elikadura Atalaren arduradunak kontrola agiri bidez jasota utziko luke soilik elikagaien kontrola "negatiboa" bada. Halakorik ez da gertatu MCK hasieran egiten dituen kontrolak direla eta. Hori guztia dela eta, kontrolak ez daude agiri bidez jasota, baina egin egiten dira.

c) Ganberak behin-behineko txostenean dio ez dagoela jasota berriazko kalitate-adierazlerik ezarri denik zehapenak ezartzei begira. Ezin gara egon ados ikuspegi horrekin. Agindu teknikoaren orrietan kalitate-adierazleak badaude; esate baterako, tenperaturari eta pisuari dagokienez. Are gehiago, kalitate-adierazle horien ondoriozko kontrolen eta ez-betetzeen ondorioz zehapen larri bat ezarri zen. Gai hori jada Ganberaren txostenean bertan jasota dago hainbat tokitan. Horrenbestez, ulertzen dugu kalitate-adierazleak badaudela eta haien ez-betetzeak zehatu egiten direla. Bide administratiboko zehapena irmoa da, MCK aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioa ezetsi baita, eta orain administrazioarekiko auzien epaitegi eta auzitegiak izanen dira, kasuan kasu, erabakiak hartu beharko dituztenak.

d) Egia bada ere MCren langileen uniformeetan eta MCK eskaintakoez besteko elikagaien prezioen onespina agiri bidez jaso gabe daudela, koordinazio bileretan alderdi horiek balioetsi ziren, nahiz eta ez zen haiei buruzko agiri bidezko probarik utzi.

e) MCn lan egiten duten pertsonen kopuruari dagokionez, esleipen dunak puntualki TC1 eta TC2 agiriak entregatu ditu, agindu teknikoaren orriak adierazten duen bezala. Enpresak bere proposamenean eskaintako pertsona kopuru bera edo gehiago eduki ditu.

f) Lehiaketaz kanpoko aparteko produktuak emateari dagokionez, ohartarazi nahi dugu fakturazioaren ehuneko 0,25 egiten dutela. Hala eta guztiz ere, lanean ari gara hilabete honetan onetsiko den eguneratzean haiek behar bezala erregulatuta gera daitezela.

g) Erretiluetan sobran geratutako jakien analisia: Apirilean eta maiatzean sobran geratutako jakien gaineko kontrolak egin ziren. Jasotako datuak sukaldeko lantaldeak ebaluatu zituen eta ahaleginak egin ziren beste ospitale batzuetan jasotako balioekin alderaketa egiteko, baina ez genuen datu konparagarriak aurkitu. Behin datuak jasota, ez zaizkigunez balio hobekuntza-neurriak hartzeko, erabaki da plateren onarpena erizaintza unitateekiko kontaktuaren bitartez ebaluatzea. Bide berri horrek berarekin ekarri du onarpen txikiagoa duten plater batzuk aldatzea –horietako batzuk, arrain-platerak–, tortillak aldatzea eta abar. Hori guztia dieten liburuan jaso da.

Hirugarrena. MCren fakturazioari dagokionez: Eskatzen dugu ondorioetan jaso dadila ezen fakturatutako dieten ehuneko 94,1 (elikadura dietak, orduz kanpoko eskariak eta eskaintzan jaso gabeko aparteko produktuak) dietools tresnan erregistratuta zeudela edo 2013an kontrol egokia izan zutela.

Kontrolatuta dago fakturatutakoa eskatutakoa dela, eta Ganberak aipatzen duen agiri bidezko kontrola, dieta gaixoari entregatu izanari buruzkoa, ez dagoen arren, hori horrela dela dioten egitate objektibo batzuk badaude: ez dago gaixoen kezarik, dieta jaso ez izateari buruzkorik, eta erizaintza-parteetan ez da arazo hori islatu.

Eskatzen dugu ezen, txosteneko 12. orrialdeko taulan, "2013an egindako kontrola" zutabearen, jaso dadila, orduz kanpoko dietei dagokionez eta MCren proposamen ekonomikoan sartutako produktuen kasuan, kontrol informatikoa izan zela, "ez zen kontrolik izan" agertu beharrean.

Azkenik, adierazi nahi dugu ez gaudela ados txostenean esatearekin erizaintza unitateen eskarietako akatsen arrazoiak jasotako prestakuntzaren ondoriozkoak direla. Guztira, dietools sukalde-programaren erabilera dela-eta, Nafarroako Ospitaleguneko erizaintza zuzendaritzaren menpeko 1.349 pertsonari eman zaie prestakuntza. Horietatik 660ri prestakuntza eman zitzaien sukalde berria zerbitzua ematen hasi baino lehen, 286ri funtzionamenduan hasi eta lehenengo astean, eta 403ri bigarren astean. (*Dietools programan prestatutako langileen taula erantsi da*).

Laugarrena. Zehapen espedientei dagokionez: kontratuaren arau-hauste larria dela-eta, une hauetan bide judizialean ebazpena eman zain dago.

Bosgarrena. Gaixoei 2014ko maiatzera arte aurkeztutako kexei dagokionez: Eskatzen dugu ondorioetan ager dadila erreklamazioak 2013ko otsailean –MC elikadura-zerbitzua ematen hasi zen lehenengo hilabete osoa– 524 izatetik 2014ko maiatzean 14 izatera iritsi direla.

Seigarrena. MCekin kontratatzeagatik lortu den aurrezkiaren kalkuluari dagokionez: Ados gaude lortutako aurrezki urtean 2,78 milioi eurokoa dela dioen ondorioan esaten denarekin.

Ez gaude ados ondorioaren azken atalean esaten denarekin, bertan iradokitzen baita 2013rako kalkulaturako aurrezki txikiagoa izanen zela urte batetik bestera dieta kopurua gutxitu delako; izan ere, langile kontratatu gutxiago beharko ziren sukaldea baliabide berekiekin kudeatzen jarraitu izatera. Eta ez gaude ados iritzi huts bat delako.

Sukaldea kanpoan kontratatu izan ez balitz eta baliabide berekiekin kudeatzen jarraitu izan balitz, ez zen dieten gutxitzerik gertatuko. Seguruena, lan-dinamika berarekin jarraituko zen, urtetan errotutako inertzia baten arabera funtzionatzen baitzuen. Orain, zerbitzua kanpoan kontratatzearekin eta kontrol

handiagoak izatearekin, modu eraginkorragoan kudeatzen dira zerbitzatu beharreko kuotak. Izan ere, konprobatuta dago ezen 2011n, 1,13 dieta zerbitzatu zirela ospitaleratutako gaixo bakoitzeko; 2012an, 1,12 dieta, eta 2013an, 0,95 dieta.

Zazpigarrena. Zerbitzua baliabide berekiekin emanaz gero lortuko zen aurrezkiaren kalkuluari dagokionez: Ez gaude ados ondorioak dionarekin, alegia, 667.640 euroko aurrezki gehigarria lortuko zela elikadura-zerbitzua baliabide berekiekin eman izan balitz, MCren bitartez eman beharrean, honako arrazoiak direla eta:

Abiapuntua da sukaldean 155.850 lanordu behar zirela. Ordu horiek dira MCk eskaintzan aurkeztu zituenak. Alabaina, lehiaketa publikoa aurkeztu izan ez balitz, Administrazioak ez zuen datu hori ezagutuko eta erreferentzia gisa baliabide berekiekin kudeatutako hotzeko produkzio-sistema duten ospitaleetako sukaldean ereduak bilatuko zituen. Hotzeko sukaldea, baliabide berekiekin kudeatua, daukaten beste autonomia erkidego batzuen ospitaleen datuak baditugu, eta Nafarroako Ospitaleguneko ohe kopuru bererako, sukalderako 140 pertsonatik gorako plantilla daukate.

Aurreko lerrokadarekin lotuta, sukaldea baliabide berekiekin kudeatzeko erreferentzia gisa MCren eskaintzan aurkeztutako langile-kopurua onartzen bada, ez gaude ados lortu den ondorioarekin, zeren eta O-NOZek, sukaldeetako plantillaren barruan, 59 langile finko baitzituen, horietatik 16 sukaldariak. Gure iritziz, horiek, sukaldean lan egiten jarraitu beharko zuten. Kontuen Ganberak egindako kalkuluetan, 5 sukaldari baizik ez dira ageri, eta ez O-NOZek zeuzkan 16 sukaldari finkoak; horrekin, langileen kostua gutxienez behar dena baino 300.000 euro gutxiago ari da baloratzen.

Ez da ahaztu behar, bestalde, O-NOZeko funtzionarioekiko harreman juridikoak 11/1992 Foru Legearen menpean daudela. Lege horretan, ahalmena ematen zaio Nafarroako Gobernuari, antolamendu-arrazoiak direla-eta, edukirik gabe edo beren definizioan zaharkituta gelditu diren lanpostuen izena eta eginkizunak aldatzeko, sindikatuetakako ordezkariekin negoziatu ondoren.

Arau horretan oinarrituta, eta sukaldeak O-NOZek emandako zerbitzu bereki gisa desagertzen direnez, langile finkoak beste lanpostu batzuetan birkokatu ziren. Halakorik ez zen gertatuko sukaldeek O-NOZen jarraitu izan balute.

Zerbitzua baliabide berekiekin emanaz gero ustez lortuko zen aurrezki handiagoa deuseztatzen duen funtsezko beste alderdi bat da urteko amortizaziotzat hartzen den zenbatekoa. Zenbateko hori Kontuen Ganberak kalkulatu du obretarako 30 urteko eta ekipamendurako 8 urteko amortizazio-aldiak aurreikusiz (txosteneko 44. orrialdea).

Alabaina, errealitatea da lehiaketan aurreikusitako amortizazio-aldia 4 urtekoa dela obretarako eta 8 urtekoa ekipamendurako. Eta horrek eragin erabakigarria dauka MCk eskainitako prezio unitarioetan eta, horrenbestez, urte bakoitzeko guztizko fakturan. Kontratuak iraupen luzeagoa eduki zian balitz, eskainitako prezioak txikiagoak izanen ziren, inbertsioa epe luzeagoan berreskuratzeko modua egonen zelako; fakturazioa askoz txikiagoa izanen zen, eta IV.5 ondorioan kalkulaturako aurrezkiak askoz handiagoak; horrenbestez, zerbitzua baliabide berekiekin eman ala MCekin kontratatuz eman egin den alderaketak ez zuen tokirik izanen.

Obretarako 4 urteko eta ekipamendurako 8 urteko amortizazio-aldiak izatearen arrazoia baldintza administratiboen eta agindu teknikoen orriak dira. Hartara, lehenengoan esaten da lokal guztiak zerbitzuaren beharren arabera moldatzea, egokitzea eta ekipatzea esleipendunaren kontura izanen direla, eta kontratuak 4 urteko iraupena izanen duela. MCK eskainitako prezioek, esleitutakoek, zalantzarik gabe prezio guztien ordainketa jasotzen dute.

Ekipamendurako, agindu teknikoen orriak, 16. klausulan, ezartzen du O-NOZek erosteko aukera izanen duela, baldin eta kontratua deuseztatzen bada edo haren amaieran, eta aipatzen du zein izanen den esleipendunari ordaindu beharreko hondar-balioa, ekipamenduak 96 hilabeteko (8 urte) bizitza erabilgarria duela.

Gure iritziz, Kontuen Ganberak ez du irizpide egokirik erabiltzen urteko amortizazioaren balioespina erabiltzen duenean elikadura-zerbitzua baliabide berekiekin emanaz lortuko zen aurrezki kalkulatzeko. Amortizazio-aldi gisa 4 urte jaso beharko lirateke obretarako eta 8 urte, berriz, ekipamendurako; horrekin, amortizazio-zenbatekoa 900.000 eurokoa izanen litzateke, eta ez 568.624 eurokoa. Horrek, izan ere, aurrezki handiagoaren aukera baliogabetzen du.

Azkenik, nabarmendu beharko dugu inbertsioak (obra eta ekipamendua) esleipendunak egin dituzenez, 2013tik aurrezkiak lortu direla. Baliabide berekien alde egin izatera, inbertsioa ezin izanen genuen egin 2012an, eta, horrenbestez, atzerapeneko urte bakoitzeko 2,78 milioi euroko galera egonen zen.

Zortzigarrena. Kontrolari eta elikadura-segurtasunari dagokionez, uste dugu komenigarria dela sukaldeei egindako osasun-ikuskatzeetako datuak alderatzea aurrez baloratzen ziren ikuskatzeen kopuruarekin, egindako ahalegina balioeste aldera.

Horri dagokionez, esan beharra dago lehen urteko ikuskatze bat egiten zela, gutxienez ere 2009tik 2012ra arte. Izan ere, 2012ko ikuskatzean aipatzeko moduko gabezia higieniko eta sanitarioak aurkitu ziren.

Bederatzigarrena. Agindu tekniko partikularren eta klausula administratibo partikularren orriak betetzeari dagokionez, honakoa esan beharra dago:

Frijituetarako ekilore-olioa erabiltzeari dagokionez. MCK Elikadura Zerbitzuari proposatu zion frijitueterako olio ekilore-olioa izan zedila Plater horietarako ezaugarri hobeak dituela argudiatzen du. Atalak zuzentzat jo zuen frijituak olio mota horrekin egitea, jokaera hobeak baitu. Elikadura Atalak eskaria baliozkotu zuen eta MCri ikus-onespena eman zion, prozedura hori erabil zezan. Hala eta guztiz ere, ez zen aktan jaso, nahiz eta onetsita dagoen.

MCK zerbitzatutako bazkari eta afarietan botilatxo bat ur egon behar du. Horixe egin zuen MCK kontratuaren hasieran. Orgako erretiluen arteko tartea txikia da eta horrek zaildu egiten die erizaintzako langileei erretiluak banatzea. Banaketa hobetzeko erabaki zen ura erretilutik kanpo jarri eta banaketaren ondoren ematea. Erizaintzak ere zailtasunak ikusi zituen, eta eskatzen du urik ez emateko, aurreko sukaldeekin egiten zen bezala. MC beti prest egon da zerbitzu hori emateko.

2014ko uztailaren 1etik aurrera, orduan aldatuko baitira bazkari eta afari guztiak banatzeko orgak, bazkariak eta afariak botilatxoarekin banatuko dira. Gainera, MCk ura jarri du eguneko zentroetan, zeinetan 2014an nahitaezko kloratzeak egin baitira. Kontratuaren arabera bere betebeharretan sartzen ez den arren, aldi horretan ur-botilak ez banatzearen truke egin du lan hori, konpentsazio gisa. Hala eta guztiz ere, orgak aldatu eta ura zerbitzatzeko hasten denean, hornidura falta hori ekonomikoki kuantifikatuko da eta MCri eskatu zaio hori ordain dezan. Beste behin diogu MCk beti edo ura zerbitzatu duela edo bera zerbitzatzeko prest egon dela, eta hura falta izatearen arrazoiak antolamendukoak izan direla.

Hamargarrena. MCk Nafarroako Ospitaleguneko elikadura-zerbitzua emateagatik fakturatutakoari eta aurrekontu-kudeaketari dagokienez.

MCren fakturazioa 2013an. Fakturazioaren kontrola Elikadura Atalaren eginkizuna da. Hala eta guztiz ere Administrazioaren eta Zerbitzu Orokorren Zerbitzuak ere haren jarraipena egiten du. Zerbitzu horrek hileroko fakturazioaren gaineko kontrola egiten du, fakturaren datuak ospitaleetako egonaldien datuekin alderatuz, dieta bakoitzeko eta egonaldi bakoitzeko datuekin. Dietoolesek dietei buruzko aurkeztutako datuak eta zerbitzuaren portzentajeak egonaldiekin konprobatzen ditu. Datu horiek ikusi ahal dugu aurrezkoa zein den eta dieten kudeaketaren hobekuntza, hura ospitale-egonaldietara gehiago doitz. *(Eranskin gisa gehitu da Administrazioaren eta Zerbitzu Orokorren Zerbitzuaren kontrolari buruzko taula gehitu da).*

Lehiaketaren barruko produktu gehigarriak. Erizaintza unitateei zerbitzatzeko zaizkie, unitate bakoitzarekin produktuak eta kopuruak hitzartuta. Aldaketaren bat baldin badago, unitateak Elikadura Atalari komunikatzen dio aldaketa. Eskaria albaran batekin zerbitzatzeko da.

Nafarroako Ospitaleguneko B ataleko (antzinako Bideko Ama Birjina Ospitalea) lehenengo egunetan, prozedura horrek aldaketa bat ekarri zuen entregetan, lehengoarekin alderatuta. Horrek berarekin ekarri zuen unitateek albaranak zuzen ez kudeatzea. Lehenengo asteak iraganda, 2013ko otsailan, albaran bidea eta prozedura ezarrita geratzen da eta entrega guztiak kontrolatzen dira.

Iruñean 2014ko ekainaren 20an.

Marta Vera Janín, Osasuneko kontseilaria

AURKEZTUTAKO ALEGAZIOEI KONTUEN GANBERAK EMANDAKO ERANTZUNA

Osasuneko kontseilariak aurkeztutako alegazioak aztertuta, ohar horiek txostenari buruzko azalpentzat hartu ditugu, ez baitute haren edukia aldatzen. Txostenari erantsi zaizkio eta txostena behin betikotzat jo dugu. Hala eta guztiz ere, honako alderdiak azpimarratu nahi ditugu:

1. 2.b) puntuari dagokionez, berresten dugu ez dagoela jasota zehaztutako kontrolak egiten direnik, eta horregatik ezin izan dugula iritzirik eman orrietako klausulen betetzeari buruz.
2. 2.d) puntuari dagokionez, berriz esan behar dugu ez dagoela jasota onetsi direnik ez MCren uniformeak, ez eta hasierako eskaintzan sartzen ez diren produktuen prezioak ere. Izan ere, Kontu-hartzaileak faktura bat gerarazi zuen arrazoi hori zela eta.

3. 2.f) atalean aipatzen da gaur egun lanean ari dela lehiaketaz kanpoko aparteko produktuak behar bezala erregula daitezzen; hori dela eta, uler daiteke haien prezioak onetsi gabe daudela. Horrenbestez, atal hori kontraesanean legoke 2.d) atalarekin.

4. 2.e) atalean baieztatzen du enpresak proposamenean jasotako langile berak edo gehiago eduki dituela lanean. Atal horren idazkera harrigarri gertatzen da, zeren eta O-NOZek ez baitu kontrolatzen MCn egiazki zerbitzuak ematen dituzten pertsonen kopurua; horrenbestez, ez du alderdi hori ezagutzen.

Enpresak pertsona gehiago kontratatuta balitu agindu teknikoen orrietako beste ez-betetze bat gertatuko litzateke, zeren eta 11. klausulan ezartzen baitzuen plantilla kontratuaren hasieran zegoenetik handitzea, hurrengo kontratuetan subrogatzeko eskubidea baldin badakar, berariaz baimendu beharko zuela O-NOZek.

5. 2.g) atalari dagokionez, gure iritziz sobran geratzen den bazkariaren aldizkako kontrola egin beharko zen, zeren eta orrietan horixe ezartzen baitzen. Nahiz eta beste ospitale batzuekin alderaketarik ezin egin, informaziorik ez edukitzeagatik, uste dugu oso ere baliagarria izanen zela Nafarroako Ospitalegunean denboran zehar lortutako datuak alderatzea, horien arabera jokatu ahal izateko.

6. 3. puntuari dagokionez, berriz ere txostenaren edukia baieztatzen dugu, bertan esaten baita ez dela kontrolatzen ea zerbitzutakoa eskatu eta fakturatu dena ote den. Uste dugu kontrol hori kudeaketaren arloko jokabide egokia dela, ezarri beharko litzatekeena. Orduz kanpoko dieten eta aparteko produktuen kontrolari dagokionez, 2013an, txostenean adierazten den bezala, ez zen kontrol egokirik egin, eta, izan ere, horretatik eratorritako gabeziak V.3 atalean zehazten dira.

Halaber, eta erizaintzako langileek jasotako prestakuntzari dagokionez, O-NOZek ezarritako kontrolen zati handiengan, alderdi hori aipatzen da alderdi hori arazo bat izan dela eta hobetu beharra dagoela.

7. 6. puntuan baieztatzen da zerbitzua kanpoan kontratatzearekin modu eraginkorragoan kudeatzen dela zerbitzatzen diren dieten kopurua, zeren eta 2013an gaixo bakoitzeko dieten kopuruak behera egin baitu aurreko bi urteekin alderatuta (1,13 dieta gaixo bakoitzeko 2011n; 1,12 gaixo bakoitzeko 2012an; eta 0,95 gaixo bakoitzeko 2013an). Ratio horien kalkuluan eragina duten faktore batzuk badaude.

- a. 2011n eta 2012an dietak zerbitzatzen zitzaizkien Nafarroako Bideko Ama Birjina Ospitaleko guardiako sendagileei (17.610, 2011n) eta sukaldeetako langileei (10.435, 2011n); 2013an, berriz, ez (hala eta guztiz ere sendagileen gastua zentroko kafetegiarri ordaintzen zai); horrenbestez, kopuru horiek ezin dira alderatu.
- b. Egiaztatu dugu lortutako dieta-kopuruari buruzko datuak, alegazioetan eransten den taularen arabera, ez direla zuzenak eta ez datozela bat fakturatutakoekin. Hona arrazoiak:
 - i. Urteko zenbatekoan faltako lirateke urteko 3,520 gosari eta 1.147 merienda.
 - ii. 521 afari eta 30 agari sartu dira, fakturatutakoez gainekoak.
- c. Ospitaleko egonaldia kalkulatzeko da esanez senda-agiriaren datuen eta ospitaleratzearen arteko aldea dela, kontuan izanda gutxieneko egonalditzat jotzen dela zentroan gau bat pasatzea, gaixoak bazkaria edo afaria jasotzen badu. Kalkulu horri lotuta, faktura batzuk egon daitezke kalkuluan eragina dutenak; esate baterako, gaixoaren senda-agiriaren ordua, zentroan bazkaltzea erabakitzen badu joan aurretik, eta abar, lortutako emaitzak nahas dezaketenak.

8. 7. puntuari dagokionez, zerbitzua baliabide berekien emateak izanen lukeen kostuari dagokionez, honakoa zehaztu nahi dugu:

- a. Sukaldeak bateratu eta hotzeko produkzio-sistema ezarri eta baliabide berekiekin kudeatu izan balitz, gure ustez O-NOZen langileak badaude behar adina gaitasun daukatenak langileen beharrezanez eta zerbitzuaren antolamenduari buruzko plan bat, errealitateari egokitutakoa, diseinatzeko.
- b. 11/1992 Foru Legeak ahalmena ematen dio Nafarroako Gobernuari, antolamendu-arrazoiak direla-eta, edukirik gabe edo beren definizioan zaharkituta gelditu diren lanpostuen izena eta eginkizunak aldatzeko, sindikatu etako ordezkariekin negoziatu ondoren.

Hau da, Nafarroako Gobernuak lanpostuak sortu eta amortiza ditzake, ekitaldian zehar plantilla organikoa egokituz, bere burua antolatzeko daukan ahalmena erabiliz.

15/2013 Foru Dekretuaren bitartez, Nafarroako Gobernuak O-NOZeko plantilla organikoko 109 lanpostu amortizatu zituen, Nafarroako Ospitaleguneko sukaldeak kanpoan kontratatzekeko prozesuaren ondorioz, aurreko araudian babestuta. Sukaldeak bateratzeak eta zerbitzua baliabide berekiekin emateak plantillako lanpostuen amortizazio bera ekar lezake, baldin eta lanpostu horiek edukirik gabe geratuko baziren, zerbitzua kanpoan kontratatzerakoan jarraitutako prozedura juridiko berari jarraituz; horrenbestez, langileei buruz egindako kalkulua berresten dugu.

Obrako inbertsioa berreskuratzeari dagokionez, zerbitzua kanpoan kontratatzerakoan MCK inbertsioa berreskuratuko luke kontratuak irauten duen epean (lau urte). Hartara, bada, emakidaren lau urteak amaituta, inbertsio hori guztiz amortizatuta egonen litzateke, eta O-NOZ haren jabe bihurtuko litzateke. Hurrengo urteetan, dieten kostua, kanpoko kontratazioarekin jarraitu ala baliabide berekiekin kudeatu, ez litzateke zamaratu beharko jada berreskuratuta dagoen inbertsioaren amortizazioekin. Hau da, nolana ere, lau urte iraganda, kontzeptu hori dela-eta dietan ordainarazitako kostua deuseza litzateke.

Baldin eta kudeaketa baliabide berekiekin egin izan balitz, eta inbertsioa zorpetzera jota finantzatu izan balitz, zorraren interesak eta amortizazioa dietei egotziko litzateke, eraikinaren bitzta erabilgarriaren arabera; bitzta erabilgarri hori, nahiz eta obretarako Kontabilitate Publikoaren Plan Orokorrean, oro har, 100 urte gehieneko epea ezartzen den, Kontuen Ganberaren iritziz, zerbitzua hartzen duen higiezinako inbertsioaren ezaugarri bereziei erreparatuta, 30 urtekoa da.

Zalantzarik gabe, baliabide berekiekin egindako inbertsioaren berreskuratze bidezko amortizazioa 30 urteko epean egotziko litzateke dietei, eta ez lau urteko epean, eta horrek ahalegin txikiagoa suposatuko luke inbertsio hori berreskuratzeari begira, zalantzarik gabe hobeki egokituta eraikin horren bitzta ekonomikoari.

Hori guztia dela eta, uste dugu aurkeztutako alegazioan aipatzen diren kopuruak ez direla zuzenak.

Aurreko guztia kontuan hartuta, uste dugu zerbitzua baliabide berekiekin emanda lortuko litzatekeen kostuari buruz egin dugun kalkulua zuzena dela, arrazionaltasunaren ikuspuntutik.

9. 8. puntuari dagokionez, aipatu beharra dago sukaldeak kanpoan kontratatuta, elikaduraren segurtasunari buruzko kontrol ofiziala Iruñeko Udalaren eskuetatik NOPLOIren eskuetara pasa zela. Erakunde bakoitzak ezartzen du bere ikuskatzeak zenbatean behin egin behar diren, alderdi jakin batzuetan gerta daitekeen arriskuaren arabera. Izan ere, NOPLOIk egindako ikuskatzeen maiztasuna behara egiten joan zen 2013an zehar, antzemandako gabeziei konponbidea ematen zitzaie neurrian, eta espero izatekoa da hartara gero eta gutxiagotan jo behar izatea.

10. 9. puntuari dagokionez, nabarmendu behar dugu ez dagoela jasota olioaren aldaketa hori onetsi denik; hori dela eta, printzipioz, orrietako klausula hori urratzen ariko litzateke.

Berriz diogu O-NOZek fakturatu bai baina MCK eman ez dituen zerbitzuen egoera ekonomikoa erregularizatu beharko lukeela, ur-botilen hornidurari dagokionez.

Ez dakigu ura zenbatetan kloratu behar izan zen, eta MCK ura zerbitzatu zuen ala ez, edo Nafarroako Ospitalegunek ur hori stockean ote zuen.

11. Alegazioen 10. puntuari buruz erantsi den taula dela-eta –esaten denaren arabera, MCren fakturazioaren kontrola hobetzen du–, aipatu behar dugu akatsak dituela, egiaztatu zen bezala, fakturatutako otorduen kopuruari dagokionez. Lehen aipatu dugu hori. Halaber, besteak beste, honako akats garrantzitsuak ditu: energia kopuru akastunak martxoan eta apirilean; 2013ko urtariletik apirilera doazen hilabeteetan Hemodialisi atalean emandako zerbitzuen fakturarik ez dago; fakturan ez da kendu MCri ezarri zaion 6.000 euroko zehapena.

Hori dela eta, gure ustez, ez da behar besteko kontrol-tresna MCren fakturazioa dela eta, eta ez du erakusten dieten kudeaketan izan den hobekuntza, sukaldean lehenagoko egoerarekin alderatuta.

Azkenik, MCren eskaintzan sartzen diren aparteko produktuen kudeaketari dagokionez, txosteneko ondorioak berresten ditugu; haietan, izan ere, aipatzen da albaranak falta direla, bertaratutakoen sinadurak falta direla eta sinatuta zeudenean akatsak badaudela.

Iruñean 2014ko ekainaren 23an.

Lehendakaria, Helio Robleda Cabezas

