Informe anual de actividades SARquavitae

2013

SAR QUAVITAE

Cuidamos personas

SAR QUAVITAE

Cuidamos personas

Aribau, 185, entlo.
08021 **Barcelona**

Paseo de la Castellana, 52
5ª planta, 28046 **Madrid**

Informe anual de actividades SARquavitae 2013

SARquavitae

11 SARquavitae, líder en servicios sanitarios y sociales en España

18 Nuestros centros y servicios

28 Principales hitos de la compañía en 2013

28 Sociedades de SARquavitae

31 Transferencia y rigor en la gestión

9

PERSONAS

38 SARquavitae, atención centrada en la persona

45 Escuchar a las personas que atendemos nos ayuda a seguir mejorando

50 El año SARquavitae a través de las redes sociales

37

ATENCIÓN SANITARIA

59 Nuestras especialidades sanitarias

64 Investigación + desarrollo + innovación: proyectos desarrollados en 2013

66 Relación con las administraciones públicas

57

NUESTRO EQUIPO

71 Nuestro equipo en cifras

75 Promoviendo la formación de nuestro equipo

80 Seleccionando y reteniendo el talento

82 Beneficios sociales y conciliación de la vida laboral y familiar

83 Libertad de asociación sindical

84 Igualdad

87 Seguridad en el trabajo

89 Mecanismos de comunicación con sus profesionales

69

CONFORT Y BIENESTAR

93 Centros y servicios preparados para estar como en casa

97 Selección de proveedores

98 Concienciados con el medio ambiente

91

COMPROMETIDOS

103 Comité de Ética Asistencial

104 La Fundación SARquavitae

105 Acción social

112 Formación externa SARquavitae

101

ANEXO

121 Certificaciones/ Auditorías

122 Nivel de aplicación de GRI: B+

123 Informe de Revisión Independiente de KPMG

124 Índice de Contenidos GRI G3

120

HIGINIO RAVENTÓS
Presidente de SARquavitae

Nos complace, como cada año, presentarles la *Memoria Anual de Actividades e Informe de Responsabilidad Social Corporativa* que ha alcanzado la máxima calificación posible,"A+", de la certificación GRI (Global Reporting Initiative). Nuevamente, lo hacemos con mucha satisfacción, con los deberes cumplidos y con la ilusión de seguir trabajando para ofrecer a los ciudadanos una amplia plataforma de servicios especializados y personalizados que atienda sus necesidades sanitarias y sociales.

Se prevé que dentro de 40 años, el 37% de la población o, lo que es lo mismo, 15 millones de personas tendrán más de 64 años en España, de los cuales el 40% tendrá más de 80 años. Ello significa un reto importantísimo. Desde su liderazgo, SARquavitae trabaja para poder dar respuesta al mismo, ofreciendo soluciones a las demandas, cada vez más exigentes y personalizadas, de la sociedad. Lo hacemos invirtiendo e innovando en servicios y colaborando con otras entidades, como universidades, empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas, en proyectos que mejoren la atención sanitaria y social de las personas.

Nuestra implicación con el entorno se refleja también en campañas de acción social como la de ayudas para la atención a personas con alzhéimer, impulsada por nuestra Fundación, que en 2013 ha beneficiado a más de un centenar de familias.

Fieles a nuestra misión como empresa, hemos ido consolidando nuestro proyecto y divulgando nuestro conocimiento. En este sentido, en 2013 continuó el ciclo de jornadas SARquavitae por todo el territorio español destinadas a la divulgación y al debate entre los profesionales sobre las nuevas tendencias del sector en temas como la ética, la atención sociosanitaria, la atención domiciliaria, los cuidados paliativos, la atención a enfermos de alzhéimer, etc., en la que participan destacados profesionales, tanto del ámbito nacional como internacional.

Quiero mencionar y felicitar a nuestros profesionales por su implicación en el proyecto y su colaboración, compartiendo su conocimiento con varias comunicaciones científicas en encuentros como el Congreso de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología o el Congreso Anual de la Sociedad Española de Psicogeriatría, entre otros muchos. Cabe destacar también la aportación de SARquavitae a un *Manual de Cuidados Paliativos* realizado por expertos europeos, donde hemos elaborado un capítulo sobre la visión de la asistencia a personas en situación de enfermedad avanzada terminal que reciben cuidados en centros sociosanitarios. Y, cómo no, cabe citar un año más a nuestro Comité de Ética, un órgano totalmente consolidado en la compañía y con cada vez más repercusión en el exterior. Liderado por el Dr. Francesc Torralba, ha seguido realizando su trabajo para garantizar la praxis ética en toda nuestra oferta de servicios y velar por las personas que cuidamos y sus familias. Ya cuenta con 32 dictámenes emitidos, más 12 documentos y 3 publicaciones.

Por todo ello, estamos muy satisfechos de nuestra trayectoria como empresa que, con transparencia en la gestión y profesionalidad en la prestación de los servicios, encara el futuro llena de optimismo y con mucha energía para afrontar nuevos retos.

La *Memoria Anual 2013* viene nuevamente marcada por el crecimiento y la consolidación de SARquavitae como la compañía líder en la prestación de servicios sanitarios y sociales en España y situada entre las 10 principales del *ranking* europeo. Trabajamos con un objetivo claro: ofrecer una plataforma de servicios sanitarios y sociales de calidad adaptados a las necesidades de las personas, apostando por la innovación y creando servicios que se adapten a su situación individual y la acompañen en su evolución vital, desde la prevención hasta la gran discapacidad o los cuidados al final de la vida, desde los domicilios o las viviendas con servicios hasta las unidades especializadas en nuestros centros residenciales y sociosanitarios.

Hoy en día, la atención sociosanitaria requiere de una mayor especialización, porque las personas presentan situaciones cada vez más complejas y tienen necesidades más diversas. Por ello, desarrollamos un innovador modelo de atención centrada en la persona, ofreciendo los mejores cuidados que se le puedan dar, preocupándonos por su bienestar y fomentando su autonomía e independencia. Si el trato humano y familiar, la especialización sanitaria y el enfoque de confort y bienestar son elementos clave para diseñar cada uno de los servicios, la ética y el respeto a las personas que cuidamos y a sus familias están en el ADN de nuestra razón de ser como empresa.

SARquavitae trabaja junto a otras compañías líderes en sus sectores como Telefónica, Nestlé Health Science, La Caixa o Novartis, entre otras, para ofrecer respuestas a una demanda cada vez más exigente. Fruto de estos partenariados nacen propuestas de teleasistencia móvil de nueva generación, de telemonitorización del paciente crónico; programas de tratamiento domiciliario de enfermos oncológicos; asesoramiento profesional telefónico y online sobre temas de salud, de nutrición, sociales o legales a mayores de 65 años o programas de nutrición clínica. En este aspecto innovador, también cabe destacar la implantación en nuestros centros del sistema de texturización de alimentos para mejorar la ingesta y la experiencia alimenticia, con una gran acogida entre nuestros residentes.

Durante 2013, incorporamos 10 nuevos centros más a nuestra compañía: 4 centros residenciales y sociosanitarios, 3 hospitales y centros de día y 3 nuevos centros especializados en discapacidad. En este sentido, cabe destacar la incorporación del centro Alicia Koplowitz de Madrid, que es pionero en España en la atención de personas con esclerosis múltiple. Igualmente, hemos conseguido nuevos contratos para ofrecer servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia a más municipios españoles. Todo ello ha implicado la creación de nuevos puestos de trabajo estable y no deslocalizable.

Terminamos el 2013 con 135 centros, de los que 53 son centros residenciales y sociosanitarios, 15 son centros especializados en la atención a la discapacidad, 59 son centros y hospitales de día y 5 son complejos de viviendas con servicios, con una oferta total de más de 11.000 plazas. Además, ofrecimos diariamente un servicio de ayuda a domicilio a 12.600 personas y servicios sanitarios a domicilio. Durante este ejercicio realizamos 76.600 visitas de urgencias médicas y de enfermería y atendimos diariamente a 17.000 usuarios de teleasistencia, y nuestro Call Center médico y social atendió 96.716 llamadas anuales.

Todo este crecimiento y este buen hacer no sería posible sin los más de 9.000 profesionales involucrados en el proyecto. En SARquavitae estamos convencidos de que son la clave de la atención y creemos que, por encima de todo, hay que invertir en ellos. En 2013 les hemos dedicado más de 110.000 horas a su formación. Mi más sincero agradecimiento por su dedicación a todas las personas que cuidamos y sus familias.

JORGE GUARNER
Consejero Delegado-Director General
de SARquavitae

NADIE LE QUIERE COMO TÚ, NADIE LE CUIDA COMO NOSOTROS

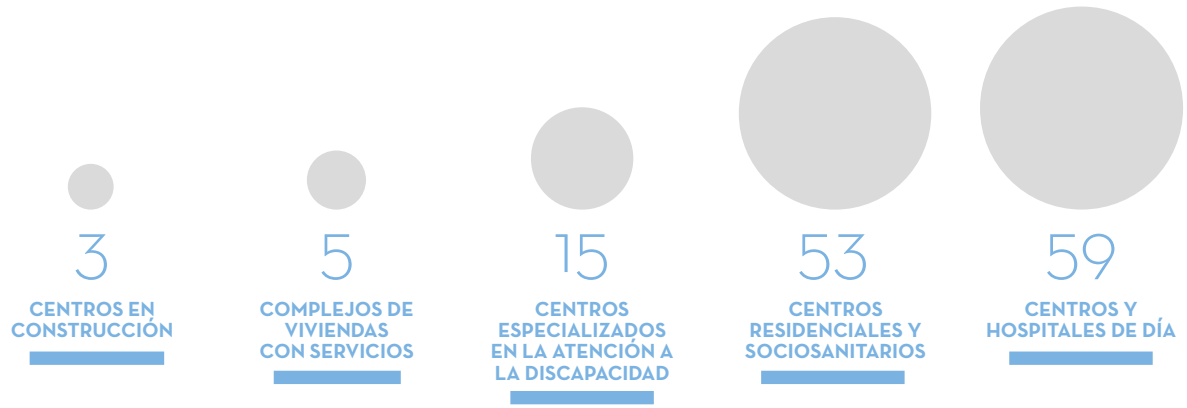
"Es un privilegio formar parte del equipo humano de SARquavitae y contar con los recursos de que dispone. No solo se ve en la satisfacción de nuestros residentes, sino en la tranquilidad y felicidad reflejada en las caras de sus familiares".

PABLO, 43 AÑOS

1
SARquavitae, LÍDER EN SERVICIOS SANITARIOS Y SOCIALES EN ESPAÑA

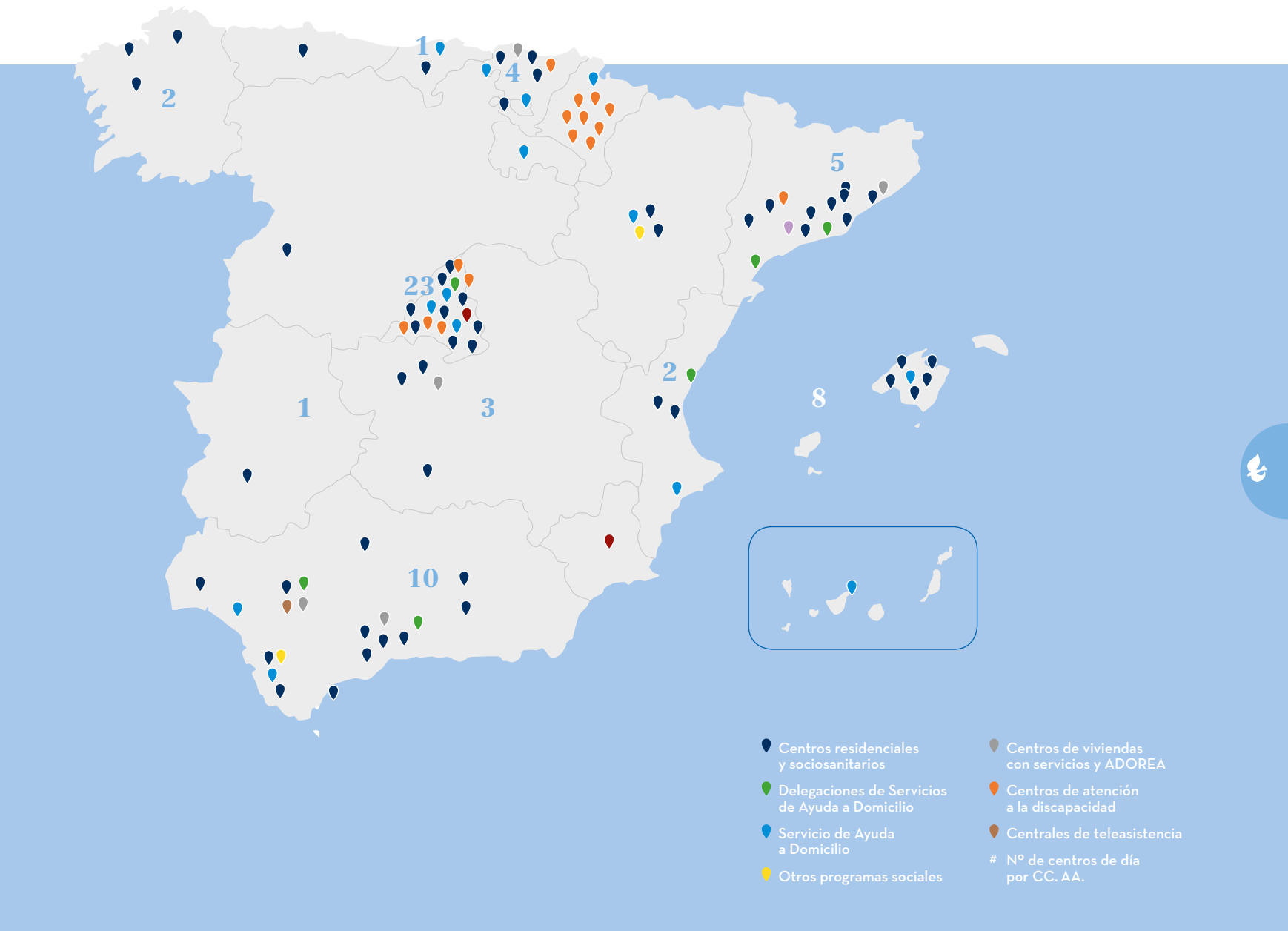
SARquavitae, compañía líder en servicios sanitarios y sociales, con una plantilla formada por más de 9.000 profesionales, ofrece servicio –tanto en sus centros como a domicilio– a 200.000 personas al año. Desarrolla un innovador modelo de atención centrada en la persona y basado en tres ejes de actuación: el trato humano y familiar, la especialización sanitaria y el enfoque de confort y bienestar, presentes en todos sus servicios.

11.036
PLAZAS EN 135 CENTROS RESIDENCIALES Y HOSPITALES DE DÍA



DIMENSIÓN

Nuestra red de centros y servicios sociosanitarios


1
4
2
5
23
2
1
3
8
10
Centros residenciales y sociosanitarios
Delegaciones de Servicios de Ayuda a Domicilio
Servicio de Ayuda a Domicilio
Otros programas sociales
Centros de viviendas con servicios y ADOREA
Centros de atención a la discapacidad
Centrales de teleasistencia
Nº de centros de día por CC. AA.

SARquavitae en cifras

200.000

ATENDEMOS A 200.000 PERSONAS

9.257

CONTAMOS CON 9.257 PROFESIONALES

11.036

OFRECEMOS 11.036 PLAZAS RESIDENCIALES

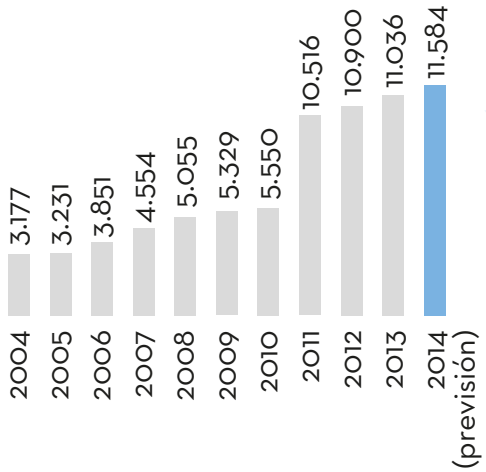
17.646

ATENDEMOS AL AÑO 17.646 USUARIOS DE TELEASISTENCIA

13.232

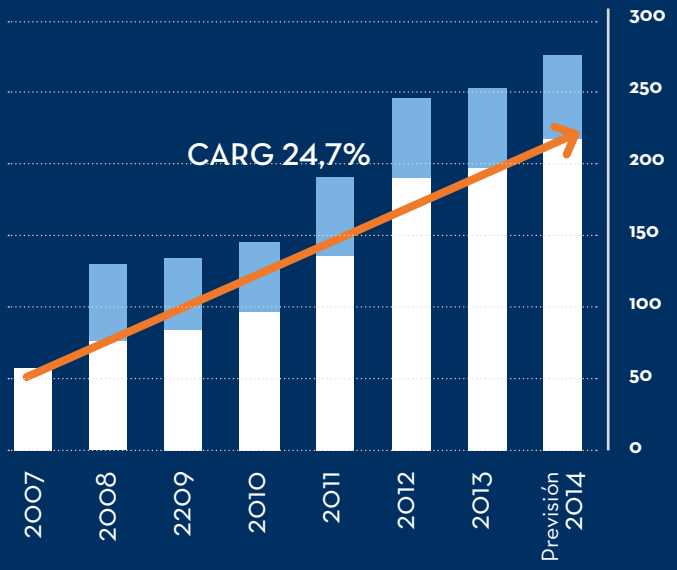
ATENDEMOS ANUALMENTE 13.232 USUARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

EVOLUCIÓN DEL Nº DE PLAZAS



11.036
PLAZAS

EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN* (MILLONES DE EUROS)



240
mill. €
DE FACTURACIÓN EN 2013

Servicios domiciliarios
Residencias

*No incluye la facturación de la gestión del Servicio de Ayuda Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid durante 2012 y 2013.

A nivel nacional, la empresa representa la compañía con mayor número de plazas del mercado español.

INVERSIÓN ACUMULADA DE SARquavitae 2013

La compañía ha realizado una inversión acumulada que supera los 237 millones de euros, siendo Andalucía, la Comunidad de Madrid, Baleares, el País Vasco y Cataluña las comunidades autónomas con mayor inversión.

237 mill. €
DE INVERSIÓN ACUMULADA

Servicios innovadores y personalizados

CENTROS RESIDENCIALES Y SOCIOSANITARIOS

Nuestros centros se organizan en torno a unidades de convivencia que garantizan calidad de vida, integración social y una atención individualizada.

Disponemos de unidades de atención especializadas
- Alzhéimer y otras demencias
- Convalecencia y rehabilitación
- Trastornos de conducta
- Cuidados paliativos
- Gran discapacidad
- Centro y hospital de día
- Atención gerontológica
- Respiro familiar

SARDomus ATENCIÓN SANITARIA Y PERSONAL A DOMICILIO

SARDomus ofrece una amplia gama de servicios sanitarios a domicilio 24 horas al día, 365 días al año a empresas y particulares, además de soluciones de Call Center especializado en salud.

Atención telefónica 24 h, 365 días
- Consultorio médico
- Consultorio social
- Consultorio psicológico
- Consultorio nutricional
- Consultorio jurídico

Servicios a domicilio
- Urgencias domiciliarias
- Seguimiento de crónicos y paliativos
- Hospitalización domiciliaria
- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Podología
- Enfermería dermatológica avanzada

Servicios a empresas
- *Outsourcing* servicios médico-sanitarios
- Gestión del absentismo laboral
- Valoración del daño corporal

SERVICIOS SOCIALES DOMICILIARIOS

Programa de atención a la dependencia individualizado y preventivo para que las personas en situación de riesgo o dependencia puedan seguir viviendo en su hogar con autonomía.

Prestaciones:
- Atención personal
- Apoyo a las actividades de la vida diaria
- Apoyo psicosocial al usuario
- Participación sociocomunitaria
- Tareas de atención doméstica en el domicilio

TELEASISTENCIA

Servicio preventivo inmediato y permanente para la atención de personas en su hogar.

Teleasistencia fija
- Ayuda inmediata apretando un botón
- 24 horas los 365 días al año
- Envío de asistencia al momento:
  - Aviso a familiares/vecinos
  - Aviso a policía/bomberos
  - Aviso a servicios sanitarios
- Atención por profesionales especializados
- Protocolos específicos de detección de riesgos
- Servicio de agenda y recordatorios médicos
- Servicios de información sociosanitaria
- Instalación y mantenimiento de dispositivos periféricos
- Servicio de custodia de llaves

Teleasistencia móvil
- Asistencia también fuera del hogar
- Dispositivos móviles con GPS
- Posibilidad de establecer zonas de seguridad
- Portal de información sobre localización y actividad del usuario
- Servicios de información y formación al cuidador

ADOREA VIVIENDAS CON SERVICIOS

Vivir con plena independencia, sintiéndose tranquilo y seguro.

Viviendas personalizadas
Zonas comunes
- Sistema de alarmas
- Conserjería
- Gimnasio
- Biblioteca
- Sala de lectura e Internet
- Sala de reuniones
- Sala de juegos
- Sala de TV vía satélite

Servicios
- Servicios domésticos y hoteleros
- Restaurante
- Peluquería
- Lavandería
- Parking
- Limpieza de la vivienda
- Servicios de apoyo personal
- Consultorio médico y enfermería
- Servicio de acompañamiento
- Atención personal y sanitaria
- Podología

Club ADOREA
- Actividades culturales
- Exposiciones
- Actividades de ocio
- Excursiones
- Conferencias
- Conciertos

Contínuum asistencial SARquavitae

ACOMPAÑAMOS A LAS PERSONAS a lo largo de su evolución vital ofreciendo servicios adaptados a todos los niveles de dependencia

PREVENCIÓN	AUTONOMÍA	DEPENDENCIA MODERADA	DEPENDENCIA MEDIA	GRAN DEPENDENCIA

2
NUESTROS CENTROS Y SERVICIOS

“Al principio me resistía a venir, pero ahora estoy muy contenta con la decisión que me ayudaron a tomar mis hijas. Aquí no me encuentro sola, me gusta participar en las actividades y relacionarme con otras personas de mi edad. Me hace sentir feliz. El personal es muy amable y cuando los necesito siempre están a mi lado”.

ROSA, 77 AÑOS

Centros residenciales sociosanitarios

ANDALUCÍA

CÁDIZ

Micaela Aramburu
Centro residencial para mayores
Propiedad del Ayuntamiento de Cádiz
Av. Lacave, s/n
(esquina avenida Marconi)
11012 Cádiz
Tel. 956 290 976
Plazas residenciales: 120
Plazas de centro de día: 30
Dispone de plazas concertadas con el Ayuntamiento de Cádiz

SARquavitae Monte Alto
Centro residencial para mayores
C/ Guatemala, s/n
11407 Jerez de la Frontera
Tel. 956 183 880
Plazas residenciales: 170
Plazas de centro de día: 20

CÓRDOBA

SARquavitae Remedios*
Centro residencial para mayores
Av. Córdoba, 98
14920 Aguilar de la Frontera
Tel. 957 662 180
Plazas residenciales: 120
Plazas de centro de día: 20
Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía

GRANADA

SARquavitae El Serrallo
Centro residencial para mayores
C/ Padre Ferrer, 1
18008 Granada
Tel. 958 715 090
Plazas residenciales: 152
Plazas de centro de día: 20
Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía

HUELVA

SARquavitae Monte Jara
Centro residencial para mayores
Polígono Sta. Bárbara, s/n
21530 Tharsis
Tel. 959 397 963
Plazas residenciales: 162
Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía

JAÉN

SARquavitae Condes de Corbull
Centro residencial para mayores
C/ Carrera de Jesús, 13
23002 Jaén
Tel. 953 247 852
Plazas residenciales: 87
Plazas de centro de día: 25

MÁLAGA

SARquavitae Azalea
Centro residencial para mayores
Urb. Azalea Beach
Ctra. Málaga - Cádiz km 172,8
29660 Marbella
Tel. 952 906 217
Plazas residenciales: 140
Plazas de centro de día: 23
Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Marbella

SARquavitae Fuentesol
Centro residencial para mayores
C/ Mejorana, 100
29130 Alhaurín de la Torre
Tel. 952 414 200
Plazas residenciales: 146
Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía

Isdabe
Centro residencial para mayores
Propiedad de la Junta de Andalucía
Av. del Norte, 19
29688 Estepona
Tel. 952 883 043
Plazas residenciales: 114
Plazas de centro de día: 20

SARquavitae Sierra de las Nieves
Centro residencial para mayores
C/ La Loma, s/n
29108 Guaro
Tel. 952 457 715
Plazas residenciales: 126
Plazas de centro de día: 20
Dispone de plazas concertadas con el Ayuntamiento de Guaro y la Diputación Provincial de Málaga

SARquavitae Torrequebrada
Centro residencial para mayores
Urb. Nueva Torrequebrada
C/ Carabela, s/n
29630 Benalmádena
Tel. 952 449 990
Plazas residenciales: 170
Plazas de centro de día: 40
Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía y la Diputación Provincial de Málaga.

SEVILLA

SARquavitae Santa Justa
Centro residencial para mayores
C/ Baltasar Gracián, 2
41007 Sevilla
Tel. 954 578 992
Plazas residenciales: 180
Plazas de centro de día: 40

ARAGÓN

ZARAGOZA

SARquavitae Fontibre
Centro residencial para mayores
C/ Pilar Miró, 15
50011 Zaragoza
Tel. 976 304 130
Plazas residenciales: 112

SARquavitae Zalfonada
Centro residencial para mayores
C/ Salvador Allende, 56
50015 Zaragoza
Tel. 976 506 742
Plazas residenciales: 150

ASTURIAS

ASTURIAS

SARquavitae La Florida
Centro residencial para mayores
C/ Cudillero, 3
33012 Oviedo
Tel. 985 964 370
Plazas residenciales: 144

BALEARES

MALLORCA

Alcúdia
Ayuntamiento de Alcúdia
Centro residencial para mayores
Propiedad del Ayuntamiento de Alcúdia
C/ Formentera, 5
07400 Alcúdia
Tel. 971 549 107
Plazas residenciales: 40
Plazas de centro de día: 30
Dispone de plazas concertadas con el Govern Balear

SARquavitae Can Carbonell
Centro residencial para mayores
C/ Can Carbonell, 2
07141 Marratxí
Tel. 971 422 373
Plazas residenciales: 120
Plazas de centro de día: 30
Dispone de plazas concertadas con el Govern Balear

SARquavitae Capdepera
Centro residencial para mayores
Av. Provençals, 2
07589 Font de Sa Cala (Capdepera)
Tel. 971 818 224
Plazas residenciales: 120
Plazas de centro de día: 30
Dispone de plazas concertadas con el Govern Balear

SARquavitae Costa d'en Blanes
Centro residencial para mayores
Av. Tomás Blanes Tolosa, 1
07181 Costa d'en Blanes (Calvià)
Tel. 971 677 002
Plazas residenciales: 120
Plazas de centro de día: 30
Dispone de plazas concertadas con el Govern Balear

SARquavitae Palma
Centro residencial para mayores
C/ Camí dels Reis, 308
07010 Palma
Tel. 971 498 544
Plazas residenciales: 237
Plazas de centro de día: 45

CANTABRIA

CANTABRIA

SARquavitae Stella Maris
Centro residencial para mayores
C/ Guevara, 26 bis
39001 Santander
Tel. 942 365 566
Plazas residenciales: 96
Plazas de centro de día: 30
Dispone de plazas concertadas con el Gobierno de Cantabria

CASTILLA-LA MANCHA

CIUDAD REAL

SARquavitae Monte Val
Centro residencial para mayores
C/ Amapola, 38
13300 Valdepeñas
Tel. 926 323 200
Plazas residenciales: 154
Plazas de centro de día: 20
Dispone de plazas concertadas con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el Ayuntamiento de Valdepeñas

TOLEDO

SARquavitae Parque Gavilanes
Centro residencial para mayores
Autovía Madrid-Toledo km 64.400
45280 Olías del Rey
Tel. 925 222 230
Plazas residenciales: 135
Plazas de centro de día: 31
Dispone de plazas concertadas con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

SARquavitae Valdeolivas
Centro residencial para mayores
C/ Arroyada, s/n
45593 Bargas
Tel. 925 491 012
Plazas residenciales: 120
Plazas de centro de día: 20
Dispone de plazas concertadas con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

CASTILLA Y LEÓN

ZAMORA

SARquavitae Puerta Nueva
Centro residencial para mayores
C/ Puerta Nueva, 50
49002 Zamora
Tel. 980 509 828
Plazas residenciales: 122

CATALUÑA

BARCELONA

SARquavitae Bonanova
Centro residencial para mayores
C/ Calatrava, 83 (esquina paseo de la Bonanova)
08017 Barcelona
Tel. 93 253 49 40
Plazas residenciales: 135

SARquavitae Can Buxeres
Centro residencial para mayores
C/ Ametller, 6
08906 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 932 603 181
Plazas residenciales: 178
Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

SARquavitae Claret
Centro residencial para mayores
C/ Sant Antoni M. Claret, 200
08025 Barcelona
Tel. 934 463 320
Plazas residenciales: 300
Plazas de centro de día: 40
Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya y el Ayuntamiento de Barcelona

SARquavitae La Salut Josep Servat
Centro residencial para mayores
C/ Antequera, 8-18
08024 Barcelona
Tel. 932 857 512
Plazas residenciales: 139
Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

SARquavitae Mont Martí
Centro residencial
Ctra. de Casserres, 1
08692 Puig-reig
Tel. 938 290 138
Plazas residenciales: 174
Plazas de centro de día: 20
Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

SARquavitae Regina
Centro residencial para mayores
C/ Mare de Déu del Coll, 22-30
08023 Barcelona
Tel. 932 848 747
Plazas residenciales: 177
Plazas de centro de día: 30
Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

SARquavitae Sant Jordi
Centro residencial para mayores
Ctra. Sant Joan Despí, 60
08940 Cornellà
Tel. 93 47 52 690
Plazas residenciales: 136
Plazas de centro de día: 41
Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

LLEIDA

SARquavitae Jaume Nadal Meroles
Centro sociosanitario
C/ Acadèmia, 41
25002 Lleida
Tel. 973 289 333
Plazas sociosanitarias: 126
Plazas de centro de día: 26
Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

SARquavitae Terraferma
Centro sociosanitario
Ptda. Graó, s/n
25110 Alpicat
Tel. 973 737 455
Plazas sociosanitarias: 137
Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

COMUNIDAD DE MADRID

MADRID

SARquavitae Albufera
Centro residencial para mayores
C/ Sierra de Alcubierre, 8
28053 Madrid
Tel. 917 570 510
Plazas residenciales: 143
Plazas de centro de día: 40
Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid

SARquavitae Arturo Soria
Centro residencial para mayores
C/ Duquesa de Castrejón, 18-20
28033 Madrid
Tel. 913 001 390
Plazas residenciales: 157

SARquavitae Ciudad de Móstoles
Centro residencial para mayores
C/ Río Segura, 29
28935 Móstoles
Tel. 916 480 146
Plazas residenciales: 180
Plazas de centro de día: 40
Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid

Madrid Sur Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid
Centro residencial para mayores
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ Javier de Miguel, 42
28018 Madrid
Tel. 91 380 75 70
Plazas residenciales: 140
Plazas de centro de día: 40

Mirasierra Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid
Centro residencial para mayores
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ Portera del Cura, 1
28034 Madrid
Tel. 917 341 626
Plazas residenciales: 220
Plazas de centro de día: 40

SARquavitae Parque Coslada
Centro residencial para mayores
Av. Manuel Azaña, 5
28820 Coslada
Tel. 916 730 100
Plazas residenciales: 142
Plazas de centro de día: 40
Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid

Parque de los Frailes Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid
Centro residencial para mayores
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ de Los Frailes, 12
28914 Leganés
Tel. 916 394 000
Plazas residenciales: 220
Plazas de centro de día: 40

SARquavitae Rosario
Centro residencial para mayores
C/ Palmeras, 3
28813 Torres de la Alameda
Tel. 918 863 061
Plazas residenciales: 112
Plazas de centro de día: 15
Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Torres de la Alameda

Usera Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid
Centro de atención a personas mayores
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ Cristo de la Victoria, 247
Distrito municipal de Usera
28026 Madrid
Tel. 913 307 200
Plazas residenciales: 160
Plazas de centro de día: 40
Pisos tutelados: 50

Villaverde Alzheimer
Centro de atención a personas mayores
Propiedad de la Comunidad de Madrid
Ctra. Villaverde a Vallecas, 38
28021 Madrid
Tel. 91 7 230 961
Plazas residenciales: 52
Plazas de centro de día: 40

COMUNIDAD VALENCIANA

VALENCIA

SARquavitae Ciudad de las Artes
Centro residencial para mayores
C/ Joan Baptista Muñoz, 11
46023 Valencia
Tel. 963 375 170
Plazas residenciales: 168
Plazas de centro de día: 30
Dispone de plazas concertadas con la Generalitat Valenciana

SARquavitae Monte Arse
Centro residencial para mayores
Ctra. Sagunto-Puerto, s/n
46500 Sagunto
Tel. 962 650 422
Plazas residenciales: 156
Plazas de centro de día: 20
Dispone de plazas concertadas con la Generalitat Valenciana y con la Diputació de València

EXTREMADURA

BADAJOZ

SARquavitae Ciudad de Badajoz
Centro residencial para mayores
C/ Castillo Puebla de Alcocer, 16
06006 Badajoz
Tel. 924 286 530
Plazas residenciales: 150
Plazas de centro de día: 30
Dispone de plazas concertadas con la Junta de Extremadura

GALICIA

A CORUÑA

Concepción Arenal
Centro residencial para mayores
Propiedad de la Xunta de Galicia
C/ Sebastián Martínez Risco, 11
15009 A Coruña
Tel. 981 174 188
Plazas residenciales: 150
Plazas de centro de día: 30

SARquavitae San Lázaro
Centro residencial para mayores
Av. Fernando de Casas Novoa, 33
15703 Santiago de Compostela
Tel. 981 568 411
Plazas residenciales: 156
Plazas de centro de día: 40
Dispone de plazas concertadas con la Xunta de Galicia

LUGO

Castro Ribeiras do Lea
Centro residencial para mayores
Propiedad de la Xunta de Galicia
Av. Terra Chá, s/n
27260 Castro Ribeiras do Lea (Castro do Rei)
Tel. 982 310 175
Plazas residenciales: 172

PAÍS VASCO

ARABA

Ariznabarra
Centro residencial para mayores
Propiedad de la Diputación Foral de Álava
C/ Teodoro González de Zárate, 14
01007 Vitoria-Gasteiz
Tel. 945 150 960
Plazas residenciales: 140
Plazas de centro de día: 60
Todas las plazas son concertadas con la Diputación Foral de Araba

BIZKAIA

SARquavitae Miraflores
Centro residencial para mayores
Av. Miraflores, 17
48004 Bilbao-Bilbo
Tel. 944 333 756
Plazas residenciales: 139
Plazas de centro de día: 20
Dispone de plazas concertadas con la Diputación Foral de Bizkaia

GIPUZKOA

SARquavitae Berra
Centro residencial para mayores
C/ Berratxo Bidea, 2
20017 San Sebastián-Donostia
Tel. 943 353 030
Plazas residenciales: 179
Plazas de centro de día: 40
Dispone de plazas concertadas con la Diputación Foral de Gipuzkoa

SARquavitae Villa Sacramento
Centro residencial para mayores
Camino de Atarizar, 18-20
20013 San Sebastián-Donostia
Tel. 943 320 073
Plazas residenciales: 123
Plazas de centro de día: 30
Dispone de plazas concertadas con la Diputación Foral de Gipuzkoa

Centros de día

ISLAS BALEARES

MALLORCA

Coll d'en Rabassa
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Palma
C/ Navas de Tolosa, 28. 07007 Palma
Tel. 971 261 559
Plazas de centro de día: 30

Son Dureta
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Palma
C/ Pensament, 5. 07014 Palma
Tel. 971 736 543
Plazas de centro de día: 30

Son Sardina
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Palma
C/ Passatemps, 60. 07120 Palma
Tel. 971 43 92 11
Plazas de centro de día: 30

COMUNIDAD DE MADRID

MADRID

SARquavitae Alcobendas
Centro de día
C/ Miño, 12, bajo. 28100 Alcobendas
Tel. 916 239 102
Plazas de centro de día: 30

Carmen Conde
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Madrid
C/ Ave María, 6. 28012 Madrid
Tel. 914 200 729
Plazas de centro de día: 80

SARquavitae Chamartín
Centro de día
C/ Antonio Salcés, 1. 28002 Madrid
Tel. 917 440 310
Plazas de centro de día: 65
La totalidad de las plazas son públicas del Ayuntamiento de Madrid

SARquavitae El Escorial
Centro de día
Urbanización Parque Real
C/ Juliana, 2. Bloque 3, bajo
28280 El Escorial
Tel. 918 902 112
Plazas de centro de día: 30
La totalidad de las plazas son públicas de la Comunidad de Madrid

Isaac Rabín
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Madrid
Av. de Moratalaz, 152 posterior
28030 Madrid
Tel. 913 286 109
Plazas de centro de día: 65

SARquavitae Jardín de los Mayores
Centro de día
C/ Juan Ocaña, 11, bajo
28931 Móstoles
Tel. 916 146 517
Plazas de centro de día: 25

José Luis Sampedro
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Parla
C/ Pinto, 58. 28982 Parla
Tel. 912 013 540
Plazas de centro de día: 30

José Manuel Bringas
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Madrid
C/ Camino Viejo de Villaverde, 26
28041 Madrid
Tel. 913 418 900
Plazas de centro de día: 30

La Magdalena
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Madrid
C/ Monseñor Óscar Romero, 75
28047 Madrid
Tel. 914 655 463
Plazas de centro de día: 65

Loyola de Palacio
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Madrid
C/ Silvina, 10-12
28041 Madrid
Tel. 913 920 744
Plazas de centro de día: 80

Luis Peidró
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Madrid
C/ Luis Peidró, 2
28007 Madrid
Tel. 915 523 245
Plazas de centro de día: 95

SARquavitae Maestranza
Centro de día
C/ Téllez, 30 posterior
28007 Madrid
Tel. 914 339 889
Plazas de centro de día: 80

Moratalaz
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Madrid
C/ Arroyo Belincoso, 13, 3º
28030 Madrid
Tel. 914 305 280
Plazas de centro de día: 65

SARquavitae San Bernardo
Centro de día
C/ San Bernardo, 39
28015 Madrid
Tel. 915 590 569
Plazas de centro de día: 60

San Crispín
Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Madrid
C/ San Crispín, 14
28011 Madrid
Tel. 915 266 918
Plazas de centro de día: 80

Centros de atención a la discapacidad

CATALUÑA

SARquavitae Mont Martí
Unidad de atención a la discapacidad
C/ Casserres, 1
08692 Puig-reig (Barcelona)
Tel. 938 290 138
Plazas residenciales: 60

COMUNIDAD DE MADRID

Argüelles
Centro de día para personas con discapacidad física
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ Andrés Mellado, 31-33
28015 Madrid
Tel. 915 436 531
Plazas de centro de día: 40

Alicia Koplowitz
Centro residencial para personas con esclerosis múltiple
Propiedad de la Comunidad de Madrid
Bulevar de José Prat, 40-42
28032 Madrid
Tel. 913 016 560
Plazas residenciales: 92
Plazas de centro de día: 32

Coslada
Residencia y centro de día para personas con discapacidad psíquica gravemente afectadas
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ Virgen del Mar, s/n
28820 Coslada
Tel. 916 746 060
Plazas residenciales: 32
Plazas de centro de día: 28

Nuevo Versalles
Residencia y centro de día para personas con discapacidad psíquica gravemente afectadas
Propiedad de la Comunidad de Madrid
Av. Nuevo Versalles, 18
28942 Fuenlabrada
Tel. 916 892 298
Plazas residenciales: 125
Plazas de centro de día: 40

COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Infanta Elena
CAIDIS (Centro de Atención Integral a la Discapacidad)
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
Ctra. de Zaragoza, km 9
31191 Cordovilla
Tel. 948 233 131
Plazas residenciales: 70
Plazas de centro de día: 12

Iturrama
Piso funcional
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
C/ Íñigo Arista, 21, dcha., 6º B, 7º B y 7º C
31007 Pamplona
Tel. 948 273 235
Plazas residenciales: 18

Mendebaldea
Piso funcional
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
C/ Benjamín de Tudela, 28, 1º D
31008 Pamplona
Tel. 948 260 298
Plazas residenciales: 14

Monjardín
Centro de día
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
C/ Elizmendi, 12
31621 Sarriguren
Navarra
Tel. 948 804 497
Plazas residenciales: 35

Las Torchas
Piso funcional
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
Paseo de la Inmaculada, 66, 1º D
31200 Estella
Tel. 948 551 997
Plazas residenciales: 12

Oncineda
CAIDIS (Centro de Atención Integral a la Discapacidad)
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
C/ Carlos VII, 37
31200 Estella
Tel. 948 556 424
Plazas residenciales: 61

Valle del Roncal
CAIDIS (Centro de Atención Integral a la Discapacidad)
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
C/ San Cristóbal, 50
31015 Pamplona
Tel. 848 422 812
Plazas residenciales: 120
Plazas de centro de día: 10

Vencerol
Piso funcional
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
C/ Misericordia, s/n
31500 Tudela
Tel. 948 82 70 08
Plazas residenciales: 18

PAÍS VASCO

GIPUZKOA

Osamen
Centro de día de rehabilitación psicosocial
Propiedad de la Diputación Foral de Gipuzkoa
C/ Enparan, 6, 2º
20730 Azpeitia (Gipuzkoa)
Tel. 943 157 677
Plazas de centro de día: 20

Viviendas con Servicios ADOREA

GIRONA
ADOREA Girona
C/ Migdia, 80-82
17003 Girona
Tel. 972 416 100
Apartamentos: 103

MÁLAGA
ADOREA Benalmádena
C/ Catamarán, s/n
Urb. Nueva Torrequebrada
29630 Benalmádena costa
(Málaga)
Tel. 952 449 994
Apartamentos: 48

SEVILLA
ADOREA Sevilla
C/ Baltasar Gracián, 4
41007 Sevilla
Tel. 954 981 629
Apartamentos: 108

Centro especializado en educación infantil

CÁDIZ
La Tortuga
Centro de educación infantil
Paseo de las Delicias, 58
11406 Jerez de la Frontera (Cádiz)
Tel. 956 391 188
www.latortuga.es
Plazas: 123
Todas las plazas están concertadas con la Junta de Andalucía

Delegaciones SARDomus.
Atención sanitaria y personal a domicilio

BARCELONA
C/ Ametller, 6
08906 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 932 601 541

MADRID
C/ Duquesa de Castrejón, 18-20
28033 Madrid
Tel. 902 45 65 85

MALLORCA
C/ Can Carbonell, 2
07141 Marratxí
Tel. 902 45 65 85

SEVILLA
C/ Baltasar Gracián, 2
41007 Sevilla
Tel. 902 45 65 85

Delegaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio

SAD Alcorcón
C/ Mayor, 70, 1º A
28921 Alcorcón (Madrid)
Tel. 916 430 766

SAD Alicante
Av. Óscar Esplá, 4, of. 7
03003 Alicante
Tel. 965 982 639

SAD Cádiz
C/ Nueva, 2 duplicado, 2º
11005 Cádiz
Tel. 956 290 983

SAD CAM
C/ Mayor, 70, 1º A
28921 Área norte de la Comunidad de Madrid
Tel. 916 43 07 66

SAD Durango
C/ Sasikoa, 26, planta primera, oficina B
48200 Durango (Bizkaia)
Tel. 946 23 20 59

SAD Huelva
Av. Alemania, 94, 3º
21002 Huelva
Tel. 959 286 072

SAD San Cristóbal de la Laguna
C/ Seis de diciembre, 28
Ed. Chamarta, 2º, of. A2
38021 San Cristóbal de la Laguna (Tenerife)
Tel. 922 631 217

SAD Logroño
C/ Vara del Rey 9, 2º B
26001 Logroño
Tel. 941 232 250

SAD Móstoles
Av. Dos de Mayo 10, 1º C
28931 Móstoles (Madrid)
Tel. 916 642 263

SAD Palma
C/ Jesús, 38, 1º
07011 Palma
Tel. 971 296 651

SAD Pamplona
C/ Vuelta del Castillo, 1 Ed. Frontón
31007 Pamplona (Navarra)
Tel. 948 17 83 73

SAD Parla
C/ Río Ebro, 21
28981 Parla (Madrid)
Tel. 916 053 775

SAD Santander
C/ Daoiz y Velarde, 9, pral. izqda.
39003 Santander
Tel. 942 314 716

SAD Vitoria
C/ Arca 11, 1º dcha.
01005 Vitoria
Tel. 945 141 506

SAD Zaragoza
C/ Salvador Allende, 56
50015 Zaragoza
Tel. 976 460 112

Delegaciones de teleasistencia

MADRID
C/ San Máximo, 3, 1º
28041 Madrid
Tel. 915 919 480

SEVILLA
Av. San Francisco Javier, 22, 4º.
Módulo 420
41005 Sevilla
Tel. 954 642 790

Servicios Corporativos SARquavitae

SARquavitae Barcelona
C/ Aribau, 185, entlo.
08021 Barcelona
Tel. 933 065 360

SARquavitae Madrid
Paseo de la Castellana, 52, 5ª planta
28046 Madrid
Tel. 913 306 300

3
PRINCIPALES HITOS DE LA COMPAÑÍA EN 2013

PRINCIPALES HITOS

MODELO CENTRADO EN LAS PERSONAS

Redefinición del modelo de atención más centrado en **la persona y sus necesidades.**

SERVICIO DE ATENCIÓN NOCTURNA

Puesta en marcha de centros de **atención nocturna.**

NUEVAS APERTURAS DE CENTROS SOCIOSANITARIOS

Apertura de SARquavitae Bonanova en **Barcelona.**

Apertura de SARquavitae Condes de Corbull en **Jaén**.

Apertura de SARquavitae Micaela Aramburu en **Cádiz**.

Apertura de SARquavitae Sant Jordi en **Cornellà (Barcelona)**.

NUEVA ÁREA DE GESTIÓN

Desarrollo de nueva área de **Servicios Hoteleros** encargada de la gestión y adecuación de las instalaciones en pro del confort y del bienestar.

4
SOCIEDADES DE SARquavitae

NUEVOS CONTRATOS PÚBLICOS

Adjudicación de **5** nuevos contratos públicos de gestión del **servicio de teleasistencia**.

Adjudicación de **3** nuevos contratos públicos para la gestión del **Servicio de Ayuda a Domicilio.**

ACUERDO ESTRATÉGICO

Acuerdo con **Novartis** y **Pulso** para la atención de personas con enfermedades crónicas.

Desarrollo acuerdos con **La Caixa**, **Nestlé Health Science** y **Telefónica**.

ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD EN MADRID

Aumento significativo en la gestión de plazas de **atención a la discapacidad** en la Comunidad de Madrid mediante la adjudicación de nuevos centros.

Inicio de la gestión de nuevos centros en Madrid dedicados a la discapacidad: **Nuevo Versalles, Coslada y Alicia Koplowitz,** este último especializado en la atención de personas con esclerosis múltiple.

SARquavitae SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S. L.

100%
SAR RESIDENCIAL Y ASISTENCIAL, S. A. U.

100%
SAR DOMUS, S. L. U.

100%
SAR RESIDENCIAL Y ASISTENCIAL SOCIOSANITARIA, S. A.

25%
SAR PATRIMONIAL IPM, S. L.

45,75%
SAR PATRIMONIAL IPM2, S. L.

100%
SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S. L.

100%
QUAVITAE RESIDENCIAL Y ASISTENCIAL, S. L. U.

100%
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES S. A. U.

100%
AZUL CENTROS RESIDENCIALES S. A. U.

100%
QUAVITAE BIZI-KALITATE S. L. U.

FUNDACIÓN SARquavitae

“El alzhéimer iba avanzando y la situación en casa se hizo insoportable. Adaptamos el piso y con cariño la cuidábamos. Nos dimos cuenta de que no era suficiente. No vivía ella, ni vivíamos nosotros. En la residencia saben lo que hacen y tienen el personal especializado para cuidarla. Las terapias le han devuelto la sonrisa. Nos ha cambiado a todos la vida”.

TERESA, 53 AÑOS

5
TRANSPARENCIA Y RIGOR EN LA GESTIÓN

1. Órganos de gobierno

SARquavitae dispone de los siguientes órganos de gobierno para la toma de decisiones y la definición de la estrategia corporativa.

Consejo de Administración: es el órgano de administración de la Sociedad, en el que están representados todos sus accionistas y está presidido por **Higinio Raventós**.

Consejero Delegado-Director General:
Jorge Guarner, como Consejero Delegado-Director General de SARquavitae, informa a agentes externos sobre la participación de la empresa, objetivos y logros de la misma, así como sobre la gestión de la organización y los empleados. Se encarga de llevar a la práctica la política y estrategia empresarial.

Comité de Dirección: formado por 7 miembros. Está presidido por el Consejero Delegado-Director General. Se reúne semanalmente para debatir sobre operaciones y desarrollo de la compañía.

Además, SARquavitae dispone de grupos de trabajo que prestan especial atención a ámbitos concretos de la compañía, divisiones o servicios.

Comité de Coordinación: reunión que integra las áreas de gestión de la empresa con el fin de compartir conocimiento e intercambiar información.

Comité de Igualdad: el Comité de Igualdad de SARquavitae es un órgano paritario formado por representantes de la Dirección y del personal. Su misión es velar por el cumplimiento de los principios, objetivos y medidas del Plan de Igualdad de manera transparente.

Comité de RSE: su objetivo es el de transmitir a toda la organización la importancia de una gestión responsable y de una filosofía de trabajo comprometida con el entorno. Cuenta con la implicación de todas las áreas.

Comité de Innovación y Desarrollo: asesora en la evaluación y selección de ideas y de propuestas de nuevos proyectos.

2. Calidad

Diseño, evaluación y análisis de procesos de calidad, aplicados de manera global a la gestión de los servicios asistenciales.

Sistema de Calidad de la organización

El Plan de Calidad de SARquavitae es fruto del trabajo continuado desde el año 1998 y de una apuesta decidida por un modelo centrado en las necesidades de las personas a las que cuidamos y en su satisfacción. Permite disponer de herramientas de control y seguimiento de los procesos para potenciar los puntos fuertes y detectar las oportunidades de mejora.

El desarrollo de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC) parte de tres modelos: Joint Commission, para la definición de protocolos y procedimientos, Normas ISO, para la ordenación y certificación, y el Modelo EFQM, para todas las nuevas actuaciones y grupos de mejora, dirigidas a una próxima evaluación según el Modelo EFQM de Excelencia.

Este modelo implica un sistema de trabajo por procesos que se definen en un sistema documental que constituye la base del sistema de gestión de calidad y forma parte del trabajo diario de nuestros profesionales. Por ello, no se ve el sistema de calidad como un proceso ajeno a la gestión diaria de la organización, sino que está integrado en toda su actividad. Desde entonces, y año tras año, la organización ha ido consolidando y mejorando todos sus procesos.

En este camino hacia la mejora continua y partiendo de la experiencia en el ámbito de la gestión de calidad, SARquavitae, a partir de 2011, impulsa un plan global que permite cumplir de forma integrada y simultánea con los requisitos de las normas de Sistemas de Gestión de Calidad (ISO9001) y de Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal (UNE158), Sistema de Gestión Ambiental (ISO14001) y Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS18001).

MÁS DE 70 AUDITORÍAS Y VISITAS

Durante el año 2013 se han llevado a cabo en SARquavitae más de 70 auditorías y visitas para el seguimiento o implantación del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Prevención, Medio Ambiente) y verificación del cumplimiento de la LOPD en los centros y servicios SARquavitae.

Disponer de un Sistema Integrado de Gestión ofrece, entre otras, las siguientes ventajas: tener un único sistema documental para todas las normas; integrar la política y los objetivos de cada uno de los sistemas; elaborar un solo informe de revisión por la Dirección, y realizar auditorías integradas.

En definitiva, la gestión de los sistemas se hace de manera uniforme y conjunta para todas las normas.

El sistema integrado de gestión (calidad, prevención y medio ambiente) de la organización se desarrolla y documenta mediante manuales, protocolos y procedimientos. El sistema está en continua evaluación y mejora para incluir nuevas prácticas y procedimientos.

Por este motivo, se realizan revisiones periódicas de la documentación para adaptarla a las nuevas necesidades normativas y asistenciales, teniendo siempre en cuenta los resultados obtenidos de los sistemas de evaluación y seguimiento de los objetivos, como por ejemplo informes de auditorías, resultados de las encuestas de satisfacción de clientes, indicadores, acciones correctivas y de mejora, agradecimientos, sugerencias y reclamaciones, evaluación de proveedores, etc.

Partiendo de esta base documental se realiza formación a los profesionales para su implantación y puesta en marcha en el servicio.

El modelo de trabajo SARquavitae está certificado en la Norma ISO 9001:2008, desde el año 2003, por la empresa Applus+. Y desde el año 2011 en la Norma UNE158 de Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal y en la norma OHSAS 18001 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

El modelo de trabajo SARquavitae está certificado en la Norma ISO 9001:2008, la UNE 158, la OHSAS 18001 y la ISO 14001.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CERTIFICACIONES EXTERNAS LLEVADAS A CABO EN 2013 EN SARquavitae

CALIDAD

Certificados en la UNE 158000

UNE 158101:2008: Centros residenciales

UNE 158201:2007: Centros de día

UNE 158301:2007: Ayuda a domicilio

UNE 158401:2007: Teleasistencia

Ámbito nacional

Certificados en ISO 9001:2008

Ámbito internacional

PREVENCIÓN

Sistema de gestión de la seguridad y la salud. Certificados en OHSAS 18001:2007

Ámbito internacional

LOPD

LOPD 15/1999

RD 1720/2007

Auditados en LOPD 15/1999 RD 1720/2007

MEDIO AMBIENTE

ISO 14001

Certificado en ISO 14001

CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

En materia de intimidad y protección de datos de carácter personal, se siguen los requerimientos normativos vigentes establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, así como la inscripción de los ficheros correspondientes en el Registro General de Protección de Datos.

En 2013 no ha habido ningún incumplimiento ni sanción relacionada con este tema.

Código de Conducta SARquavitae

SARquavitae dispone de un Código de Conducta al que se adhieren los profesionales que forman la compañía, así como sus proveedores y otros grupos de interés, con el objetivo de ofrecer siempre la máxima calidad en la prestación de servicios a las personas que atiende, así como a organizaciones u otros agentes sociales directa o indirectamente relacionados con su actividad.

El cumplimento del Código de Conducta garantiza la utilización de buenos criterios y la búsqueda de asesoramiento cuando surgen cuestiones éticas en el ejercicio profesional de las responsabilidades de los propios profesionales. Todas las personas que forman parte de la compañía tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento ético en su labor diaria.

Este Código de Conducta representa un compromiso, de obligado cumplimiento para aquellos que trabajan dentro o en nombre de SARquavitae, dirigido al mantenimiento de la reputación de comportamiento ético y gestión responsable alcanzada durante todos estos años.

La publicación debe servir para hacer explícitos y visibles esos valores, así como para reforzar la identidad, la visibilidad y las pautas de conducta de SARquavitae. Asimismo, es una referencia para asegurar la aplicación de los más elevados estándares y principios de Responsabilidad Social Empresarial de la compañía.

La empresa ha constituido, en diciembre de 2013, el Comité de Supervisión y Vigilancia Ética (CSVE), órgano de supervisión, vigilancia y control del modelo de prevención, respuesta de delitos y responsabilidad penal corporativa.

TRATO HUMANO Y FAMILIAR. PASIÓN POR EL CLIENTE

“Cada vez que alguien me hablaba de una residencia, pensaba que jamás podrían cuidarla como lo hacemos nosotros en casa. Hoy puedo decir que la estancia de mi madre en la residencia este agosto ha sido ideal; y han sido las mejores vacaciones para todos en mucho tiempo. Los cuidados y dedicación han sido muy buenos. La tranquilidad de saberla protegida, atendida, casi diría que mejor que en casa, no tiene precio”.

MARGARITA, 56 AÑOS

1 SARquavitae, ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

La atención a personas vulnerables en centros residenciales ha cambiado en la última década. Se requiere una mayor especialización, porque las personas presentan cada vez más complejidad y tienen necesidades más diversas. No todos los centros tienen la misma tipología de residentes y, en nuestro caso, las personas que atendemos tienen una importante carga de cuidados sanitarios.

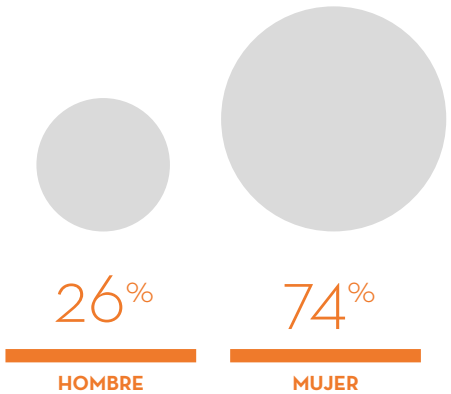
La independencia y autonomía de estas personas está limitada en gran medida por su condición clínica, por lo que tratarlas dignamente implica cuidarlas a ellas y a sus familias de forma competente técnicamente y con humanidad.

Proporcionar una atención centrada en la persona implica ofrecer a las personas los mejores cuidados que se les puedan dar, mostrar respeto en todas y cada una de las intervenciones, preocuparse por su bienestar bio-psico-social, fomentar su autonomía e independencia y ofrecer un entorno acogedor y cercano. Sobre todo, supone involucrar a las personas en actividades con sentido que respondan a sus intereses.

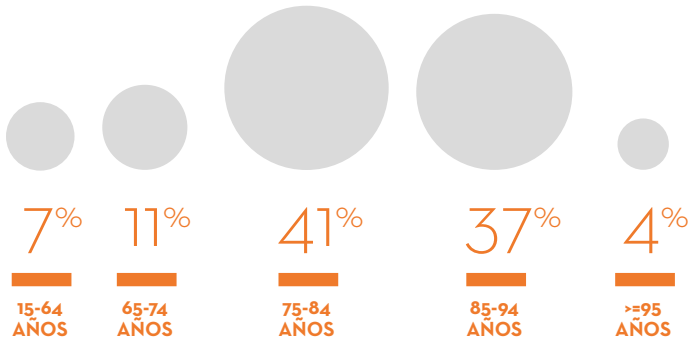
Perfil de las personas atendidas por SARquavitae en 2013

Las personas atendidas por los servicios de SARquavitae son en su mayoría mujeres, representando un 74% del número total de clientes. En lo que respecta a la edad, un 82% de las personas que atiende SARquavitae en sus centros o servicios tiene más de 75 años.

POR GÉNERO

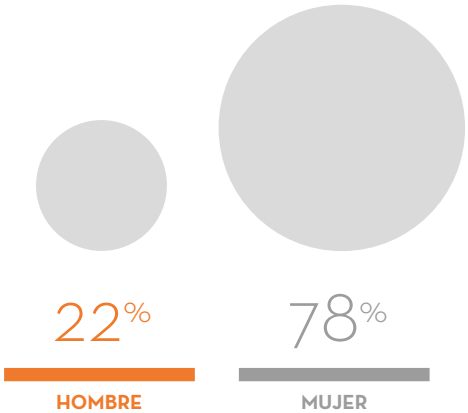


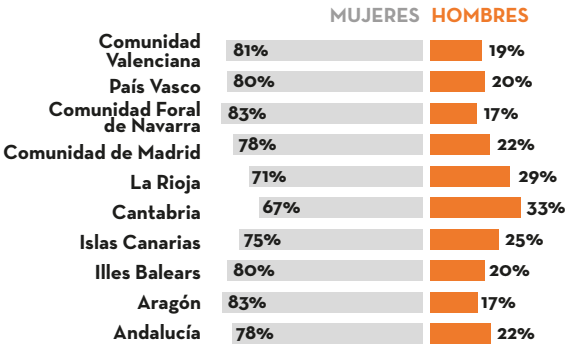
POR EDAD



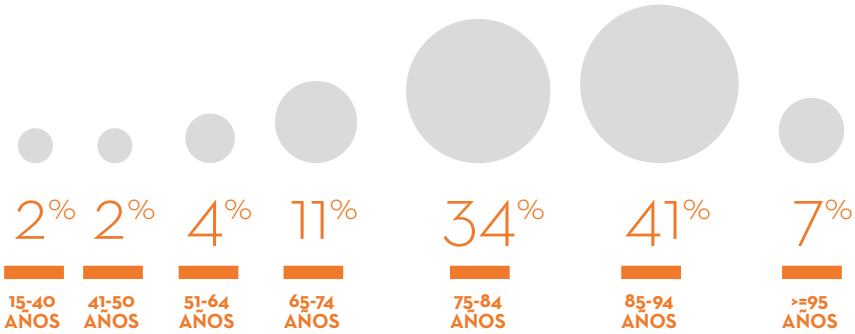
Personas atendidas en sus domicilios

PERSONAS ATENDIDAS EN SUS DOMICILIOS POR GÉNERO Y CC. AA. %



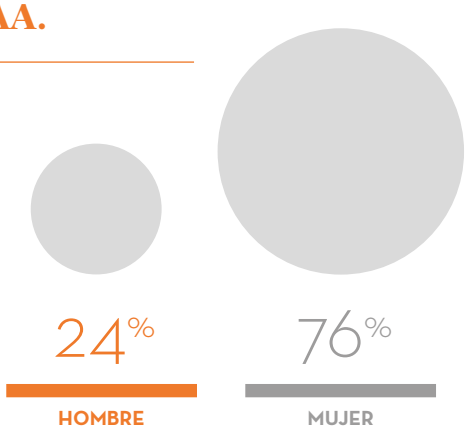


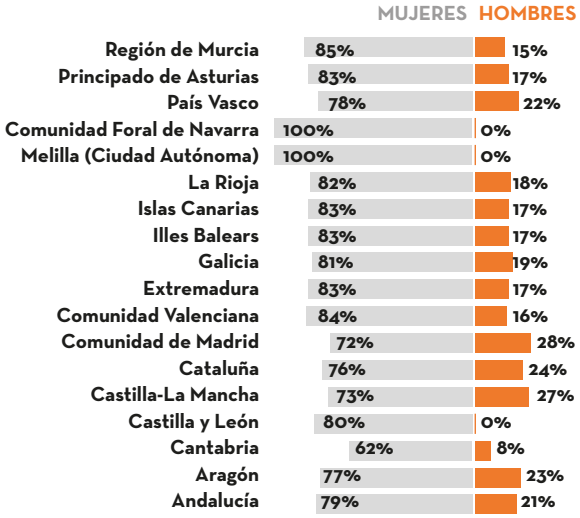
PERSONAS ATENDIDAS EN SUS DOMICILIOS POR FRANJAS DE EDAD %



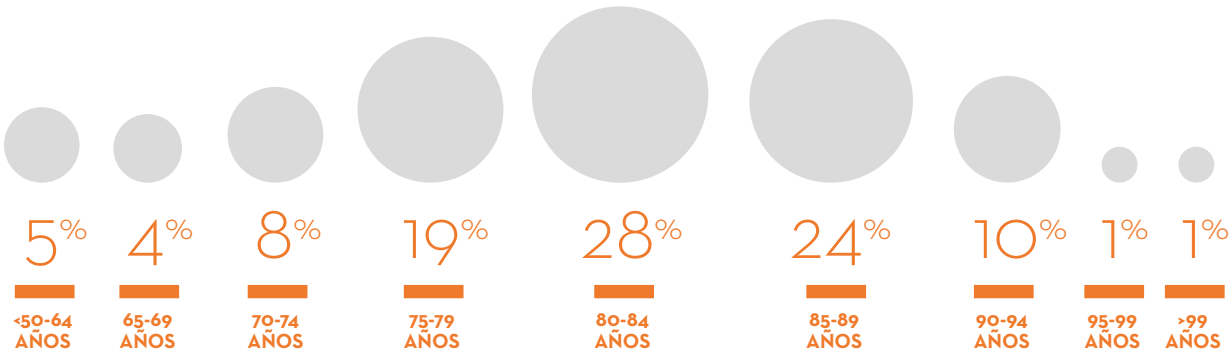
Personas atendidas a través de teleasistencia

PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA POR GÉNERO Y CC. AA.



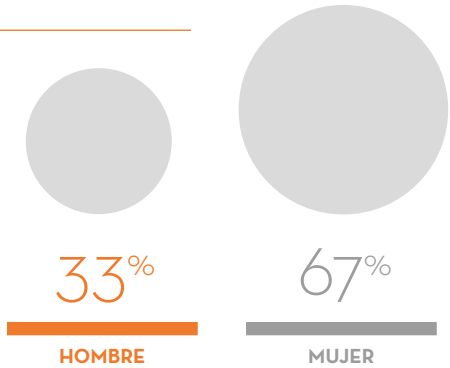


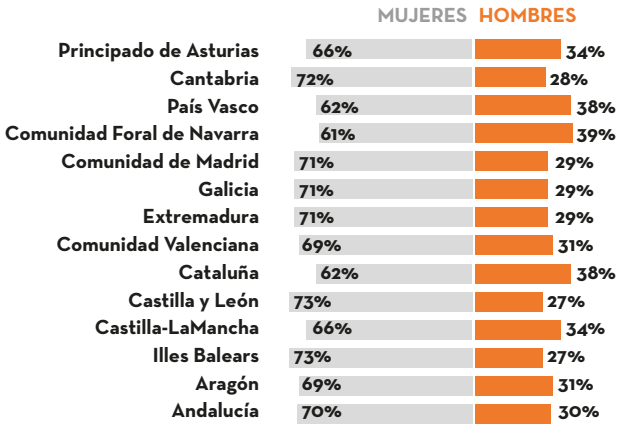
PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA POR FRANJAS DE EDAD



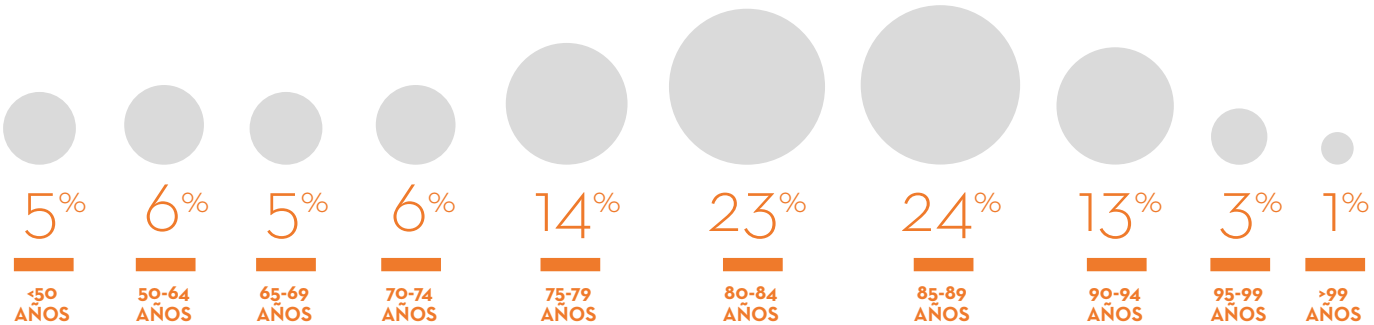
Personas atendidas en los centros residenciales y sociosanitarios, hospitales y centros de día SARquavitae

PERSONAS ATENDIDAS EN LOS CENTROS SARquavitae POR GÉNERO Y CC. AA.





PERSONAS ATENDIDAS EN LOS CENTROS SARquavitae POR FRANJA DE EDAD



PERSONAS ATENDIDAS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES Y SOCIOSANITARIOS, HOSPITALES DE DÍA Y CENTROS DE DÍA SARquavitae POR GRADO DE DEPENDENCIA

6,5%

DEPENDENCIA MODERADA

La persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, al menos una vez al día.
El 6,5% de los residentes en los centros SARquavitae en 2013 pertenece al grupo de Dependencia Moderada establecido por la ley de la dependencia, un 0,4% más que en 2012.

29,3%

DEPENDENCIA SEVERA

La persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no requiere la presencia permanente de un cuidador.
El 29,3% de los residentes en los centros SARquavitae en 2013 pertenecen al grupo de Dependencia Severa establecido por la ley de la dependencia, un 2,2% menos que en 2012.

64,2%

GRAN DEPENDENCIA

La persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita la presencia indispensable y continua de otra persona.
El 64,2% de los residentes en los centros SARquavitae en 2013 pertenecen al grupo de Gran Dependencia establecido por la ley de la dependencia, un 1,7% más que en 2012.

EL 96% DE NUESTROS CLIENTES SE CONSIDERA QUE PRECISAN ATENCIÓN SOCIOSANITARIA POR LAS CARGAS ASISTENCIALES SANITARIAS NECESARIAS.

78%

DE LAS PERSONAS ATENDIDAS PRESENTAN TRES O MÁS DIAGNÓSTICOS

70%

DE LAS PERSONAS ATENDIDAS TIENEN DETERIORO COGNITIVO

“Me gusta la sensación de saber que siempre tengo a alguien dispuesto a atenderme, escucharme y cuidarme con cariño y amabilidad. Estoy muy a gusto en la residencia”.

JOSÉ, 79 AÑOS

2
ESCUCHAR A LAS PERSONAS
QUE ATENDEMOS NOS AYUDA A SEGUIR MEJORANDO

En el año 2013 se inicia un nuevo proyecto que nos permite escuchar y aprender de nuestros clientes, conocer sus necesidades, sus quejas, su satisfacción y, en definitiva, cómo podemos mejorar cada día. Cuidamos personas.

En 2013 SARquavitae ha avanzado más en la medición de la satisfacción de los clientes. Lo ha hecho de manera transversal, midiendo todas las áreas que influyen en la percepción de la calidad de los servicios, con un nuevo modelo de encuestas de satisfacción de los clientes.

Los objetivos de las encuestas son:

- Contribuir a mantener, revisar y mejorar el sistema de calidad de SARquavitae.
- Permitir un mejor conocimiento de las expectativas, necesidades y calidad percibida por los clientes.
- Proporcionar información relevante para la toma de decisiones sobre todos los procesos centrados en el cliente.

En el año 2013 se han llamado a 649 familiares entre nuevos clientes (al mes del ingreso), clientes permanentes (más de 6 meses en el centro, encuesta de fidelización) y a los que se van (exclientes) de los centros.

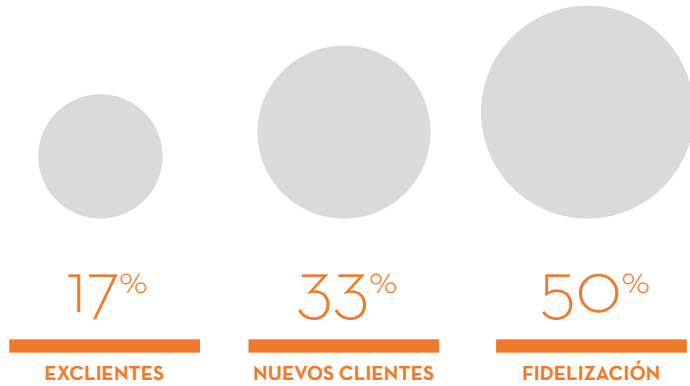
Estudio Anual de Satisfacción SARquavitae

División Residencias

% DE CLIENTES ENTREVISTADOS EN CADA TIPO DE ENCUESTA

649

CLIENTES ENTREVISTADOS



SATISFACCIÓN GLOBAL

El índice de satisfacción global en 2013 se sitúa por encima del 7,5 (sobre 10) en las diferentes encuestas.

7,72	8,4	7,76
EXCLIENTES	NUEVOS CLIENTES	FIDELIZACIÓN (CLIENTES DE MÁS DE 6 MESES)

Los informes de satisfacción elaborados individualmente y de forma mensual para cada centro SARquavitae ofrecen a sus directores y profesionales una herramienta más para detectar puntos de mejora en los servicios y poner en marcha las acciones pertinentes para aumentar la satisfacción de los clientes.

"Al principio me asustaba la idea de estar en una residencia, creo que tenía muchas ideas preconcebidas. Con el tiempo he visto que es donde mejor puedo estar, participo en muchas actividades, he conocido a gente nueva y me siento muy bien atendida y cuidada. Me he vuelto más animada y activa, y ya no me imagino en otro sitio".

ROSARIO, 74 AÑOS

AGRADECIMIENTOS

- 10% ATENCIÓN SANITARIA
- 15% OTROS
- 16% CONFORT INSTALACIONES, SERVICIOS Y RESTAURACIÓN
- 59% TRATO PERSONAL

RECLAMACIONES

- 12% OTROS
- 14% ATENCIÓN SANITARIA
- 18% TRATO PERSONAL
- 38% CONFORT INSTALACIONES, SERVICIOS Y RESTAURACIÓN

SUGERENCIAS

- 4% TRATO PERSONAL
- 6% ATENCIÓN SANITARIA
- 11% OTROS
- 79% CONFORT INSTALACIONES, SERVICIOS Y RESTAURACIÓN

SARquavitae escucha a las personas que atiende y a sus familiares

Agradecimientos, sugerencias y reclamaciones de los centros residenciales sociosaniarios:
La división de Centros Residenciales Sociasanitarios ha recibido durante 2013, 513 agradecimientos, 246 sugerencias y 714 reclamaciones.

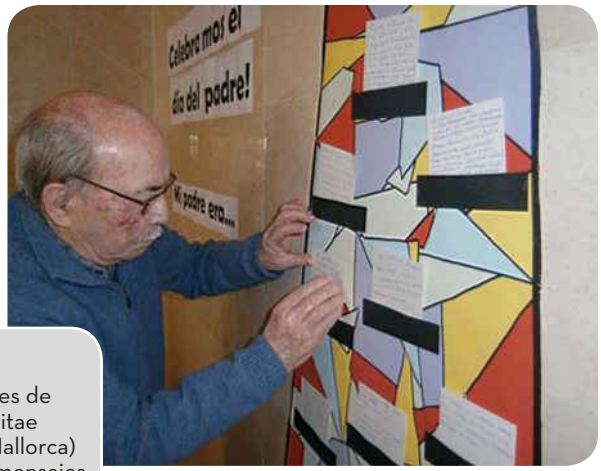
EL AÑO SARquavitae A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

facebook.com/
SARquavitae.es

twitter.com/
SARquavitae

youtube.com/
SARquavitaeTV

07/02
El centro residencial SARquavitae Monte Val (Valdepeñas) celebra el centenario de dos de sus residentes.



19/03
Residentes de SARquavitae Palma (Mallorca) dedican mensajes a sus padres y los cuelgan en una corbata gigante.

ENERO FEBRERO MARZO ABRIL

22/04
Los residentes de SARquavitae Palma (Mallorca) visitan por primera vez el zoológico Natura Parc.

24/04
SARquavitae Claret (Barcelona) organiza un bonito taller de rosas de Sant Jordi.

15/05
SARquavitae Palma (Mallorca) celebra su 10º Aniversario.

21/05
El Centro de día Loyola de Palacio, del Ayuntamiento de Madrid, gestionado por SARquavitae, celebra su 1ª Jornada de Puertas Abiertas con motivo de San Isidro.

MAYO

JUNIO

10/06
El centro de día SARquavitae Son Dureta de Palma (Mallorca) realiza el Proyecto 2013: "Programa de Aquagym para personas mayores".

19/06
Los centros SARquavitae de Cataluña ponen a la venta las entradas para el Concierto contra el Alzhéimer organizado por la Fundación Pasqual Maragall.

26/07
Los residentes de SARquavitae Monte Arse (Sagunto) hacen manualidades con sus nietos durante el Día del Abuelo.

01/07
Los residentes de SARquavitae Can Carbonell (Marratxí) dan rienda suelta a su expresión artística en el taller de abanicos del centro.

JULIO

AGOSTO

20/08
SARquavitae Can Buxeres (L'Hospitalet) celebra la Fiesta del Nieto y del Bisnieto.

12/09
La residencia SARquavitae Capdepera celebra el centenario de su residente más anciana.

21/09
En Marbella, SARquavitae Azalea celebra el Día Mundial del Alzhéimer con equinoterapia en Canal Sur TV.

25/09
En la residencia de Alcúdia realizan el taller de estimulación cognitiva y desarrollo de juegos de ejercicio físico con videojuegos.

SEPTIEMBRE

14/10
La residencia SARquavitae Can Carbonell (Marratxí) celebra un encuentro festivo de servicios municipales de atención a la dependencia.

OCTUBRE

31/10
SARquavitae La Florida (Oviedo) celebra Halloween con los pequeños de la Escuela La Florida.

21/10
La residencia de mayores Castro Ribeiras do Lea (Lugo), gestionada por SARquavitae, se tiñe de rosa con motivo del Día del Cáncer de Mama.

07/11
El equipo SARquavitae de A Coruña crea, en la residencia de Concepción Arenal, un rincón de juguetes para nietos y familiares.

07/11
SARquavitae Puerta Nueva (Zamora) cumple 4 años. ¡Felicidades a todo el equipo y a sus residentes!

NOVIEMBRE

26/11
Residentes de SARquavitae Ciudad de Badajoz acuden al XIII Rastrillo Benéfico Tamarán en apoyo a un proyecto de formación para mujeres en Camerún.

DICIEMBRE

18/12
Innovadora decoración navideña con material reciclado en la residencia Castro Ribeiras do Lea, gestionada por SARquavitae en Lugo.

25/12
Papá Noel visitó a los mayores de la residencia SARquavitae El Serrallo (Granada).

ESPECIALISTAS EN ATENCIÓN SANITARIA

“Nos esforzamos por ofrecer los mejores cuidados y atenciones. Intentamos escuchar a nuestros pacientes, hablar con ellos, ver qué les inquieta, resolver sus dudas... Nos centramos en sus necesidades y trabajamos para que disfruten de calidad de vida”.

CARLOS, 32 AÑOS

1 NUESTRAS ESPECIALIDADES

Atención a enfermedades neurodegenerativas (alzhéimer, párkinson)

El 27% del total de residentes de SARquavitae dispone de un diagnóstico de alzhéimer y un 66% presenta algún tipo de deterioro cognitivo. Las unidades especializadas en atención a personas con alzhéimer SARquavitae proporcionan a las familias la tranquilidad de saber que su ser querido está en buenas manos y que recibe un trato familiar. Los profesionales del equipo interdisciplinar proporcionan una atención sanitaria y social con el objetivo de retrasar al máximo el desarrollo de su enfermedad neurodegenerativa.

Las diferentes terapias cognitivas, el seguimiento de su estado de salud y los programas lúdicos y de tiempo libre permiten mejorar los problemas de conducta de los residentes y aumentar la satisfacción de las familias respecto al cuidado.

Rehabilitación funcional y convalecencia

Los centros de rehabilitación SARquavitae ofrecen respuesta a personas que necesitan un proceso evolutivo de mejora tras sufrir una intervención quirúrgica, un traumatismo, un trastorno cardiovascular u otros procesos que necesitan una recuperación funcional después de una larga inactividad.

Atendemos todo tipo de convalecencias y rehabilitaciones:

- Fisioterapia y rehabilitación
- Recuperación de las actividades de la vida diaria
- Recuperación de procesos infecciosos agudos
- Control de diabetes descompensada
- Control de crisis de hipertensión
- Postoperatorio quirúrgico

Trastornos de conducta (UTC)

Atención integral y específica de personas mayores con algún tipo de demencia acompañado de alteraciones del comportamiento que requiera una contención específica. También se atiende a personas mayores con trastornos psicopatológicos cuya conducta o estado de ánimo interfiera en el desarrollo de las actividades de la vida diaria de tal manera que la forma cotidiana de actuar sea similar a la de una persona con demencia. En ambos casos les caracteriza el impedimento de continuar en el medio habitual, familiar y/o institucional.

Atención al final de vida

Las Unidades de Atención a Personas con Enfermedades Avanzadas SARquavitae están orientadas a todas aquellas personas que sufran un deterioro progresivo, con crisis frecuentes de su enfermedad (neurológica, demencia, oncológica, cardiaca, respiratoria, renal, etc.), que las obligan a ingresar en hospitales o a consultar servicios de urgencias muy a menudo.

- Identificamos de manera precoz las necesidades de la persona y las evaluamos.
- Hacemos una planificación avanzada de decisiones no solo en caso de crisis.
- Destinamos a un profesional, que conoce a la persona atendida, para acompañarla en el proceso, ayudarla y apoyar a la familia en la toma de decisiones.
- Un Call Center atiende cualquier urgencia o consulta.

Atención a la discapacidad

Servicio para niños y adolescentes:

Es un servicio de atención integral para niños y adolescentes con discapacidad intelectual, con necesidades de apoyo, que presentan conductas de tipo psicótico o autista, o bien conductas asociales y que, además, tienen dificultades de integración de forma continuada en medios comunitarios. El servicio ofrece atención diurna, residencial o a través de pisos tutelados en base al nivel de autonomía de cada uno de los jóvenes atendidos.

Servicio de acogida residencial para adultos:

Servicio de acogida residencial con carácter permanente o temporal, sustitutorio del hogar, y de asistencia integral a las actividades básicas de la vida diaria para personas con discapacidad psíquica que necesitan apoyo con problemas de salud física o mental. Este servicio se presta de forma personalizada, con el objetivo de favorecer su independencia en el entorno social.

Atención gerontológica

Unidad destinada a la atención de personas mayores dependientes que precisen de algún tipo de ayuda en la realización de las actividades de la vida diaria (AVD). Cuenta con equipos de profesionales cualificados (médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, monitores de tiempo libre...) que cuidan a las personas mayores para mejorar y mantener la calidad de vida.

Atención diurna

Esta unidad es la de atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales de las personas mayores durante el día, promoviendo la permanencia en su entorno habitual, facilitando la continuidad en su forma de vivir y ayudando a obtener un mayor nivel de autonomía. También se define un plan de actividades individualizado a la medida de las necesidades de cada persona.

Atención a personas con enfermedades crónicas

SARquavitae ha puesto en marcha el innovador programa de Atención Integral a Personas con Enfermedades Crónicas Avanzadas, que busca ofrecer una mejor asistencia a las personas con patologías crónicas mediante la optimización de los recursos existentes.

El programa tiene como objetivo poner a disposición de las personas con enfermedades crónicas servicios adaptados a sus necesidades: **desde atención domiciliaria hasta plazas de internamiento, pasando por una consulta externa y la hospitalización a domicilio**, generando, de esta forma, un contínuum asistencial que favorece una mayor eficiencia del sistema sanitario. Los aspectos esenciales del programa son la prevención, la coordinación, la personalización y la especialización.

En este sentido, para lograr una utilización adecuada y eficiente de los recursos, la figura clave es el "gestor de caso", que, junto a un servicio de Call Center, ofrecen a la persona una atención inmediata y continua en función de sus necesidades. La atención es integral, tanto al paciente como a la familia, que se sienten acompañados en todo momento a la hora de tomar decisiones relativas a los cuidados.

El factor diferencial del servicio de SARquavitae radica en que la persona que sufre una enfermedad crónica recibe una intervención precoz, preventiva y continuada gracias a la figura del "gestor de caso" y a la amplia red de recursos disponibles.

Nutrición clínica

El 40% de los residentes de los centros SARquavitae presenta problemas de masticación, por lo que deben asignárseles dietas de fácil masticación o dietas trituradas. Este tipo de dietas, en muchas ocasiones, generan falta de apetito o una rápida sensación de saciedad que pueden conllevar problemas nutricionales y de salud.

En respuesta a esta necesidad, la compañía ha iniciado un proyecto, con el objetivo de fomentar el bienestar de los mayores, basado en la nutrición clínica. La nutrición clínica consiste en ofrecer a aquellos residentes con problemas en la alimentación platos atractivos y de fácil ingesta que mantienen las propiedades –tanto nutricionales como a nivel de sabor y textura– de los productos. Ello se consigue implementando un nuevo sistema de preparación de menús para personas que necesiten dietas de fácil masticación y triturados basado en la pionera técnica de texturización.

Gracias a las técnicas innovadoras de texturización, los residentes pueden volver a disfrutar de la comida, lo que genera repercusiones muy positivas en su estado anímico y su predisposición ante la comida. Asimismo, la experiencia tiene repercusiones positivas evidentes en la salud nutricional de los residentes.

Prevención y promoción de la autonomía

SARquavitae ofrece soluciones para preservar la autonomía de las personas mediante servicios que dan seguridad a la vez que garantizan su independencia. En este sentido, la compañía ha desarrollado servicios innovadores como la **teleasistencia móvil** o el desarrollo de proyectos de **telemedicina**.

Además, la compañía dispone de complejos de viviendas con servicios que garantizan la intimidad y la independencia, a la vez que ofrecen a las personas la seguridad de saber que, en caso de necesidad, disponen de las mejores atenciones sanitarias.

2
INVESTIGACIÓN + DESARROLLO + INNOVACIÓN:
PROYECTOS DESARROLLADOS EN 2013

La apuesta por la innovación es uno de los valores diferenciales de SARquavitae. Los profesionales de la compañía se caracterizan por una actitud comprometida y enfocada hacia la mejora continua con el objetivo de proporcionar a las personas a las que atiende el mayor bienestar y calidad de vida posible.

En este sentido, durante el año 2013 se han llevado a cabo alrededor de 80 iniciativas innovadoras en los diferentes centros y servicios en relación con intervenciones asistenciales, la aplicación de nuevas tecnologías o actuaciones a nivel comunitario.

El Departamento de Investigación participa, en primer lugar, prestando apoyo y soporte a los profesionales de SARquavitae que quieran realizar dichas actuaciones y, en segundo lugar, valorando el nivel de calidad científico-técnico antes de aprobar la puesta en marcha de las iniciativas recibidas.

Con el objetivo de compartir estas buenas prácticas, adquirir nuevas ideas para proyectos y fomentar el intercambio de experiencias, los proyectos y sus resultados están accesibles para todos los profesionales de la compañía.

Proyectos destacados

Durante el 2013, SARquavitae ha puesto en marcha o continuado diversos proyectos de investigación.

Elaboración y validación de una escala de competencia para la toma de decisiones éticas

El objetivo de este proyecto es la creación y validación de un instrumento que permita graduar el nivel de competencia de las personas para la toma de decisiones sobre su vida y que pueda ser útil para los profesionales asistenciales. El proyecto ha sido impulsado por el Comité de Ética Asistencial (CEA) de SARquavitae en el marco de su estrategia divulgativa, formativa e investigadora sobre la dimensión ética de los cuidados.

Tras la labor de conceptualización llevada a cabo en 2012, el CEA SARquavitae, junto con la Escuela Universitaria Gimbernat, ha realizado el pilotaje del instrumento. Los resultados preliminares obtenidos ponen de manifiesto la gran concordancia entre observadores y la necesidad de una formación centrada en los aspectos prácticos de la aplicación de la escala. La validación de la escala se completará en 2014 mediante la participación de 26 centros y servicios SARquavitae.

Proyecto NECPAL para centros sociosanitarios

Se está trabajando en la implantación del NECPAL en centros sociosanitarios junto al Dr. Gómez-Batiste, del Observatorio QUALY (Centro Colaborador de la OMS en Cuidados Paliativos), del Instituto Catalán de Oncología. Este es un proyecto de gran relevancia para la organización, ya que **atendemos a personas con gran complejidad clínica, muchas de ellas con enfermedades crónicas avanzadas.**

La valoración multidisciplinar del usuario y su entorno afectivo permiten identificar a aquellas personas con necesidades de atención paliativa. Esto implica un cambio de mirada que requiere la introducción de un enfoque paliativo en los cuidados. Mediante un proceso de planificación de decisiones anticipadas se atiende a las preferencias de los usuarios y sus familiares sobre los cuidados que quieren recibir en situaciones complejas. La atención integral que se proporciona genera gran satisfacción y mejora la calidad asistencial.

Proyecto piloto para la implantación del servicio de centro de noche

Cabe destacar también el proyecto para la implantación del servicio de centro de noche que surge en el marco del Grupo de Trabajo en Innovación de SARquavitae.

En el proyecto piloto participaron un total de siete centros. Los resultados obtenidos indican que se trata de un servicio con buena acogida entre los usuarios y familiares que amplía la oferta de servicios y que aporta un valor añadido al contínuum asistencial de SARquavitae.

3
RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SARquavitae es proveedor de una amplia oferta de servicios para la Administración pública, especialmente dedicados a ofrecer soluciones a las personas dependientes y sus familias.

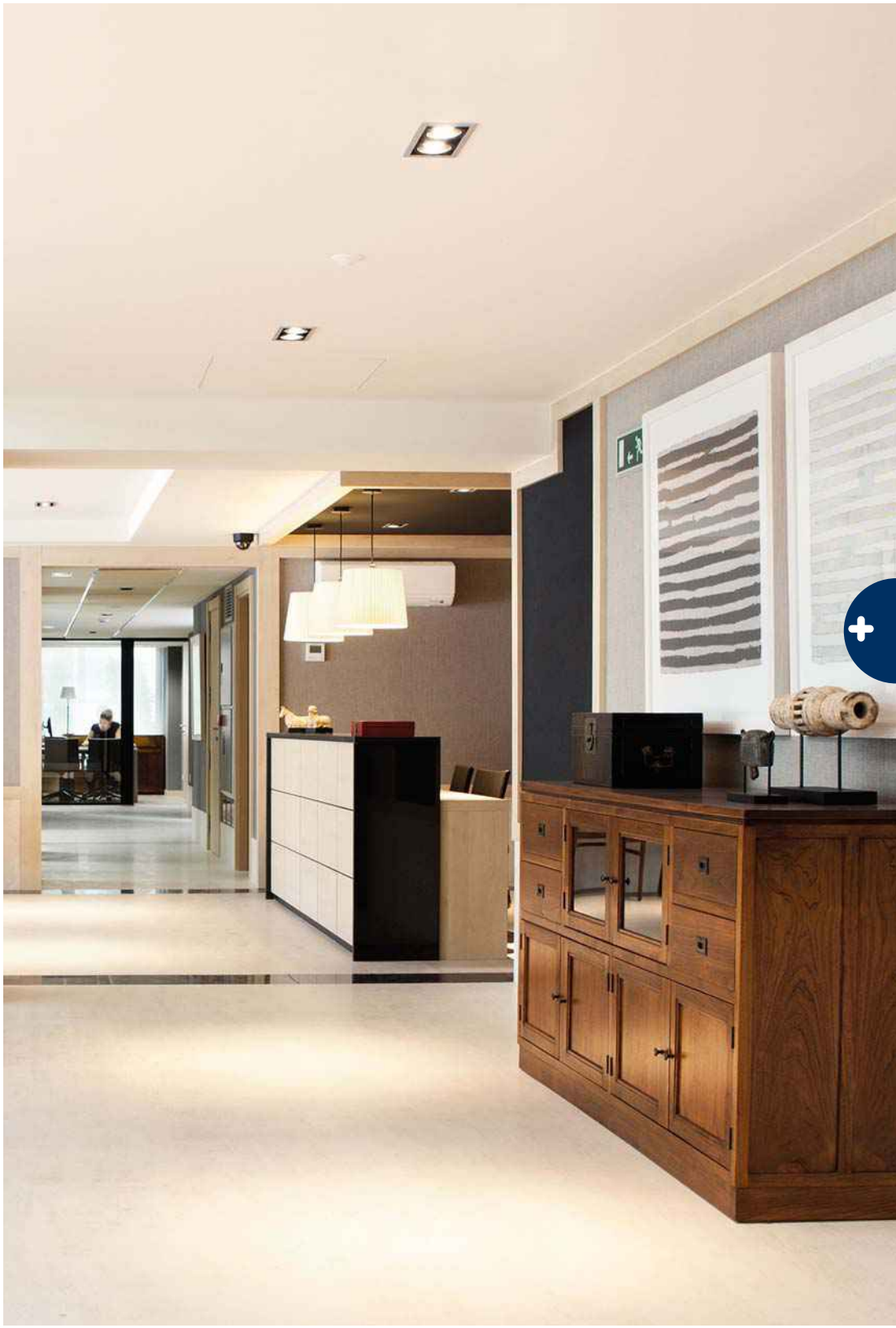
El compromiso de la compañía con la calidad y profesionalización del sector supone un referente de confianza para un gran número de entidades cuya responsabilidad recae en la supervisión de los modelos de atención en defensa de los derechos de las personas y del buen funcionamiento de los servicios públicos.
Durante 2013, SARquavitae ha colaborado en la prestación de servicios sociosanitarios con las siguientes administraciones públicas:

CC. AA.

Comunidad de Madrid
Generalitat de Catalunya
Generalitat Valenciana
Gobierno de Aragón
Gobierno de Cantabria
Gobierno de Extremadura
Gobierno de Navarra
Govern Balear
Junta de Andalucía
Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
Principado de Asturias
Xunta de Galicia
FEM (Federación Española de Municipios)

AYUNTAMIENTOS

Ayuntamiento de Alhaurín el Grande
Ayuntamiento de Alicante
Ayuntamiento de Alcorcón
Ayuntamiento de Alcúdia
Ayuntamiento de Arganda del Rey
Ayuntamiento de Avilés
Ayuntamiento de Barcelona
Ayuntamiento de Cádiz
Ayuntamiento de Campos
Ayuntamiento de Coslada
Ayuntamiento de Don Benito
Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián
Ayuntamiento de Getafe
Ayuntamiento de Huelva
Ayuntamiento de Jerez de la Frontera
Ayuntamiento de La Laguna
Ayuntamiento de Logroño
Ayuntamiento de Madrid
Ayuntamiento de Meco
Ayuntamiento de Móstoles
Ayuntamiento de Palma
Ayuntamiento de Pamplona
Ayuntamiento de Parla
Ayuntamiento de Plasencia
Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid
Ayuntamiento de Santander
Ayuntamiento de Teruel
Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz
Ayuntamiento Torres de la Alameda
Ayuntamiento de Tres Cantos
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Ayuntamiento de Zaragoza



DIPUTACIONES

Diputación Foral de Álava
Diputación Foral de Guipúzcoa
Diputación Foral de Vizcaya

CONSELLS

Consell d'Aran
Consell Comarcal de l'Alt Urgell
Consell Comarcal Alta Ribagorça
Consell Comarcal de les Garrigues
Consell Comarcal de Pallars Jussà
Consell Comarcal del Pallars Sobirà
Consell Comarcal del Pla d'Urgell
Consell Comarcal de la Segarra
Consell Comarcal del Solsonès
Mancomunidad de Durango

NUESTRO EQUIPO

“Pertenecer a un equipo como el de SARquavitae es un orgullo. Contamos con la formación, el apoyo y las herramientas necesarias para ofrecer el mejor trato y servicio a nuestros residentes, haciendo que se sientan como en casa”.

MAITE, 32 AÑOS

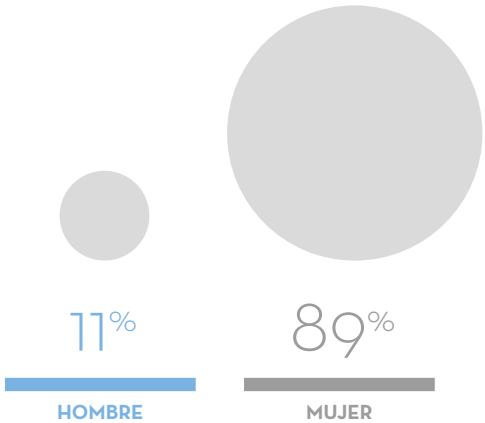
1 NUESTRO EQUIPO EN CIFRAS

Durante el año 2013, SARquavitae ha reforzado, más si cabe, su compromiso por el empleo estable y no deslocalizable, reforzando su apuesta por la promoción interna de sus profesionales, otorgando estabilidad y afianzando su compromiso con las personas que forman la compañía. A pesar de la crisis financiera, el equipo humano de la compañía ha continuado aumentando en prácticamente todas sus divisiones, sobre todo en la división residencial, con la apertura de nuevos centros residenciales y sociosanitarios.

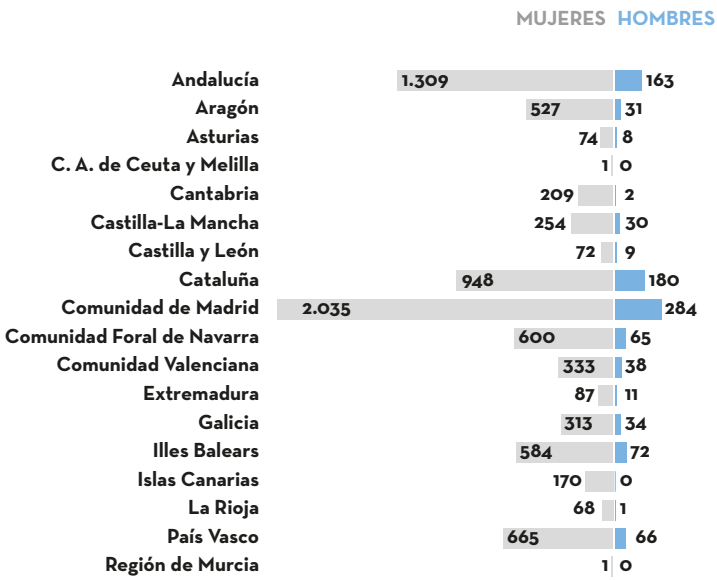
DURANTE 2013, EL NÚMERO DE PROFESIONALES DE SARquavitae HA ASCENDIDO A

9.244

% EMPLEADOS POR GÉNERO

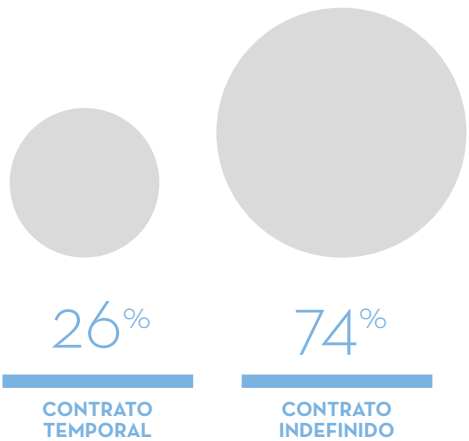


EL 89% DE LA PLANTILLA DE SARquavitae SON MUJERES, FRENTE A UN 11% DE HOMBRES, **CIFRA ALGO MAYOR QUE EN 2012**, CUANDO LA CIFRA DE HOMBRES REPRESENTABA SOLO UN 10%.



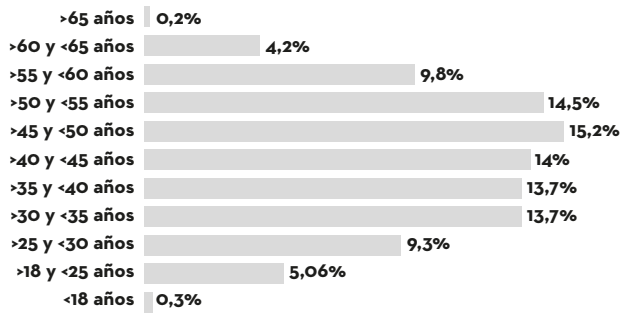
LAS REGIONES CON MAYOR NÚMERO DE PROFESIONALES SON LA **COMUNIDAD DE MADRID Y ANDALUCÍA,** SIENDO LA CIFRA DE MUJERES SUPERIOR EN TODAS LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN LAS QUE LA COMPAÑÍA DESARROLLA SU LABOR.

% DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO



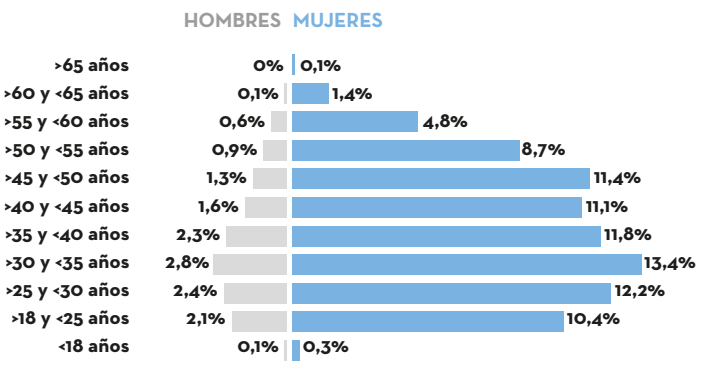
LA MAYOR PARTE DE LA PLANTILLA DE LA COMPAÑÍA ESTÁ CONTRATADA DE FORMA INDEFINIDA, REPRESENTANDO ESTE COLECTIVO UN 74% DEL TOTAL DE EMPLEADOS.

EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD



LA EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA EN 2013 ES DE 42 AÑOS, SIENDO LA FRANJA DE ENTRE 45 Y 50 AÑOS LA MÁS ABUNDANTE EN CUANTO A NÚMERO DE EMPLEADOS.

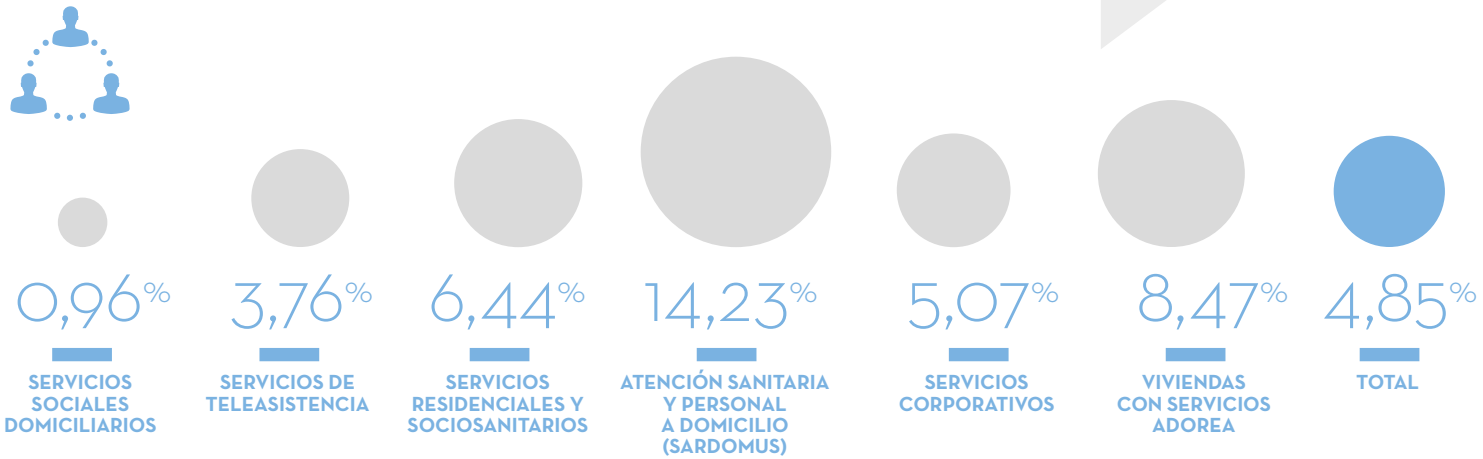
NUEVAS CONTRATACIONES



EN LO REFERENTE A NUEVAS CONTRATACIONES, LA FRANJA DE EDAD MÁS HABITUAL ES LA QUE VA DE LOS 30 A LOS 35 AÑOS, **Y DESTACA EN TODAS LAS FRANJAS LA CONTRATACIÓN DE MUJERES POR ENCIMA DE LA CONTRATACIÓN DE HOMBRES**.

ÍNDICE DE ROTACIÓN

EL ÍNDICE DE ROTACIÓN TOTAL DE SARquavitae EN 2013 HA SIDO DEL 4,86%.



“Tener acceso a los diferentes programas de formación que ofrece SARquavitae es clave para poder desarrollarte, crecer y mejorar como profesional. Y repercute directamente en el residente, que es atendido por profesionales preparados y comprometidos”.

ANNA, 41 AÑOS

2
PROMOVIENDO LA FORMACIÓN DE NUESTRO EQUIPO

DATOS GLOBALES DE FORMACIÓN INTERNA 2013

>110.660
HORAS DE FORMACIÓN

>1.467
ACCIONES FORMATIVAS

>16.106
PARTICIPANTES

Para garantizar la calidad de los servicios, la compañía impartió en 2013 programas de desarrollo para reforzar y ampliar las competencias de sus empleados, propiciando una mejora de la calidad asistencial y un avance en la profesionalización del sector en general.
A través de su Fundación, SARquavitae desarrolla una línea de formación ocupacional con el objetivo de favorecer la integración de colectivos en situación de desempleo. La formación ocupacional se dirige a la capacitación de profesionales con el objetivo de profesionalizar el sector de atención a las personas y favorecer la inserción laboral de los colectivos destinatarios de los cursos. Para ello, SARquavitae colabora con distintas administraciones, entidades privadas, fundaciones y organizaciones sindicales.

Evolución de la formación 2011-2013

NÚMERO DE ACCIONES

2011	2012	2013
575	1.206	**1.467**

NÚMERO DE PARTICIPANTES

2011	2012	2013
9.300	12.416	**16.106**

110.660

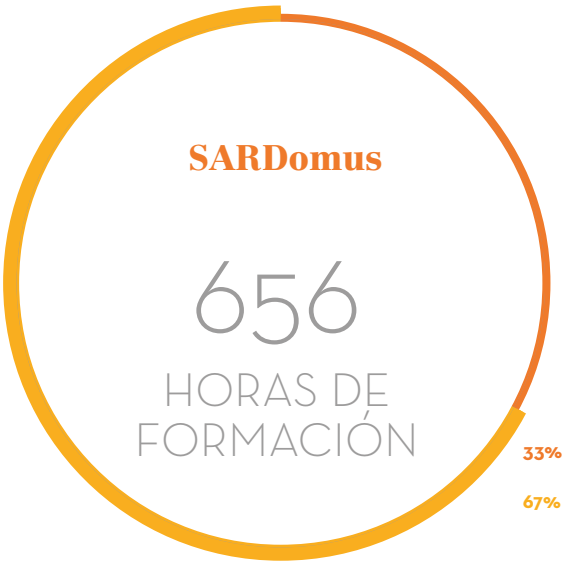
HORAS DE FORMACIÓN POR PARTICIPANTES EN 2013

Categorías profesionales	Nº empleados	Horas de formación	Media Horas/ Empleados
PERSONAL DE DIRECCIÓN	509	6.104	12
PROFESIONALES MULTIDISCIPLINARES	1.619	19.384	12
PROFESIONALES ASISTENCIAL	5.665	67.789	12
PROFESIONALES DE SERVICIOS HOTELEROS	1.077	12.895	12
PROFESIONALES DE ADMINISTRACIÓN	135	1.612	12
PERSONAL TÉCNICO DE SERVICIOS CORPORATIVOS	239	2.876	12
TOTAL	9.244	110.660	12

Perfiles de alumnos y número de horas de formación por divisiones

2% Administración
27% Todo el personal
4% Dirección
14% Equipo Multidisciplinar/ Coordinación
42% Suma de E. Asistencial
11% Servicios Hoteleros

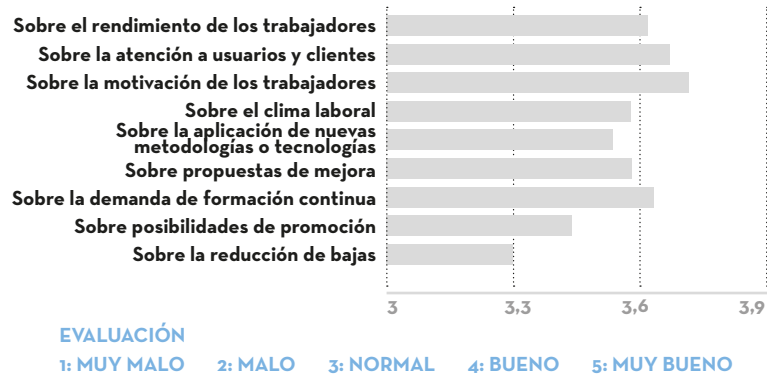
2% Dirección
12% Equipo Multidisciplinar/ Coordinación
74% Equipo Asistencial
12% Todo el personal



33% Equipo Multidisciplinar
67% Dirección

32% Dirección
24% Departamento RR. HH.
37% Departamento Administración
3% Equipo Formación
4% Otros

Evaluación del impacto de la formación sobre trabajadores



Prácticas profesionales no laborales

440
CONVENIOS

86.702
HORAS DE PRÁCTICAS

1.132
ALUMNOS EN PRÁCTICAS

21% Formación universitaria
79% Formación profesional/ ocupacional

7% Trabajo social
35% Fisioterapia
1% Administración
21% Psicología
24% Enfermería
1% Medicina
11% Terapia ocupacional

85% Enfermería
7% Servicios Hoteleros
4% Administración
4% Farmacia

Además de los cursos ocupacionales y las prácticas formativas, la compañía mantiene acuerdos con las siguientes entidades sociales e instituciones para contribuir en programas sociales de inserción laboral de personas con riesgo de exclusión social.

- **Programa "Les persones primer".** De la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració del Govern de les Illes Balears, con el objetivo de favorecer la incorporación de jóvenes con riesgo de exclusión social en el mundo laboral.
- **Convenio con la Fundación Adecco.** Para la inserción laboral de los siguientes colectivos: hombres y mujeres de más de 45 años, personas con discapacidad, mujeres con responsabilidades familiares no compartidas y mujeres víctimas de violencia de género
- **Colaboración con la Fundación ONCE.** Realización de programas de integración laboral, formación e integración de personas con discapacidad.
- **Programa de inserción laboral Incorpora de la Obra Social Fundación La Caixa.** Programa de intermediación laboral que trabaja con personas con dificultades especiales de acceso al mundo laboral, como jóvenes con riesgo de exclusión social, hombres y mujeres de más de 45 años, inmigrantes, parados de larga duración y mujeres víctimas de violencia de género.
- **Convenio de colaboración con la Fundació ÈXIT,** para la inserción de jóvenes en riesgo de exclusión.
- **Convenio de colaboración con el Consejo Superior de Deportes,** para la integración laboral de deportistas españoles de alto nivel.
- **Convenio de colaboración con la Fundación ALARES,** para la inserción de personas con discapacidad.
- **Convenio de colaboración con la Fundación SÍNDROME DE DOWN,** para la inserción del colectivo de personas con síndrome de Down en el mundo laboral.
- **Convenio de colaboración con la FUNDACIÓ COMPTAL,** de inserción laboral en el entorno local.
- **Convenio de colaboración con AFAP,** para la integración de adultos con problemas de personalidad.

3
SELECCIONANDO Y RETENIENDO EL TALENTO

Valoración profesional SARquavitae

En 2013, SARquavitae ha trabajado para **identificar y desarrollar el talento de sus profesionales** a través de la implementación de un sistema regular de evaluación del desempeño denominado "Valoración de Profesionales SARquavitae" que de forma anual evaluará las competencias de todos los profesionales de equipos de Dirección de Centros y Servicios, así como de los profesionales de Servicios Corporativos de la compañía.

Este sistema de revisión de competencias garantiza la alineación de los perfiles con cada puesto, misión y responsabilidad. Cuenta con una herramienta que proporciona información objetiva, evaluando conocimientos, habilidades y comportamientos y sirviendo de base para la toma de decisiones ante la detección de altos y bajos rendimientos.

Además, todo profesional de nueva incorporación a la compañía en puestos de Dirección o Servicios Corporativos recibe una evaluación del desempeño antes de que finalicen los 6 primeros meses tras su incorporación.

El proceso de evaluación es un proceso más de comunicación que permite:

A LA COMPAÑÍA:

- Conocer cómo se están haciendo las cosas.
- Detectar necesidades de formación.
- Conocer mejor al colaborador.
- Establecer objetivos individuales de mejora de actitudes o comportamientos.
- Orientar y prestar ayuda al desarrollo profesional.
- Poner al día las descripciones del puesto.
- Conocer las aspiraciones, preferencias y expectativas de su colaborador.

AL PROFESIONAL:

- Conocer cómo está realizando su trabajo.
- Obtener información para ejecutar mejor su trabajo y/o superar sus deficiencias.
- Facilitar su integración a través del análisis de sus oportunidades en la empresa.
- Motivación a partir del elogio.

Priorizando la contratación local

En SARquavitae el 100% de las Direcciones Territoriales de las diferentes unidades de negocio de la compañía las ocupan profesionales locales.

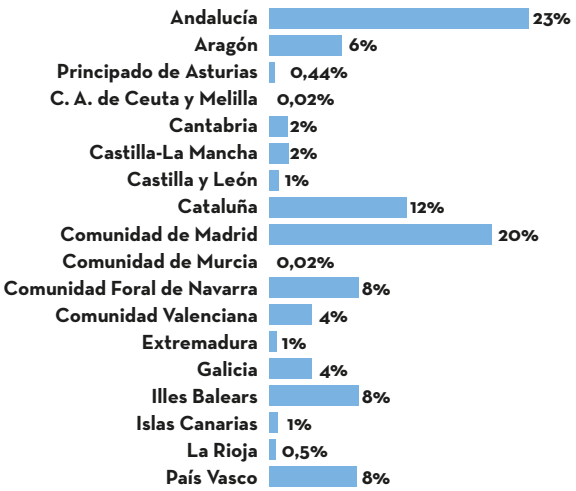
Es política de la compañía que en el proceso de selección, tanto de cargos directivos como de profesionales base, se dé prioridad a candidaturas locales en caso de ajustarse del mismo modo a las demandas de la posición a cubrir.

La firma de convenios de colaboración con entidades locales para cada uno de los territorios en los que SARquavitae cuenta con centros o servicios nos permite la difusión de ofertas de empleo entre la comunidad local, así como el acceso a bolsas de candidaturas para cada uno de los perfiles ofertados.

Fomento de la promoción interna

Es objetivo de la compañía fomentar el desarrollo y la promoción de profesionales de SARquavitae. Es por ello que, ante cualquier vacante en puestos de Dirección, es política del Departamento de Recursos Humanos incluir en la terna de candidaturas a evaluar al menos una candidatura interna para su valoración junto a las recibidas a través de las diferentes fuentes de reclutamiento activadas.

ALTAS DE NUEVOS EMPLEADOS EN 2013 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



4
BENEFICIOS SOCIALES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

SARquavitae trabaja para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, permitir una mayor autonomía en la organización de la jornada y mantener un entorno de trabajo agradable que redunde en un incremento de la eficiencia operativa y la calidad del servicio a sus clientes. Para ello, fomenta el trabajo en jornada compactada, facilitando la posibilidad de trabajar a tiempo parcial y ofreciendo modalidades horarias flexibles para jornadas partidas.

Durante 2013, un total de 268 empleados disfrutaron de un periodo de baja por maternidad o paternidad.

Asimismo, el salario anual para personal no cualificado estaría un 30,5% por encima del salario mínimo interprofesional establecido para el año 2013 y, de acuerdo con la política retributiva de la compañía, todos los puestos de mando de los Equipos de Dirección tienen un componente variable en su retribución, basada en el porcentaje de consecución de los objetivos definidos y explicitados en el correspondiente plan de acción.

SARquavitae ofrece beneficios sociales diferentes.

EL SALARIO MEDIO ANUAL DE PERSONAL NO CUALIFICADO EN 2013 SUPERÓ EL SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL EN UN

30,5%

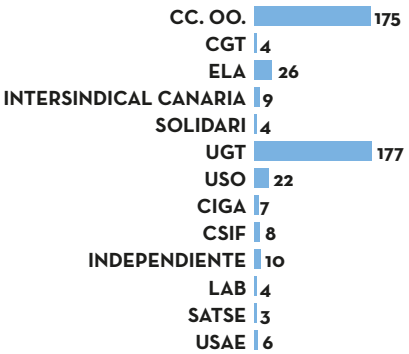
5
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN SINDICAL

En SARquavitae, existen dos organizaciones sindicales con presencia mayoritaria en los comités de empresa: Comisiones Obreras y la Unión General de Trabajadores, además de otras 11 agrupaciones. Durante 2013, ha habido 455 representantes sindicales de los trabajadores, de los cuales 107 miembros han sido elegidos o renovados en su cargo durante el año.

GRUPOS SINDICALES

455

GRUPOS SINDICALES



6
IGUALDAD

A lo largo de 2013, se han incorporado 5.953 nuevos profesionales al equipo de SARquavitae, de los cuales el 86% son mujeres. **Este incremento representa un aumento del 14,5% respecto a las incorporaciones de la compañía en 2012.**

En cuanto a los puestos directivos y mandos intermedios, las mujeres representan un 24% más de los puestos directivos y un 66% de los mandos intermedios.

Respecto a la diversidad de nacionalidades, SARquavitae no hace distinciones basadas en la nacionalidad o el origen, basándose únicamente en base a la competencia profesional y las actitudes en la selección de los empleados. En este sentido, cabe destacar que en 2013 los empleados de SARquavitae de nacionalidad extranjera representan el 10,3% del total de los empleados.

SARquavitae es una empresa concienciada y comprometida con la inserción laboral de personas con discapacidad, dando prioridad a candidaturas de este tipo de personas con el fin de contribuir a la igualdad de oportunidades en materia laboral de este colectivo. **La media de profesionales con discapacidad en 2013 ha sido del 2,6%.**

PUESTOS DIRECTIVOS

66
Nº MUJERES

41
Nº HOMBRES

MANDOS INTERMEDIOS

805
Nº MUJERES

160
Nº HOMBRES

Políticas de igualdad: Plan de Igualdad SARquavitae

SARquavitae actúa de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación, sin hacer distinciones basadas en el género, la nacionalidad o el origen. Solo tiene en cuenta la competencia profesional y las actitudes personales. La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres constituye una realidad palpable en SARquavitae, que se desarrolla en función de la adaptación de la persona al puesto de trabajo.

Objetivos del plan

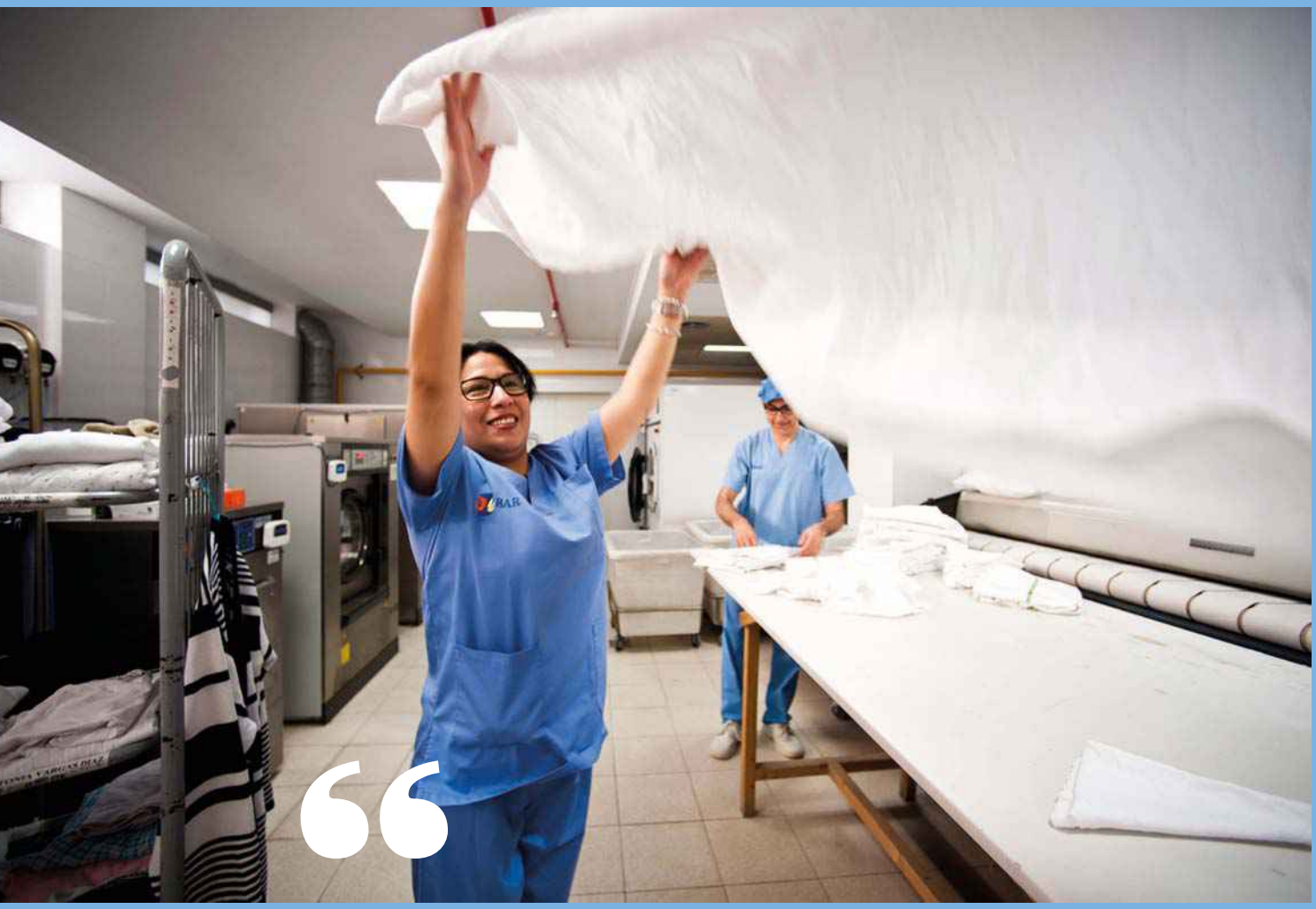
- Contribuir a una sociedad más justa e igualitaria.
- Incorporar el principio de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en la base de nuestra política empresarial, siendo la igualdad de oportunidades un rasgo distintivo y característico de la organización.
- Ser un ejemplo de responsabilidad social y de trato igualitario hacia los trabajadores y las trabajadoras.
- Garantizar un trato igualitario y no discriminatorio a las personas que integran la plantilla de la empresa.
- Promover el bienestar de los miembros de la plantilla, facilitando una distribución equilibrada del tiempo dedicado a las esferas laboral y privada.
- Incorporar la conciliación familiar en la política de recursos humanos de la empresa.
- Prevenir y erradicar cualquier tipo de conducta discriminatoria en el seno de nuestra organización.

Medidas derivadas del plan

- Revisar los procesos y documentación de selección y promoción interna.
- Formar a todo el personal en sensibilización de género.
- Formar a agentes de igualdad que velen por el correcto desarrollo del plan.
- Elaboración y difusión del documento “Medidas de conciliación en SARquavitae”.
- Elaboración y difusión del protocolo contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- Fomentar la contratación indefinida de mujeres.
- Incrementar el nº de hombres y mujeres en aquellas categorías profesionales en que están subrepresentados/as.
- Fomentar el uso del lenguaje no sexista.

Comité de Igualdad

El Comité de Igualdad del SARquavitae es un órgano paritario formado por representantes de la Dirección y del personal. Su misión es velar por el cumplimiento de los principios, objetivos y medidas del Plan de Igualdad, así como tratar y dar respuestas a las consultas, sugerencias o casos relacionados. Todo el personal puede dirigirse libremente al Comité de Igualdad a través de un correo electrónico creado a tal efecto.



Durante el año 2013, la compañía dispuso de 65 Comités de Salud y Seguridad Laboral, con un total de 130 delegados de prevención, representando al 100% de los trabajadores de los centros y servicios.

7 SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Seguimiento de accidentes en 2013

En el siguiente gráfico se puede observar el número total de accidentes de trabajo (con y sin baja) en los que el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales ha realizado el seguimiento, una vez comunicados desde el centro/servicio.

Nº total de accidentes investigados: 1.156

SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES 2013

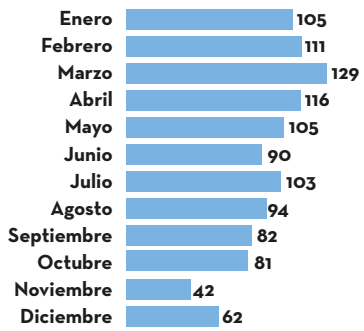
En el presente gráfico no se han tenido en cuenta las recaídas de accidentes de trabajo

588
TOTAL ACCIDENTES CON BAJA

568
TOTAL ACCIDENTES SIN BAJA

EVOLUCIÓN DE ACCIDENTES 2013

En el gráfico se puede observar la evolución de los accidentes con baja y sin baja mes a mes durante el año 2013.

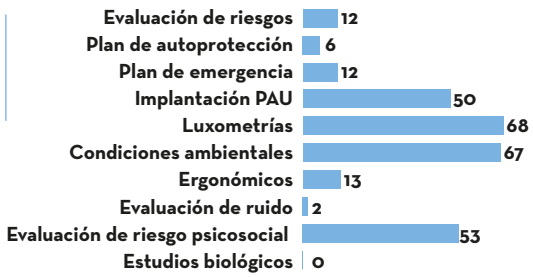


Informes técnicos realizados

En SARquavitae la gestión de la salud de los trabajadores integra la realización del preceptivo reconocimiento médico y la gestión con la Mutua de Accidentes de Trabajo para garantizar una satisfactoria recuperación de los trabajadores que están en un proceso de baja médica.

· SARquavitae está asociada con tres mutuas de accidentes de trabajo y enfermedad profesional: Mutua Universal, MC Mutual y Fremap.

ACTIVIDAD TÉCNICA REALIZADA EN 2013



ACTIVIDAD TÉCNICA TOTAL

283

CERTIFICACIÓN OHSAS 18001

La seguridad y salud en el lugar de trabajo son claves para nuestra organización; es por ello que disponemos de la certificación OHSAS 18001, dentro del marco de nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG), la cual asegura unos niveles de calidad en materia preventiva superiores a la normativa de referencia.

OHSAS 18001 es una especificación internacionalmente aceptada que define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Laboral efectivo.

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En todos los centros de trabajo con más de 50 trabajadores se ha constituido un Comité de Salud y Seguridad Laboral con una composición paritaria de representantes de los trabajadores y de la empresa.

Durante el año 2013, la compañía dispuso de **65 Comités de Salud y Seguridad Laboral, con un total de 130 delegados de prevención, representando al 100% de los trabajadores** de los centros y servicios.

En los centros de menos de 50 trabajadores, la figura del delegado de personal es asumida por el delegado de prevención, que interactúa directamente con la Dirección del centro o servicio, representando también en este caso al 100% de los trabajadores.

8
MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
CON SUS PROFESIONALES

Durante el año 2013 se han impulsado nuevos mecanismos de comunicación internos y mejoras que facilitan el flujo de la información:

- Incorporación de los modelos de datos de las divisiones de Servicios de Teleasistencia, Servicios Residenciales y Sociosanitarios y de Recursos Humanos en la **herramienta corporativa de Business Intelligence**.
- Implementación de un sistema de **automatización de la gestión de facturas** de proveedores para Servicios Centrales que incluye la digitalización y validación de las mismas.
- Un nuevo sistema de **Wi-Fi** para Servicios Corporativos y despliegue progresivo de las redes inalámbricas para residentes/familiares/invitados en los centros residenciales.
- Diseño de un nuevo espacio en la intranet para el **Control de Actividades de Empresas Externas** según la normativa vigente de PRL.
- Arranque del nuevo sistema de gestión para la actividad de atención sanitaria y personal a domicilio, con la **incorporación de dispositivos móviles (*tablets*) para los médicos de urgencias**.
- Puesta en marcha de una **nueva *suite* de gestión hotelera.**

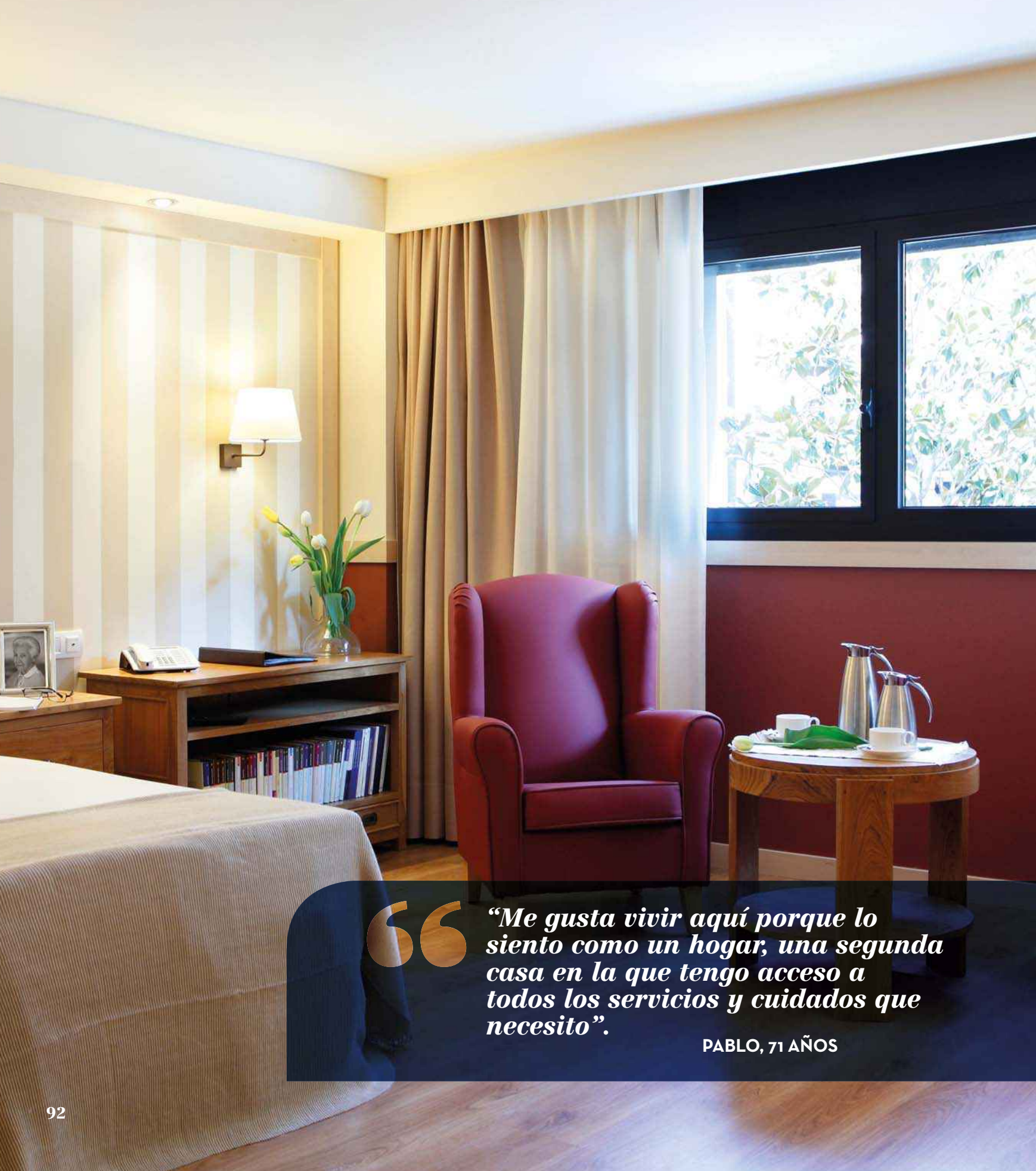
Además de estos nuevos mecanismos de comunicación, se mantienen los ya existentes en 2012.

- **La intranet SARquavitae**: un sitio web de intercambio de información entre los diferentes profesionales de la organización a través de un espacio virtual en Internet. Esta herramienta permite agilizar la comunicación y establece un canal directo de relación entre los profesionales.

A través de este canal también se desarrollan las **normas de obligado cumplimiento (NOC)**: aplicación a través de la cual se generan flujos de autorización para determinadas actuaciones consideradas clave (ya sea por su naturaleza o por el impacto económico que pueda derivarse de ellas).

- ***Newsletter* electrónico mensual.** En él se recogen las noticias más importantes de la organización. Está dirigido a profesionales del sector, grupos de interés y a la sociedad en general. El contenido de la publicación está disponible a través de la página web www.sarquavitae.es.
- **Portal del empleado.** Aplicativo informático a través del cual se pueden realizar diferentes gestiones relacionadas con la documentación laboral, como consultas de nóminas, solicitud de vacaciones, etc.

CONFORT Y BIENESTAR



“Me gusta vivir aquí porque lo siento como un hogar, una segunda casa en la que tengo acceso a todos los servicios y cuidados que necesito”.

PABLO, 71 AÑOS

1 CENTROS Y SERVICIOS PENSADOS PARA ESTAR COMO EN CASA

SARquavitae, como empresa líder en servicios sanitarios y sociales, apuesta por la prestación de servicios de alta calidad que propicien el bienestar de las personas que atienden, a todos los niveles.

Creación de una nueva área de desarrollo centrada en Servicios Hoteleros

Nuestros centros buscan la excelencia ampliando su preocupación más allá del ámbito de la atención sociosanitaria y velando por convertir las instalaciones en el hogar de los residentes mediante servicios de confort y espacios que cumplan todas las exigencias.

El departamento de Servicios Hoteleros nace en SARquavitae durante el año 2013 con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestros clientes (residentes y familiares) a través de la mejora continua de los servicios de *hotelling* en todas sus áreas: limpieza, textil, interiorismo, decoración y restauración.

Principales funciones:

- Definición de estándares de calidad y políticas de actuación para todos los servicios de *hotelling*.
- Elaboración de protocolos, procedimientos y guías de estilo de actuación para cada uno de los ámbitos de servicio.
- Mejora continua de los elementos de presentación e imagen interior y exterior.
- Revisión de la restauración, definiendo los estándares de calidad y presentación de los menús.

Importancia de la restauración y la alimentación

En el campo de la restauración, se ha ampliado significativamente nuestra oferta, implementando nuevos servicios orientados a mejorar el día a día de los residentes y sus familias.

MENÚS ESPECIALES PARA COMPARTIR CON LA FAMILIA EN DÍAS SEÑALADOS

SARquavitae pone a disposición de familiares y amigos menús especiales para compartir con los residentes en días de celebraciones especiales.

DEGUSTACIÓN DE LOS MENÚS PARA LOS FAMILIARES DE NUESTROS RESIDENTES

A diario ofrecemos una degustación de los menús que se brindan a los residentes, en la que los familiares puedan valorar la calidad de nuestra comida y aportarnos una opinión real y objetiva sobre su calidad, ofreciéndoles la posibilidad de compartir el ágape con su familiar residente.

CUIDADO DEL EMPLATADO

SARquavitae ha protocolarizado el servicio de comidas y las formas de emplatado, de manera que los equipos de cocina de nuestros centros cuiden el mínimo detalle antes del servicio en mesa:

- Realizando un emplatado desde cocina, “mimamos” la presentación de los platos, disminuimos la manipulación de alimentos en plantas y agilizamos el servicio.
- Cuidando al detalle los elementos de menaje para la presentación de nuestros menús en los comedores.

MEJORA DEL SERVICIO DE COMEDOR

Cada servicio, bien sea desayuno, almuerzo o cena, requiere de nuestra máxima atención y esfuerzo. Por ello se crean protocolos específicos y se forma al personal, para que nuestros residentes se encuentren “mejor que en casa”.

PRESENTACIONES MÁS APETECIBLES PARA PERSONAS CON DISFUNCIONES ALIMENTARIAS

Trabajamos la elaboración de los platos y sus presentaciones con la intención de que las personas con disfunciones alimentarias o necesidad de dietas blandas puedan igualmente disfrutar de las comidas. Intentamos alejarnos de los tradicionales purés que se convierten en platos repetitivos, consiguiendo una mejor presentación y un control en la cantidad alimenticia adecuada. Con este trabajo se controla que el aporte nutricional sea el correcto y que su ingesta no resulte ni larga ni aburrida

Propiciando servicios de confort y bienestar

El departamento de Servicios Hoteleros no solo se limita al área de alimentación, también presta especial atención al confort y bienestar.

En 2013 se ha desarrollado una carta de servicios para que tanto nuestros residentes como los familiares puedan disfrutar de ellos: desde servicios personales, como el acompañamiento, hasta servicios deontológicos, oftalmológicos, peluquería, podología, ópticas, pasando por servicios integrados del propio edificio, como parking, caja fuerte en habitación, cafetería, minibar o, en alguno de nuestros centros, incluso *room service* o servicios generales, como floristería, costura, prensa diaria y tintorería, entre otros.

Materiales de primera calidad

De igual forma, y siempre motivados por la inquietud de satisfacer a nuestros clientes, se establecen calidades en toda nuestra lencería en todas sus áreas, desde mesa a lencería de cama o baño, utilizando materiales nobles y de calidad.

Redefinición de espacios de uso

Se redefinen espacios de uso en el día a día de nuestros residentes para su mayor comodidad y funcionalidad. También se insertan nuevos elementos de mobiliario de calidad y confort o se crean nuevos espacios específicos para su disfrute, tanto para nuestros clientes como sus familiares, e incluso para los más pequeños, con la creación de espacios infantiles específicos.

Servicios de cortesía en el ingreso

Hemos elaborado una serie de atenciones para dar la bienvenida a todos nuestros residentes para que desde el primer momento se sientan cómodos y como en casa.

SERVICIOS DE BIENESTAR Y SALUD

Peluquería y estética

Nuestros centros cuentan con un servicio de peluquería profesional que facilitará el cuidado del cabello, la estética de manos y el afeitado de nuestros clientes.

Podología

Nuestros podólogos actuarán sobre los principales problemas de los pies, evitando molestias comunes. Además, el servicio está abierto a todos los familiares.

Transporte SARquavitae

Contamos con un servicio de transporte personalizado y adaptado a las necesidades y condiciones físicas de nuestros mayores.

Ortopedia y ayudas técnicas

Disponemos de un catálogo de ortopedia y ayudas técnicas, evitando al residente y sus familias incómodos desplazamientos y gestiones.

Dentista

Ofrecemos revisiones gratuitas de salud bucodental en el propio centro.

Salud auditiva y oftalmológica

Ofrecemos revisiones gratuitas de forma anual y facilitamos soluciones para mejorar la capacidad auditiva y visual de nuestros residentes y sus familias.

Gestiones personales

Acompañamiento a citas médicas, asuntos personales y cualquier otro servicio que puedan necesitar.

Masajista y fisioterapeuta

Servicio para su salud y bienestar

* Duchas en centros de día

Un servicio pensado para facilitar la higiene personal si en casa no tiene el baño adaptado o tienen dificultades para ducharse.

SERVICIOS EN LA HABITACIÓN

Las habitaciones, que garantizan el máximo confort y privacidad para el usuario, disponen de servicios especialmente pensados para que la persona pueda seguir disfrutando de su autonomía.

TV
Alquiler de TV en la propia habitación.

Caja fuerte
Servicio de caja fuerte.

Telefonía
Telefonía en habitación.

SERVICIOS HOTELEROS

Disponemos de servicios hoteleros innovadores y personalizados que facilitan la vida al residente y a sus familias, con la comodidad y el valor añadido de un servicio de proximidad y un trato familiar.

Cuidado de la ropa
Costura, tintorería y marcado de ropa.

Servicio de prensa diaria
Proporcionamos un servicio de suscripción y entrega en mano de cualquier tipo de publicación.

Servicio de restaurante
Servicio de menú para familiares y menú especial en días señalados.

Servicio de envío de flores
Disponemos de un servicio de envío y entrega de flores.

2
SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Dado el amplio ámbito de actuación de la compañía y su variedad de servicios, SARquavitae cuenta con una gran red de proveedores que suma en total 3.041 empresas. El volumen de compras, descontando equipamientos, inversiones y gastos de personal, ha alcanzado en 2013 los 48 millones de euros.

La gestión de las compras de la compañía sigue unos estándares marcados por el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

Criterios de selección de proveedores:

Criterios de selección comunes para todos los proveedores:

· Calidad del producto o servicio ofertado.
· Capacidad de producción.
· Experiencia en el sector.
· Nivel de implantación.
· Acreditación de sistemas de calidad.
· Homologación de los productos.
· Facilidad de comunicación.
· Precio.

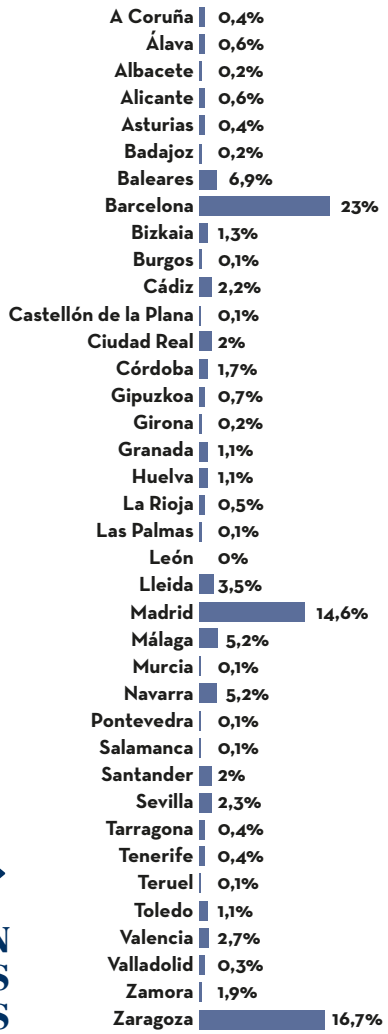
Criterios de selección específicos para proveedores concretos:

· Certificado ATP.
· Temperatura del vehículo.
· Condiciones de envasado.
· Identificación del producto.
· Servicio posventa.
· Asistencia técnica.

Ubicación de los proveedores:

SARquavitae cuenta con proveedores en la mayoría de provincias españolas.

UBICACIÓN DE LOS PROVEEDORES



3
CONCIENCIADOS CON EL MEDIO AMBIENTE

En SARquavitae estamos plenamente concienciados con el impacto que puede tener nuestra actividad en el cambio climático, y es por este motivo que en 2013 se han contratado los servicios de una asesoría energética para establecer la estrategia a adoptar sobre la base de reducir el consumo energético de nuestros centros.

No consideramos el cambio climático exclusivamente en su vertiente de impacto económico y riesgo físico, regulatorio y de reputación, sino como una oportunidad de permanencia y estrategia de negocio que puede servir como elemento diferenciador de la competencia.

Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia

Principales medidas adoptadas durante este año:

- Control de consumo en los centros, estableciendo y analizando ratios de energía consumida por superficie y por usuario.
- Reducción de las potencias contratadas, adaptándonos a las necesidades reales de los centros.
- Instalación de baterías de condensadores para reducir el consumo de energía reactiva en nuestras residencias.
- Diseño de necesidades de monitorización de los centros, contratando la implantación de dichos sistemas en los centros con unos ratios de consumo energético más elevados.

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto

- En base a los datos facilitados por nuestro asesor energético estimamos que esta reducción será del orden del 10%.
- Gracias a la implementación de sistemas de monitorización en los centros con mayores ratios de consumo energético, y en base a la experiencia adquirida por dichos sistemas, se implementan medidas en el resto de centros.

Tratamiento de los residuos

- Los centros SARquavitae disponen de un protocolo de gestión de residuos orientados a definir la tipología de residuos, los puntos de recogida y la periodicidad de recogida.
- Los centros SARquavitae disponen de tolvas de ropa sucia que van directamente desde cada una de las plantas de habitaciones a la lavandería, mientras que la ropa limpia circula desde la lavandería a los diferentes almacenes de planta, a través de los ascensores destinados para tal fin.
- Los circuitos en cocina, con el mismo criterio, evitan totalmente las interferencias entre materias primas, materias elaboradas y residuos. Para ello existen montaplatos de comunicación directa entre la cocina y los *office* de planta, entrada de materia prima desde calle directamente a cámaras y cuartos de residuos con salida directa al exterior.
- Existen también procesos de tratamientos de aguas con manuales de procedimientos para su correcta ejecución, entre los que se pueden mencionar los relacionados con legionela, descalcificación, cloración, etc.

26.183.853

KWH DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4.999.559

M³ DE AGUA

26.334.043

KWH DE GAS NATURAL

1.463.389

KWH DE GAS PROPANO

5.350.622

LITROS DE GASÓLEO

CONSUMOS DE ENERGÍA Y AGUA DURANTE 2013

COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD

"Mi opinión sobre SARquavitae es fantástica. Me siento muy bien cuidado, el equipo es muy amable y atento; sé que puedo contar con grandes profesionales médicos si lo necesitase y las instalaciones son cómodas y acogedoras, como en casa".

JAVIER, 80 AÑOS

COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

TRAYECTORIA

En el desarrollo de la labor asistencial sociosanitaria, surgen conflictos diversos y problemas éticos que dificultan la toma de decisiones y pueden generar tensiones entre usuarios, familiares y profesionales. En este contexto, SARquavitae crea el Comité de Ética Asistencial en 2005 para disponer de un espacio de reflexión y consulta para los profesionales sobre temas éticos en el ámbito asistencial.
Tras tres años de formación, el CEA SARquavitae se convirtió en el primer comité sociosanitario acreditado oficialmente en España en el año 2008 y, actualmente, se ha consolidado como referente ético en la organización, con 32 dictámenes emitidos y 12 documentos producidos.

El Comité, formado por 13 miembros de diferentes disciplinas de SARquavitae, está presidido por el profesor Francesc Torralba, director de la Cátedra Ethos de Ética Aplicada en la Universitat Ramon Llull, actuando como secretario el jurista Rafael de Gispert.

OBJETIVOS

1. Proteger los derechos de las personas atendidas.
2. Facilitar el proceso de toma de decisiones en casos de conflicto ético.
3. Formar a los profesionales en temas éticos (normativas, bioética, buenas prácticas)

El Comité se rige por los principios de:

- Responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.
- Independencia.
- Competencia.
- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Rigor en el contenido de sus informes y resoluciones.

Funciones:

- Desarrollar y revisar la metodología de análisis de casos que se utiliza en las deliberaciones del Comité.
- Proponer resoluciones que puedan facilitar y ayudar en la toma de decisiones en todos aquellos casos que planteen conflictos de valores éticos.
- Realizar estudios de carácter general o bioético y elaborar protocolos de actuación para casos específicos.
- Formar permanentemente a los propios miembros del Comité.
- Organizar programas, cursos y otras actuaciones formativas en el ámbito de la bioética.
- Crear un registro de casos que pueda ser objeto de consulta.

ESTUDIO DE CASOS Y PUBLICACIONES

Se realizó un total de 10 reuniones ordinarias del CEA SARquavitae y una extraordinaria.
El número total de casos tratados por el CEA se eleva a 31 durante el año 2013.
Durante el 2013, se ha estado trabajando en dos publicaciones que verán la luz en el 2014:

PARTICIPACIÓN EN JORNADAS SARQUAVITAE

Durante el 2013 el CEA SARquavitae ha participado en las siguientes Jornadas SARquavitae:

- **Barcelona:** “La qualitat i l’ètica en la intervenció domiciliària”. En esta jornada celebrada en marzo, intervino el presidente del CEA, con la conferencia de clausura titulada “Ética en la intervención domiciliaria”, y un miembro del CEA, en la mesa de experiencias, con la charla “Formación en ética para profesionales”.
- **Valencia:** “Ética en la intervención en enfermedades avanzadas”. Esta jornada tuvo lugar en abril. Un miembro del CEA SARquavitae realizó la conferencia de clausura titulada “La ética también es necesaria en el domicilio”.

Además, se ha diseñado otra jornada centrada en ética bajo el título “Ética en la atención a personas vulnerables”, celebrada en Sevilla en junio.

LA FUNDACIÓN SARquavitae

La Fundación SARquavitae es el conocimiento, la formación, el alma social y las emociones de la compañía en el ámbito sociosanitario. Su compromiso con la calidad y la innovación, valores esenciales de la identidad corporativa de SARquavitae, se manifiesta en los proyectos e iniciativas impulsados durante el año 2013, que se caracterizan por su enfoque aplicado y su valor añadido.

La aplicabilidad, la validez y la efectividad son los principios básicos que han guiado el esfuerzo innovador de la Fundación SARquavitae a lo largo de su trayectoria.

La Fundación SARquavitae impulsa y desarrolla proyectos de investigación en el ámbito sociosanitario que persiguen mejorar la atención de las personas y sus familias en áreas como la nutrición, la atención al final de la vida, la cronicidad o la ética asistencial.

1 ACCIÓN SOCIAL

Centrada en las siguientes áreas:

- Evaluación de la realidad social con la finalidad de detectar necesidades dentro de este ámbito, con el objetivo de elaborar programas y realizar estudios en beneficio de la sociedad.
- Colaboración con otras fundaciones y entidades en proyectos y actividades de ámbito nacional e internacional en el campo de la geriatría y la atención social.

Equipo de Atención Psicosocial Fundación SARquavitae (EAPS FSARq)

PROYECTO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDADES AVANZADAS Y A SUS FAMILIARES FINANCIADO POR LA OBRA SOCIAL DE LA FUNDACIÓ "LA CAIXA"

La Obra Social "la Caixa" ha financiado, un año más, la actividad del Equipo de Atención Psicosocial (EAPS) de la Fundación SARquavitae, cuya labor es complementar el modelo actual de atención a personas con enfermedades avanzadas. El objetivo es poder ofrecer una atención integral, que tenga en cuenta los aspectos psicológicos, emocionales y espirituales tanto del paciente como de sus familiares y de los profesionales de Cuidados Paliativos. Este equipo especializado lleva a cabo su labor asistencial tanto en el ámbito hospitalario y sociosanitario como en el domicilio.

Durante el 2013, se ha extendido la actividad asistencial del EAPS a El Pallars Jussà (Lleida), centrándola en el Hospital Comarcal de Tremp, ampliando así la zona de actuación a casi la totalidad de la provincia de Lleida.

Desde el inicio del programa, el EAPS de la Fundación SARquavitae ha atendido a más de 3.700 personas, contribuyendo a mejorar su calidad de vida a través de un enfoque integral y una especial atención de las dimensiones emocionales y espirituales.

Además, el EAPS de la Fundación SARquavitae ha llevado a cabo diferentes acciones formativas con los profesionales de la salud, dirigidas fundamentalmente a disminuir el riesgo de *burnout*, generar la especialización de los profesionales en la atención a pacientes crónicos de complejidad psicosocial elevada y potenciar la planificación y facilitación de la toma de decisiones.

Acuerdos y Convenios

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓ SANT HOSPITAL DE LA SEU D'URGELL

Objetivos:

- FSH proporcionará voluntariado de la institución, en convenio de colaboración con la Fundación SARquavitae, para desarrollar la tarea de voluntariado en FSH con la finalidad de realizar acompañamiento al final de la vida a los pacientes ingresados, complementando la atención del EAPS Fundación SARquavitae.
- Fundación SARquavitae ofrecerá apoyo en diferentes acciones relacionadas con la especificidad de la temática de las enfermedades avanzadas y final de la vida, así como la colaboración en la formación y el seguimiento de la actividad voluntaria.

CONVENIO CON EL CAMPUS DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA (HUBC)

Objetivo:

- Con este convenio SARquavitae ha ingresado en el nodo español de la candidatura a comunidad de innovación y conocimiento internacional (KIC), que está liderando la entidad universitaria. Esta colaboración permitirá a SARquavitae tomar parte en un proyecto internacional estrechamente relacionado con su *core business*.

ACUERDO DE COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN LA RUECA

Objetivo:

- Conseguir la inclusión de personas en situación de vulnerabilidad social, contribuyendo a la transformación positiva de la sociedad.
- A través de este convenio la Fundación SARquavitae mantiene su implicación en la sociedad, alineando su estrategia y objetivos con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad, con el doble objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y, por otro, mejorar su propia competitividad y sostenibilidad.

CONVENIO CON LA ASOCIACIÓN DE PERSONAL DE LA CAIXA

Objetivo:

- Ambas entidades han acordado organizar jornadas divulgativas de interés para los socios de la Asociación del Personal de "la Caixa", en las que los profesionales de SARquavitae compartirán su experiencia y su *know-how*. Estos mismos profesionales también ofrecerán su conocimiento experto para colaborar en las publicaciones propias de la asociación en aquellas temáticas relacionadas con las personas mayores y la atención sociosanitaria. SARquavitae también colaborará en desarrollo del Plan de Acción Social de la asociación, un proyecto pensado para generar acciones solidarias con las personas mayores.

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓ FORMACIÓ I TREBALL

Objetivos:

- Reinserción laboral de personas en riesgo de exclusión a través de los servicios profesionales de Ayuda a Domicilio, mediante la formación y ocupación estable para el colectivo de mujeres con dificultades de inserción de la ciudad de Barcelona que Fundació Formació i Treball acoge y forma.
- Se pretenden generar 20 nuevos puestos de trabajo con este programa en 2013.

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN PASQUAL MARAGALL

Objetivos:

- Financiar parte del coste de la atención profesional que los enfermos de alzhéimer necesitan a través del programa anual de ayuda a las familias. Desarrollo de iniciativas y proyectos en relación con el alzhéimer, como por ejemplo la iniciativa CONEM-BETA, que quiere potenciar la conexión emocional de los enfermos de alzhéimer con sus familiares a través de juegos terapéuticos.

CONVENIO CON TELEFÓNICA

Objetivos:

- La alianza combina la experiencia de SARquavitae en el sector sociosanitario con las capacidades de Telefónica Digital para el desarrollo de plataformas tecnológicas globales orientadas a la atención social y sanitaria. Gracias a este nuevo Servicio de Teleasistencia se facilitará el acceso a todos aquellos usuarios y familiares que necesitan seguridad, control y asistencia, preservando su autonomía, su independencia y su total movilidad.

CONVENIO CON ASEPEYO

Objetivos:

- La filial de SARquavitae, SARDomus, ofrecerá a la Sociedad de Prevención Asepeyo profesionales sanitarios para mejorar de forma preventiva el estado de salud de los empleados de las empresas a las que la compañía ofrece servicio.

CONVENIO CON LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS DE MADRID

Objetivos:

- El objetivo del proyecto, de gran valor clínico, es diseñar, aplicar y evaluar el impacto de un programa de tratamiento psicológico individual dirigido a cuidadores familiares de personas con demencia que acuden como usuarios a centros de día y que manifiestan comportamientos problemáticos de resistencia al acudir al centro. El enfoque terapéutico del programa es la modificación de conducta.

CONVENIO CON LA UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES (UIB)

Objetivos:

- La Fundación SARquavitae y el equipo de investigación de neurofisiología del departamento de Biología de la Universidad de las Islas Baleares (UIB), coordinado por la profesora Dra. Cristina Nicolau Llobera, colaborarán en un estudio sobre la influencia de la luz en las personas mayores con demencias incipientes. La investigación, presentada y evaluada favorablemente por el Comité Ético de Investigación Clínica de las Islas Baleares (CEIC), monitorizará a residentes del centro SARquavitae Can Carbonell de Marratxí (Mallorca) durante todo un año.

OTROS CONVENIOS:

- Acuerdo de colaboración con el Colegio de Trabajadores Sociales de Galicia.
- Acuerdo con el Colegio de Ingenieros de la Comunidad Valenciana.
- Acuerdo de colaboración con el Sindicato Independiente del Sector Educativo ANPE.
- Acuerdo con la Asociación Balear de Enfermos de Parkinson.
- Acuerdo con la Asociación de Informadores Técnicos Sanitarios de A Coruña.
- Acuerdo con el Colegio de Enfermería de Cádiz.
- Acuerdo Oficial de Médicos de Cádiz.
- Acuerdo con el Colegio de Fisioterapeutas de Islas Baleares.
- Acuerdo con el Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de A Coruña.
- Acuerdo con la Federación Provincial de Asociaciones de Jubilados y Pensionistas de Zamora.
- Acuerdo con el Colegio Oficial de Químicos de la Comunidad Valenciana.

Acciones de Responsabilidad Social Corporativa 2013

FONDO SOLIDARIO FUNDACIÓN SARquavitae DE AYUDA A FAMILIAS CON ENFERMOS DE ALZHÉIMER

La Fundación SARquavitae ha creado un fondo solidario de ayuda a familias para facilitar el acceso a la atención sociosanitaria de personas con alzhéimer. Este fondo solidario, dotado de 300.000 euros en 2013, se ha destinado a familias que necesitan apoyo económico para cubrir los costes de la atención sociosanitaria profesional y de calidad que precisan estas personas en los centros que SARquavitae tiene repartidos por toda la geografía española.

Esta iniciativa permite a los familiares y cuidadores sufragar parte del coste de una plaza residencial en un periodo determinado, especialmente cuando la situación económica, familiar o personal suponga un detrimento claro de la calidad de vida y del bienestar del enfermo y de la propia familia.

Además de gestionar este fondo solidario anual, la Fundación SARquavitae impulsa y desarrolla otros proyectos de investigación en el ámbito sociosanitario que persiguen mejorar la atención de las personas y sus familias en ámbitos como la nutrición, la atención al final de la vida, la cronicidad o la ética asistencial.

95

FAMILIAS SE HAN PODIDO BENEFICIAR DE LA AYUDA DE LA FUNDACIÓN SARQUAVITAE EN UN TOTAL DE 15 CENTROS DURANTE 2013

276.500

EUROS DESTINADOS POR LA FUNDACIÓN SARquavitae A AYUDAR A FAMILIAS DE ENFERMOS DE ALZHÉIMER EN 2013

COLABORACIÓN CON BANCOS DE SANGRE Y TEJIDOS DE TODO EL TERRITORIO ESPAÑOL

En el convenio han participado entidades como el Banc de Sang i Teixits de Catalunya, el Centro de Transfusión Sanguínea de Sevilla, el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid, Donantes de Sangre de Aragón y el Banc de Sang i Teixits de Baleares.

Objetivo:

- Potenciar la donación de sangre como acto de civismo y de responsabilidad hacia la sociedad.

COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE RECUPERADORES DE ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA (AERESS)

SARquavitae recogió 6.200 kg de ropa a través de todos sus centros y servicios.

Objetivos:

- Pretende ahondar en la concienciación ciudadana para alargar la vida útil de la ropa.
- Se quiere contribuir en la creación de nuevos puestos de trabajo, favoreciendo el medio ambiente y ayudando a personas necesitadas.

PROYECTO "SOÑAR PARA VIVIR"

El proyecto se inicia en septiembre de 2013.

Objetivos:

- Hacer realidad los sueños más especiales de los residentes de los centros SARquavitae después de una primera fase de investigación, en la que se ha pedido la colaboración de familiares y trabajadores para recolectar los sueños de los residentes sin que estos se percaten de la puesta en marcha de la campaña.

Un residente del centro residencial para personas con esclerosis múltiple Alicia Koplowitz cumple su ilusión y asiste al partido de fútbol de la Liga de Campeones Real Madrid-Galatasaray. La Fundación Real Madrid ha contribuido activamente en hacer posible esta ilusión, ya que ha donado las entradas del residente y su acompañante.

El residente es conocido en el centro SARquavitae Alicia Koplowitz, donde reside, por su afición al Real Madrid: colecciona todo tipo de objetos del club (relojes, bufandas, camisetas y gorras) y su habitación se encuentra decorada por pósteres del club de sus amores. De hecho, en una ocasión consiguió entradas por Internet para ir a un partido, pero finalmente no pudo llegar a tiempo porque la estación de metro cercana al estadio no se encontraba habilitada para personas discapacitadas, por lo que no pudo pasar del andén.

Los trabajadores del centro y los familiares del residente, sabedores de esta pasión, no dudaron en proponer su "sueño" para participar en la campaña de la Fundación SARquavitae, un sueño que se cumplió el 27 de noviembre de 2013 al llegar al Santiago Bernabéu para presenciar el encuentro de la Liga de Campeones que enfrentó el Real Madrid con el Galatasaray.

En noviembre de 2013 se ha cumplido el sueño de un residente que quería ir a ver al Real Madrid.

COLABORACIÓN CON ÒPTICS DEL MÓN Y LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

El centro residencial SARquavitae Can Buxeres organizó una recogida de gafas usadas entre los residentes, familiares, trabajadores y visitantes del centro con el fin de colaborar con una iniciativa solidaria de Òptics pel Món y la Universitat Politècnica de Catalunya, basada en prevenir y revisar enfermedades de la vista en países con recursos escasos. La campaña contó también con la participación de la óptica L'Hoptica, de L'Hospitalet de Llobregat.

La iniciativa recogió un total de 165 gafas, que fueron seleccionadas y clasificadas, siguiendo los criterios estéticos y ópticos establecidos, para ser utilizadas en los diversos proyectos sociales actuales de la entidad.

La iniciativa recogió un total de 165 gafas para ser utilizadas en los diversos proyectos sociales actuales de la entidad.

RECICLAJE SOLIDARIO EN BENEFICIO DE ASPANAFOHA (ASOCIACIÓN DE PADRES DE NIÑOS CON CÁNCER DE ÁLAVA) Y TALUR (ACCIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL)

El centro residencial SARquavitae Ariznabarra desarrolla una colecta de tapones de plástico orientados al reciclaje con el objetivo de ayudar a la asociación ASPANAFOHA (Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Álava) y TALUR (Acción y Participación Comunitaria de Personas con Discapacidad Intelectual).

En el caso de ASPANAFOHA, el objetivo era ayudar a las familias de niños y niñas con cáncer de Álava desplazadas fuera de la provincia para recibir el tratamiento. Y en el caso de TALUR, la meta era la creación de un espacio inclusivo en el medio social y comunitario para personas con discapacidad intelectual.

COLABORACIÓN CON BANCOS DE ALIMENTOS LOCALES

Durante 2013, los centros y servicios de la compañía han colaborado con bancos de alimentos de Baleares y Zamora aportando, respectivamente, 160 y 225 kilos de alimentos no perecederos.

MERCADILLO SOLIDARIO EN ZARAGOZA EN BENEFICIO DE LA FUNDACIÓN VICENTE FERRER

El centro SARquavitae Fontibre de Zaragoza celebró la IV Edición del Rastrillo Solidario en beneficio de la entidad solidaria Fundación Vicente Ferrer. La recaudación obtenida por la venta de las manualidades expuestas en el Rastrillo se destinó, como en años anteriores, a la Fundación Vicente Ferrer y a los proyectos que desarrolla en la zona de Anantapur, en la India, y con los cuales SARquavitae Fontibre colabora desde hace cuatro años, teniendo implicación en los proyectos para mujeres a través del Fondo de Desarrollo de Mujeres, Vivienda y Discapacidad.

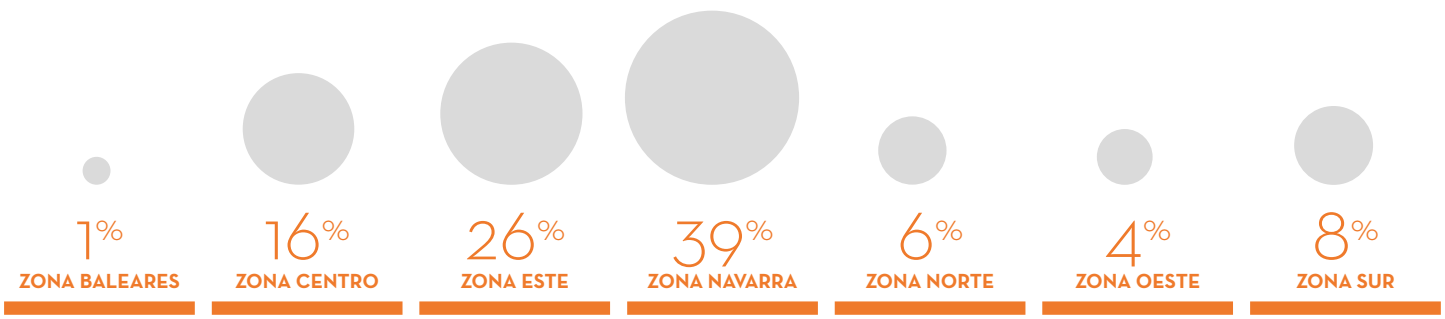
Voluntariado

Durante el año 2013 se ha contado con la colaboración de 208 personas voluntarias, lo que ha supuesto un total de 9.932 horas de voluntariado para llevar a cabo proyectos o tareas concretas en los centros SARquavitae.

La finalidad de los voluntarios es mejorar la calidad de vida de las personas a quienes acompañan, escuchan, motivan y ayudan en el día a día. También colaboran en actividades lúdicas o talleres tutorizados por el personal de los centros. En definitiva: les sacan de la rutina y ayudan a dinamizar la vida en los centros.

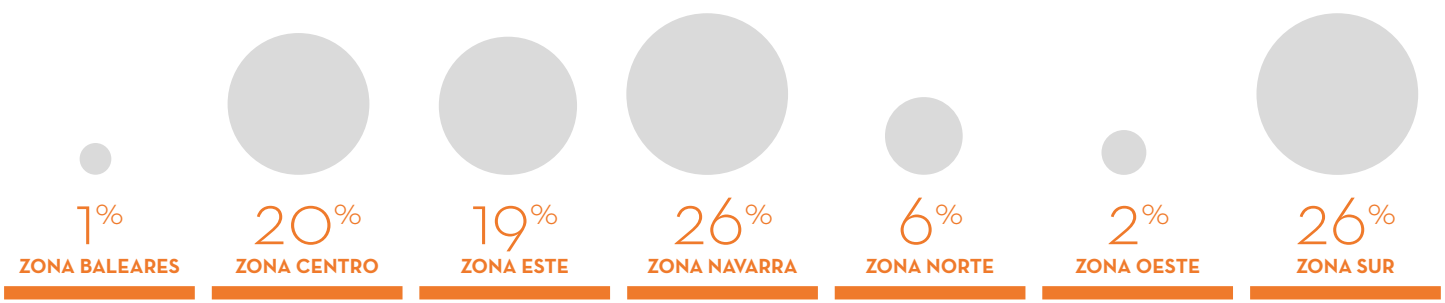
9.932

HORAS DE VOLUNTARIADO



208

VOLUNTARIOS



2
FORMACIÓN EXTERNA SARquavitae

9
ACCIONES FORMATIVAS

1.729
HORAS DE FORMACIÓN

135
PARTICIPANTES

Especialidades formativas 2013

ÁREA DE SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD

- Certificado de Profesionalidad. Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio
- Certificado de Profesionalidad. Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales
- Intervención en la atención sociosanitaria en instituciones
- Atención Domiciliaria a Personas Dependientes en el Domicilio. Gestión de llamadas de teleasistencia

ÁREA SOCIOSANITARIA

- Experto Universitario en Dirección de Residencias y Servicios de Atención al Mayor
- Técnicas de transporte sanitario

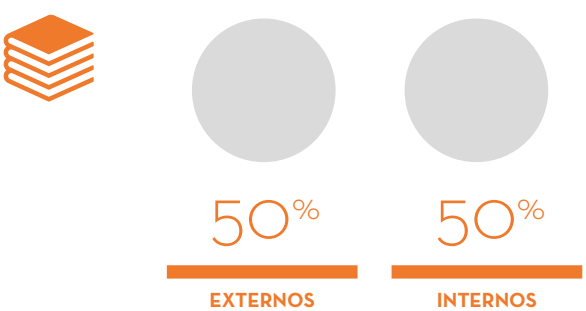
ÁREA DE SERVICIOS GENERALES Y HOSTELERÍA

- Limpieza de superficies y mobiliario en superficies y locales

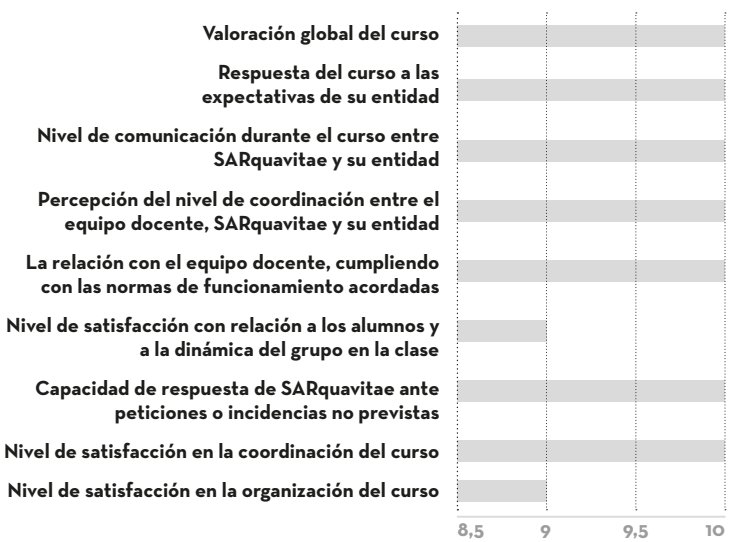
Entidades colaboradoras

Equipo docente

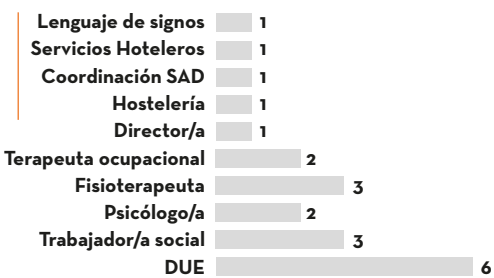
MÁS DE 20 PROFESIONALES



Nivel de satisfacción entidades



EQUIPO DOCENTE



Participación y presencia en jornadas, cursos y congresos

Debido al compromiso existente en SARquavitae con la innovación, la investigación y la transferencia de los conocimientos desarrollados, en nuestros centros y servicios se potencia la difusión de los resultados innovadores en diferentes foros científicos. Lo que se pretende es, por un lado, compartir con otros profesionales nuestras experiencias y resultados y, por otro, aprender de las buenas prácticas de otros para promover una atención de calidad.

De esta forma, durante el 2013 el Departamento de Investigación prestó soporte en la elaboración de un total de 24 trabajos.

Entre ellos, destaca la elaboración de un capítulo sobre atención paliativa en centros sociosanitarios para el *Manual de Cuidados Paliativos*. En dicho manual han colaborado diferentes profesionales de referencia a nivel estatal y europeo. SARquavitae aportó su visión sobre la asistencia a personas en situación de enfermedad avanzada terminal que reciben sus cuidados en centros sociosanitarios.

Además, durante el 2013 se participó con **varias comunicaciones orales y pósteres en distintas jornadas y congresos científicos,** tales como el Congreso de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología de Valencia, el Foro de Relaciones Intergeneracionales de La Coruña, las Jornadas Técnicas de la Dirección General de Mayores y Atención Social "Buenas Prácticas en Centros de Día" de Madrid, el Congreso de la Sociedad Española de Cuidados Paliativos de Toledo o el Congreso Anual de la Sociedad Española de Psicogeriatría de Zamora.

Por otro lado, **se realizó un total de 39 presentaciones técnicas** a lo largo de todo el año que se utilizaron en diversas jornadas, charlas y cursos. De esta forma SARquavitae estuvo presente, entre otros, en foros como la Jornada del Instituto Catalán de Oncología organizado conjuntamente entre esta entidad y la Universidad de Vic, varias jornadas organizadas por la Fundación Edad&Vida, la Unió Catalana d'Hospitals, el Ateneo Gerontológico o en los cursos de verano de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo.

El objetivo de la presencia de SARquavitae es mostrar los resultados del modelo asistencial SARquavitae y la actividad innovadora de la compañía, incluyendo aspectos tales como el perfil de las personas atendidas en los diversos servicios (por ejemplo, el perfil nutricional de los usuarios de SARquavitae), la complejidad de las personas que cuidamos y su abordaje, la atención especializada e individualizada que reciben en función de sus necesidades (por ejemplo, personas con discapacidad, con enfermedad mental o con demencia) o la difusión de los resultados obtenidos en diferentes iniciativas innovadoras de intervención lideradas por los centros y servicios de la compañía.

Jornadas técnicas SARquavitae

JORNADA

"MODELOS INNOVADORES EN LA ATENCIÓN A ENFERMEDADES CRÓNICAS AVANZADAS"

Fecha: 10/01/2013
Barcelona – Col·legi Oficial de Metges

AUTORIDADES ASISTENTES:

- **Boi Ruiz**, consejero de Salud
- **Carmela Fortuny**, directora del Instituto Catalán de Servicios Sociales (ICASS)
- **Cristina Iniesta**, delegada de Salud del Ayuntamiento de Barcelona

PONENTES DESTACADOS:

- **Dr. Chris Ham**, Premio Homenot Internacional 2013 Fundación Avedis Donabedian. Director ejecutivo King's Fund**.**
- **Dra. Rosa Maria Saura**, directora del Área de Salud del Instituto Universitario-UAB Avedis Donabedian.
- **Sra. Rosa Suñol**, directora general Instituto Universitario - UAB Avedis Donabedian.
- **Dr. Xavier Gómez-Batiste**, director del Observatorio "Qualy". Colaborador de la OMS para programas públicos de curas paliativas.
- **Dr. Albert Ledesma**, director del Programa de Prevención y Atención a la Cronicidad del Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya.

JORNADA

"LA CALIDAD Y LA ÉTICA EN LA INTERVENCIÓN DOMICILIARIA"

Fecha: 14/03/2013
Barcelona – La Pedrera

AUTORIDADES ASISTENTES:

- **Sra. Mònica Ribas,** subdirectora general de Atención a las Personas y Promoción de la Autonomía Personal del Departamento de Bienestar Social y Familia de la Generalitat de Catalunya.
- **Sra. Àngels Canals,** gerente del Instituto Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona.
- **Sr. Lluís Batlle**, jefe del Departamento de los Servicios Sociales Básicos del Ayuntamiento de Barcelona.

PONENTES DESTACADOS:

- **Dr. Francesc Torralba,** director de la Cathedra Ethos de la Universitat Pompeu Fabra y presidente del Comité de Ética Asistencial de SARquavitae.
- **Sra. Montserrat Cervera**, directora de la Unidad Social y Sociosanitaria de Antares Consulting.
- **Sr. Janeta Camps,** directora de los hogares de residencias AMPANS.
- **Sra. Marta Torras,** directora del área de impulso social de la Fundación Catalunya-La Pedrera.

146
ASISTENTES

138
ASISTENTES

"ÉTICA EN LA INTERVENCIÓN EN ENFERMEDADES AVANZADAS"

Fecha: 25/04/2013
Valencia – Colegio Oficial de Médicos de Valencia

AUTORIDADES ASISTENTES:

· **Sra. Manuela García Reboll,** secretaria autonómica de Autonomía Personal y Dependencia de la Generalitat Valenciana.

PONENTES DESTACADOS:

· **Dr. Xavier Gómez-Batiste,** director del Observatorio Qualy de la OMS y director de la Cátedra de Cuidados Paliativos de la Universitat de Vic.
· **Dr. Ramón Navarro**, jefe de Servicio del Área Médica Integral, Hospital Pare Jofré. Agencia Valenciana de Salud.
· **Sra. Mª Carmen Vicente**, coordinadora de Enfermería del centro residencial SARquavitae Ciudad de las Artes.
· **Sra. Sonia Sánchez Cuesta**, trabajadora Social de la Asociación de Familiares de Alzhéimer de Valencia.

141
ASISTENTES

"NUTRICIÓN CLÍNICA, ELEMENTO CLAVE DE CALIDAD ASISTENCIAL"

Fecha: 15/05/2013
Zamora – Colegio de Médicos de Zamora

AUTORIDADES ASISTENTES:

· **Sra. Soledad Sánchez Arnosi,** concejala de Educación y Universidad del Ayuntamiento de Zamora.

PONENTES DESTACADOS:

· **Dr. Francesc Torralba,** director de la Cathedra Ethos de la Universitat Pompeu Fabra y presidente del Comité de Ética Asistencial de SARquavitae.
· **Sr. Ignacio Toranzo Martínez,** médico y presidente de la Sociedad de Geriatría y Gerontología de Castilla y León.
· **Sr. Andrés Pérez**, presidente del Colegio Profesional de enfermería de Zamora.
· **Sr. Sebastián Martínez**, presidente del Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Zamora.
· **Sra. Judit Vaquero Campano,** enfermera.

68
ASISTENTES

"ÉTICA EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS VULNERABLES"

Fecha: 18/06/2013
Sevilla – Centro Cultural Cajasol

AUTORIDADES ASISTENTES:

· **Sr. Jesús Huerta,** director gerente de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de la Junta de Andalucía.

PONENTES DESTACADOS:

· **Dr. José María Rubio**, médico internista, profesor titular de Ética Médica, Hospital Universitario Virgen Macarena, académico de la Real Academia de Medicina de Sevilla.
· **Dr. Félix Viñuelas,** neurólogo del Hospital Virgen Macarena.
· **Sr. Antonio Trigos,** enfermero gestor de casos en el Centro de Salud "El Greco".
· **Sr. Norberto Sotomayor,** fiscal de la Fiscalía Provincial de Sevilla.
· **Sr. Israel Montes,** coordinador de la Fundación Tutelar a personas con discapacidad intelectual.

201
ASISTENTES

"PREFERENCIAS DE LOS MAYORES DESDE SU HISTORIA DE VIDA"

Fecha: 08/10/2013
Oviedo – Edificio Histórico Universidad de Oviedo

AUTORIDADES ASISTENTES:

- **Sr. Jesús Suárez,** gerente de Establecimientos Residenciales del Principado de Asturias.

PONENTES DESTACADOS:

- **Sra. Mercè Pérez**, profesora de Psicología Básica, Evolutiva y de la Educación de la Universitat Autònoma de Barcelona y experta en gerontología.
- **Sra. Rosa Bonet**, experta en políticas sociales.
- **Sra. Vanessa Álvarez**, directora de la Fundación Amaranta

148

ASISTENTES

"CLAVES DE LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA PARA ENFERMOS CRÓNICOS AVANZADOS"

Fecha: 22/10/2013
Palma – SARquavitae Palma

AUTORIDADES ASISTENTES:

- **Hble. Sr. Martí Sansaloni,** conseller de Salut del Govern de les Illes Balears.
- **Hble. Sra. Sandra Fernandez,** consellera de Família i Serveis Socials del Govern de les Illes Balears.
- **Sra. Ana Ferriol**, regidora del Àrea de Benestar Social i Igualtat del Ajuntament de Palma.

PONENTES DESTACADOS:

- **Sr. Xavier Gómez-Batiste**, director de Qualy, Observatori de l'Atenció al Final de la Vida de l'Institut Català d'Oncologia.
- **Sra. Laura Espinas**, psicóloga miembro del EAPS del Hospital Sant Joan de Déu de Palma de Mallorca.
- **Dr. Amador Ruiz,** director médico de Atención Primaria en Mallorca en el Instituto Balear de la Salud.

114

ASISTENTES

Premios

EUROPE'S 500 AWARDS 2013: SARquavitae, ENTRE LAS 150 EMPRESAS ESPAÑOLAS CON MAYOR CAPACIDAD DE CREACIÓN DE EMPLEO

La cumbre para el crecimiento Europe's 500 celebró un acto en el Parlamento Europeo en el que se ha galardonado a 21 empresas españolas por crear empleo en el actual contexto de crisis. En total, **han sido reconocidas especialmente 150 empresas europeas**, de entre las 500 que este año han sido reconocidas por el *ranking* europeo con los Europe's 500 Awards 2013.

SARquavitae CIUDAD DE MÓSTOLES HA RECIBIDO EL PREMIO CRUZ ROJA

El centro SARquavitae Ciudad de Móstoles fue galardonado por su participación en el desarrollo del módulo práctico del curso "Intervención en Atención Sociosanitaria con personas dependientes en instituciones".

PREMIO AL "ENVEJECIMIENTO ACTIVO" OTORGADO POR SARquavitae A GERARDO FERNÁNDEZ ALBOR

El expresidente de la Xunta de Galicia recibió el premio "Envejecimiento Activo", otorgado por el Centro Residencial SARquavitae San Lázaro de Santiago de Compostela por "su trayectoria vital y por ser un ejemplo entre las personas mayores". Durante su discurso, Gerardo Fernández Albor ofreció algunos consejos a las personas de edad avanzada: "Tengo muchos años compensados con actividad y paciencia. Mis consejos son ser alegre, no enfadarse por nada y no meterse con nadie". Asimismo, recomendó "bailar, ser felices y dar gracias a Dios".

La entrega del premio ha abierto los actos de celebración del octavo aniversario del centro residencial SARquavitae San Lázaro, que ha contado en su acto inaugural, además de con Gerardo Fernández Albor, con Coro Piñeiro, secretaria general de la Consejería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia, y con el presidente de SARquavitae Higinio Raventós.

PREMIOS FAD. PATROCINIO DEL PREMIO HOMENOT INTERNACIONAL DE SANIDAD

La Fundación SARquavitae patrocinó, un año más, el Premio Homenot Internacional de la Fundación Avedis Donabedian, entregado al investigador Chris Ham, en la gala celebrada en el emblemático Palau de la Música Catalana de Barcelona. Como en otras ocasiones, el acto de entrega estuvo presidido por el conseller de Salut de la Generalitat de Catalunya, Boi Ruiz, y con la presencia de altos cargos del ámbito sanitario de la Administración central y comunidades autónomas, Administración local y universidades.

Chris Ham es presidente ejecutivo de The King's Fund. Es profesor de Dirección y Política Sanitaria en la Universidad de Birmingham, Inglaterra, desde 1992. A partir de 2000 hasta 2004 trabajó en el Departamento de Salud Pública, donde fue director de la Unidad de Estrategia que colaboraba con los ministros para la reforma del Servicio Nacional de Salud (NHS). Es autor de 20 libros y numerosos artículos sobre política sanitaria. En 2012, la Universidad de Kent le concedió un doctorado honorífico.

El Sr. Ham ha aconsejado a la OMS y al Banco Mundial y ha sido consultor de varios gobiernos de distintos países.

Los Premios Homenot de Sanidad son un reconocimiento a aquellas personas o entidades que contribuyen a la mejora de la calidad asistencial con su aportación, tanto desde el punto de vista de la política sanitaria como en la gestión de centros y servicios. El calificativo de "Homenot" lo utilizaba el insigne escritor Josep Pla para significar a una persona de carácter especial y de marcado carisma.

La Fundación SARquavitae lleva patrocinando el Premio Homenot Internacional desde sus inicios en 1999.

ANEXO

CERTIFICACIONES/ AUDITORÍAS

2012-2013

Sistema Integrado de Gestión

CALIDAD
Certificados en ISO 9001:2008
Ámbito Internacional
Certificados en la UNE 158000:
UNE 158101:2008: Centros residenciales
UNE 158201:2007: Centros de día
UNE 158301:2007: Ayuda a domicilio
UNE 158401:2007: Teleasistencia
Ámbito nacional

PREVENCIÓN
Certificados en OHSAS 18001:2007
Ámbito internacional

LOPD
Auditados en LOPD 15/1999
RD 1720/2007

MEDIO AMBIENTE
Certificado en ISO 14001

EN 2013 EL INFORME TIENE COMO OBJETIVO LA CALIFICACIÓN A+

El presente *Informe Anual* recoge por tercera vez un apartado donde se referencia la información sobre el impacto de la actividad económica, social y medioambiental de SARquavitae. Dicha información ha sido elaborada de acuerdo con las directrices de la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative, publicada en 2006 y conocida como G3.

Consideramos que el *Informe Anual* de SARquavitae reúne los requisitos asociados a la calificación B de aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel B+ de G3 en cuanto a perfil, enfoques de gestión e indicadores de desarrollo.

Global Reporting Initiative™

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **SAR Residencial y Asistencial SAU** ha presentado su memoria "Informe Responsabilidad Social Corporativa 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 24 de abril 2014

A+ GRI REPORT GRI CHECKED

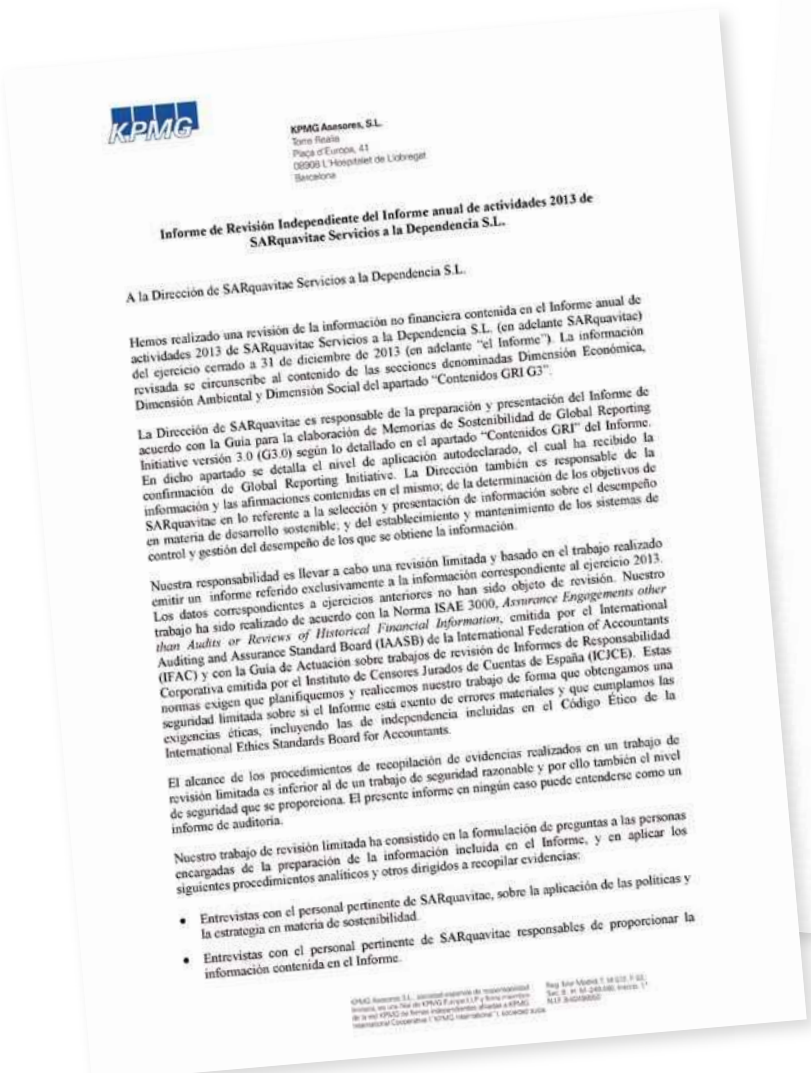
Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque SAR Residencial y Asistencial SAU ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: *En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 15 de abril 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE KPMG



KPMG Asesores, S.L.
Torre Realia
Plaça d'Europa, 41
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona

Informe de Revisión Independiente del Informe anual de actividades 2013 de SARquavitae Servicios a la Dependencia S.L.

A la Dirección de SARquavitae Servicios a la Dependencia S.L.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe anual de actividades 2013 de SARquavitae Servicios a la Dependencia S.L. (en adelante SARquavitae) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 (en adelante "el Informe"). La información revisada se circunscribe al contenido de las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del apartado "Contenidos GRI G3".

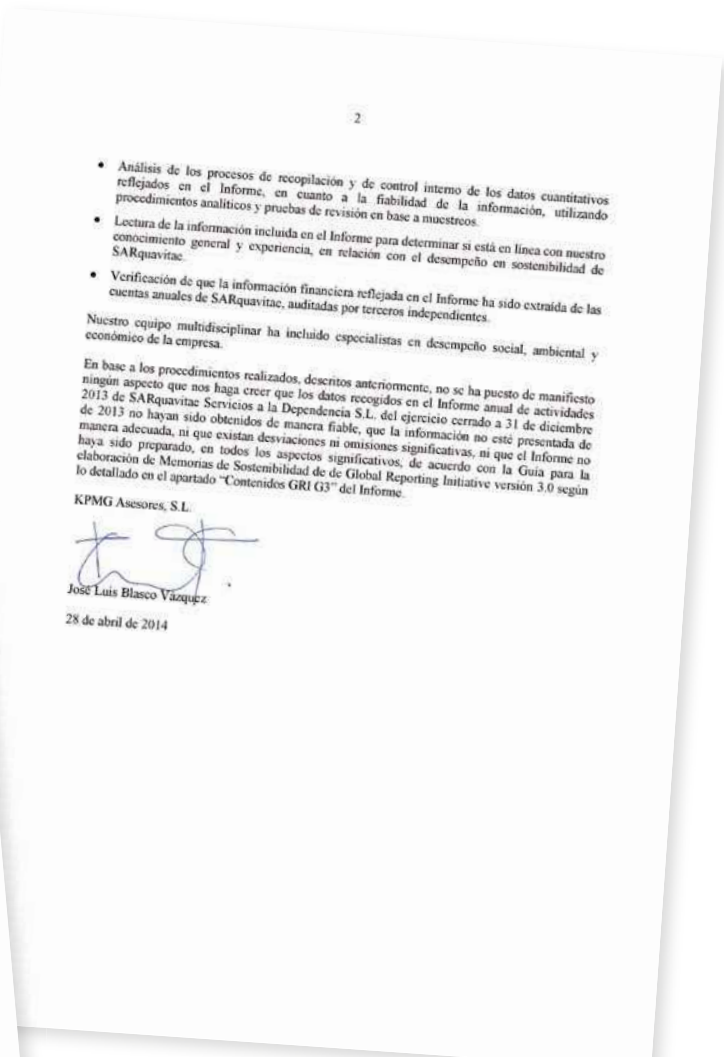
La Dirección de SARquavitae es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3.0) según lo detallado en el apartado "Contenidos GRI" del Informe. En dicho apartado se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de SARquavitae en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y basado en el trabajo realizado emitir un informe referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2013. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético de la International Ethics Standards Board for Accountants.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- Entrevistas con el personal pertinente de SARquavitae, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de SARquavitae responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.



2

- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de SARquavitae.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de SARquavitae, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe anual de actividades 2013 de SARquavitae Servicios a la Dependencia S.L. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en el apartado "Contenidos GRI G3" del Informe.

KPMG Asesores, S.L.

José Luis Blasco Vázquez

28 de abril de 2014

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G3

CONTENIDOS GRI G3

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	7,8
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	7,8
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización	SARquavitae
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	18 Nuestros Centros y Servicios 59 Nuestras Especialidades Sanitarias
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (*joint ventures*).	17
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Paseo de la Castellana, 52 5ª planta, 28046 Madrid
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	SARquavitae desarrolla toda su actividad en España
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	13 38 Atención centrada en la persona
2.8	Dimensiones de la organización informante	11 SARquavitae, líder en servicios sanitarios y sociales en España 18 Nuestros Centros y Servicios 59 Nuestras Especialidades Sanitarias
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	14,15 28 Principales hitos de la compañía en 2013
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	18 Premios

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)	Ejercicio año natural 1-1-2013 a 31-12-2013
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	2012
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Barcelona Tel. 93 306 53 60 Fax 93 306 53 61 Madrid Tel. 91 330 63 00 Fax 91 330 63 01 info@sarquavitae.es
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	**GRUPOS DE INTERÉS Y CONTENIDOS:** **Accionistas e inversionistas:** 11 SARquavitae Líder en servicios sanitarios y sociales en España 28 Principales hitos de la compañía y sociedades de SARquavitae 31 Transparencia y rigor en la gestión **Clientes y familiares:** 38 SARquavitae, atención centrada en la persona 45 Escuchar a las personas que atendemos nos ayuda a seguir mejorando 50 El año SARquavitae a través de las redes sociales 59 Nuestras especialidades sanitarias **Prescriptores y colaboradores:** 59 Nuestras especialidades sanitarias 64 Investigación + desarrollo + innovación: proyectos desarrollados en 2013 **Comunidades:** 104 La Fundación 105 Acción Social 112 Formación Externa **Administraciones públicas:** 66 Relación con las administraciones públicas **Proveedores:** 93 Centros y servicios preparados para estar como en casa 97 Selección de proveedores 98 Concienciados con el medio ambiente **Profesionales:** 71 Nuestro equipo en cifras 75 Promoviendo la formación de nuestro equipo 80 Seleccionando y reteniendo el talento 82 Beneficios sociales y conciliación de la vida laboral y familiar 83 Libertad de asociación sindical 87 Seguridad en el trabajo 89 Mecanismos de comunicación con sus profesionales
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	16, 17 18 Nuestros Centros y Servicios 59 Nuestras Especialidades Sanitarias 97 Selección de proveedores
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	No existen limitaciones de alcance y cobertura en el informe

3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (*joint ventures*), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Indicador no aplicable a las actividades de SARquavitae al tratarse de una empresa gestionada de manera conjunta por una única sociedad
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Las técnicas utilizadas en la medición de datos y cálculos de estimaciones se detallan en los indicadores que así lo requieren
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	No se ha detectado reexpresión de la información en ninguno de los casos posibles
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	No se han detectado cambios significativos relativos a alcance, cobertura o métodos de valoración aplicados en la memoria
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	124 Índice GRI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Memoria verificada por KPMG

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	7-8 31
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	7-8 31
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	7-8 31
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	89
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Código de conducta SARquavitae http://www.sarquavitae.es/content/Codigo%20de%20Conducta_online.pdf
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	103 35
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	No es un indicador aplicable al tratarse de una sociedad no cotizada
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	7-8 35 103

4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	32 Calidad 88
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	32 Calidad 88
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	35, 103 El principio de precaución está íntimamente ligado a la visión, misión y valores de SARquavitae, que ha optado por la especialización y la personalización de sus servicios como rasgos diferenciales y competitivos. Ver: http://www.sarquavitae.es/quienes_somos/cultura_corporativa.php Además, contar con un Comité de Ética Asistencial demuestra la adopción del principio de precaución
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	105 Acción Social 112 Formación Externa SARquavitae
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y *Esté presente en los órganos de gobierno *Participe en proyectos o comités *Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios *Tenga consideraciones estratégicas	108 Acciones de Responsabilidad Social Corporativa 112 Formación Externa SARquavitae
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	**GRUPOS DE INTERÉS Y CONTENIDOS:** **Accionistas e inversionistas:** 11 SARquavitae Líder en servicios sanitarios y sociales en España 28 Principales hitos de la compañía y sociedades de SARquavitae 31 Transparencia y rigor en la gestión **Clientes y familiares:** 38 SARquavitae, atención centrada en la persona 45 Escuchar a las personas que atendemos nos ayuda a seguir mejorando 50 El año SARquavitae a través de las redes sociales 59 Nuestras especialidades sanitarias **Prescriptores y colaboradores:** 59 Nuestras especialidades sanitarias 64 Investigación + desarrollo + innovación: proyectos desarrollados en 2013 **Comunidades:** 104 La Fundación 105 Acción Social 112 Formación Externa **Administraciones públicas:** 66 Relación con las administraciones públicas **Proveedores:** 93 Centros y servicios preparados para estar como en casa 97 Selección de proveedores 98 Concienciados con el medio ambiente **Profesionales:** 71 Nuestro equipo en cifras 75 Promoviendo la formación de nuestro equipo 80 Seleccionando y reteniendo el talento 82 Beneficios sociales y conciliación de la vida laboral y familiar 83 Libertad de asociación sindical 87 Seguridad en el trabajo 89 Mecanismos de comunicación con sus profesionales

4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Se han considerado los grupos de interés con los que se mantiene una relación estable y son indispensables para seguir creciendo en la aportación de valor de SARquavitae Los grupos de interés considerados son los siguientes: Clientes, Empleados, Administración y Proveedores
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	59 El año SARquavitae a través de las redes sociales 89 45 Escuchar a las personas
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	38 Atención centrada a la persona **En respuesta a las necesidades detectadas de clientes y sus familiares** 45 Escuchar a las personas **Como herramienta para identificar y mejorar la satisfacción de los clientes y sus familiares, así como sus necesidades, se ha iniciado un proyecto de comunicación y escucha** 64 Investigación+Desarrollo+Innovación **La apuesta por la innovación está enfocada a la mejora del trabajo de los profesionales de SARquavitae** 66 Relación con las administraciones públicas **Relativo a la gestión de las relaciones con la Administración pública y la creación de nuevas vías de comunicación** 89 Mecanismos de comunicación con sus empleados **Herramientas de mejora enfocadas a la creación de comunicaciones más eficientes entre profesionales y Compañía** 97 Selección de proveedores **Se han implementado criterios de selección de proveedores siguiendo los estándares de ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, para una mejor gestión del gran número de proveedores del que dispone SARquavitae**

ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN

DIRECCIÓN ECONÓMICA	
Desempeño económico	15 97 Selección de proveedores
Presencia en el mercado	11, 15
Impacto económico indirecto	105 Acción Social

DIMENSIÓN AMBIENTAL	
Materiales	Al tratarse de una compañía que desarrolla su actividad en el sector servicios, el volumen de materiales utilizado en su actividad no se considera relevante ni susceptible de generar impacto
Energía	98 Concienciados con el medio ambiente
Agua	99 Consumo de agua en centros propios
Biodiversidad	La actividad de la compañía se localiza en zonas urbanas sin afectación sobre la biodiversidad
Emisiones, vertidos y residuos	98 Concienciados con el medio ambiente
Productos y servicios	98 Concienciados con el medio ambiente
Cumplimiento normativo	99
Transporte	En las actividades de SARquavitae, no se generan impactos ambientales significativos procedentes del transporte
Aspectos generales	98 Concienciados con el medio ambiente

DIMENSIÓN SOCIAL	
Empleo	71
Relación empresa / trabajadores	89
Salud y seguridad en el trabajo	87
Formación y educación	75
Diversidad e igualdad de oportunidades	84

DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS	
Prácticas de inversión y aprovisionamiento	97
No discriminación	84
Libertad de asociación y convenios colectivos	83
Abolición de la explotación infantil	Ninguna de las actividades desarrolladas por SARquavitae presenta riesgos potenciales de explotación infantil
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	87-88
Prácticas de seguridad	87
Derechos de los indígenas	La actividad desarrollada por SARquavitae no genera riesgo de impactos negativos a población indígena

DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD	
Comunidad	104, 105
Corrupción	103 Comité de Ética Asistencial Código de conducta SARquavitae http://www.sarquavitae.es/content/Codigo%20de%20Conducta_online.pdf
Política pública	66
Comportamiento de competencia desleal	No hay procedimientos abiertos en contra de SARquavitae por prácticas anticompetencia
Cumplimiento normativo	32 Calidad

DIRECCIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	
Salud y Seguridad del Cliente	38 Atención centrada en la persona
Etiquetado de Productos y Servicios	45
Comunicaciones de Marketing	35, 103
Privacidad del Cliente	34
Cumplimiento normativo	32 Calidad

DIMENSIÓN ECONÓMICA		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	15 108 Acciones de Responsabilidad Social Corporativa 97
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	No existen consecuencias financieras u otros riesgos para las actividades de SARquavitae debidas al cambio climático
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficios sociales	82 Beneficios sociales y conciliación de la vida laboral y familiar
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	66 SARquavitae no ha recibido ayudas financieras durante el periodo 2013
PRESENCIA EN EL MERCADO		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	82
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	97
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	81
IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, *pro bono* o en especie	Las actividades de SARquavitae están centradas en el sector servicios y las inversiones no representan una impacto relevante en infraestructuras y beneficio público
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	38 Atención centrada en la persona 16 Servicios innovadores y personalizados 105 Acción Social

DIMENSIÓN AMBIENTAL		
MATERIALES		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Al tratarse de una compañía que desarrolla su actividad en el sector servicios, el volumen de materiales utilizado en su actividad no se considera relevante ni susceptible de generar impacto
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	SARquavitae no utilizó materiales valorizados en 2013
ENERGÍA		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	98-99 (1 Kw=3,6 exp6 Joules) Gas Natural: 26334043= 9,48exp13 (J) Gas propano: 1463389=5,26exp12 (J)
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	98-99 Energía Electrica: 24849641= 8,9 exp13 (J) (Litro de Gasóleo =35 MegaJoules) Litros de Gasolina 187,2 exp6 MJ
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	98-99
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	98-99
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	98-99

AGUA		
EN8	Captación total de agua por fuentes	99 Solo se usa agua de red pública para consumo sanitario en nuestros centros
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No hay fuentes de agua afectadas por la captación de agua de SARquavitae
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Una vez consumida, la totalidad del agua es directamente gestionada a través de la red de saneamiento municipal
BIODIVERSIDAD		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	La actividad de SARquavitae se desarrolla en entorno urbano sin afectación sobre ningún espacio protegido o área de alta biodiversidad no protegida
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	La actividad de la compañía se localiza en zonas urbanas sin afectación sobre la biodiversidad
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	La actividad de la compañía se localiza en zonas urbanas sin afectación sobre la biodiversidad
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	La actividad de la compañía se localiza en zonas urbanas sin afectación sobre la biodiversidad
EN15	Número de especies desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	La actividad de la compañía se localiza en zonas urbanas sin afectación sobre la biodiversidad
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero en peso	99 En el cálculo de las emisiones se han considerado las de alcance 1 (consumo de combustibles en calefacción y en vehículos propios) y 2 (consumo de electricidad). Los resultados obtenidos en kg de CO_2 son los siguientes: Alcance 1 = 19.514.378 kg CO_2 Alcance 2 = 6.460.906 kg CO_2 (Fuente: información factores de emisión DEFRA)
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en peso	Indicador no relevante para las actividades de SARquavitae, al ser las de alcance 3 no materiales para la compañía
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	98-99
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono en peso	Indicador no relevante para las actividades de Sarquavitae debido al bajo nivel de emisiones y posibles impactos
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	La actividad de SARquavitae no genera emisiones significativas de NOx, SOx, POP, VOC, HAP, MP, ni de otro tipo de sustancias que generan impacto ambiental
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	El total de agua residual generada en los centros de SARquavitae se vierte a la red de saneamiento y es tratada en Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales Urbanas. Los parámetros de vertido se corresponden con los parámetros típicos de aguas residuales urbanas
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Los residuos generados por la actividad de SARquavitae se consideran de tipo urbano, no requiriendo una gestión especializada
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	La actividad desarrollada por SARquavitae no entraña riesgos de derrames. Durante 2013 no han tenido lugar derrames sobre el terreno

EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	SARquavitae no transporta, importa o exporta directamente residuos peligrosos incluidos en el Convenio de Basilea
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	Las aguas residuales generadas en centros de SARquavitae son aguas residuales de tipo urbano, las cuales se vierten a la red de saneamiento municipal, son tratadas en depuradoras de aguas residuales y en ningún caso generan afección significativa al sistema hídrico
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	98-99
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil por categorías de productos	La actividad de SARquavitae es el cuidado de personas en situación de dependencia y, por tanto, no existen materiales de *packaging* asociados a sus servicios
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Durante 2013 no se han registrado multas ni sanciones por incumplimiento de legislación ambiental
TRANSPORTE		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	En las actividades de SARquavitae, no se generan impactos ambientales significativos procedentes del transporte
GENERAL		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Se reportará en 2014

DIMENSIÓN SOCIAL		
EMPLEO		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	71 Nuestro equipo en cifras 84
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	71-73
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	SARquavitae ofrece a sus empleados un Seguro de Salud, independientemente de si son empleados temporales o *part-time*.
RELACIÓN EMPRESA / TRABAJADORES		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	EL 100% de los empleados de SARquavitae están cubiertos por un convenio colectivo
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	En la actualidad no está regulado un plazo mínimo para realizar la comunicación formal de los cambios organizativos Cuando sucede algún hecho relevante es habitual notificarlo a los colectivos afectados con antelación para que estos puedan actuar con las garantías necesarias y cumplir, en tal caso, los plazos que la ley establezca
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	88
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	87 Seguridad en el trabajo La tasa de absentismo laboral en cuanto a días supone un 15,34% En 2013, no hubo víctimas mortales relacionadas con el trabajo en SARquavitae

LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	80,88 89
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	88
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	76
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	75 Promoviendo la formación de nuestro equipo 80
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	SARquavitae desarrolló un sistema de evaluaciones del desempeño en 2013 que se iniciará en 2014
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	31 71 Nuestro equipo en cifras 84
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	El salario base de los hombres en 2013 superó al de las mujeres en un 9%

DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTOS		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No ha habido acuerdos de inversión significativos que merezcan análisis en materia de derechos humanos
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia	97 Selección de proveedores La actividad de SARquavitae se desarrolla en España, por lo que no presenta riesgo de vulneraciones en materia de derechos humanos
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	El respeto a la dignidad de la persona, a su integridad física y moral y al ejercicio responsable de su libertad constituyen los puntos cardinales de la ética de SARquavitae 35 Código de Conducta SARquavitae
NO DISCRIMINACIÓN		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No se han registrado incidentes de este tipo durante 2013
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	35, 103 Ninguna de las actividades desarrolladas por SARquavitae presenta riesgos en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda negarse a sus empleados
ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Ninguna de las actividades desarrolladas por SARquavitae presenta riesgos potenciales de explotación infantil

PREVENCIÓN DEL TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	87-88
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Todas las nuevas incorporaciones a la compañía reciben formación en materia de derechos humanos a través de los criterios éticos SARquavitae y su Código de Conducta
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	La actividad desarrollada por SARquavitae no genera riesgo de impactos negativos a población indígena. Durante 2013 no se han registrado incidentes en las comunidades donde opera
DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD		
COMUNIDAD		
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	39 Perfil de las personas atendidas por SARquavitae en 2013 40 Personas atendidas en sus domicilios 41 Personas atendidas a través de teleasistencia 42-43 Personas atendidas en los centros residenciales y sociosanitarios, hospitales y centros de día SARquavitae 45 Escucha a las personas 105 Acción Social
CORRUPCIÓN		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	31 Transparencia y rigor en la gestión 103
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Todas las nuevas incorporaciones a la compañía reciben formación en materia de procedimientos anticorrupción a través de los criterios éticos SARquavitae y su Código de Conducta
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Durante el año 2013 no se han producido incidencias ni sanción en materia de corrupción
POLÍTICA PÚBLICA		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de *lobbying*	28 Principales hitos de la compañía en 2013 105 Acción Social
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	SARquavitae no realiza aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay procedimientos abiertos en contra de SARquavitae por prácticas anticompetencia
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Durante 2013 SARquavitae no ha sido sancionada ni multada por incumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	32 Calidad 45 Escuchar a las personas 64 Investigación+Desarrollo+Innovación

PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Durante el año 2013 no se ha producido ningún incidente
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	18 Nuestros Centros y Servicios 32 Calidad 93 Centros y servicios pensados para estar como en casa
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Durante el año 2013 no se han producido incumplimientos a la regulación y códigos en relación con la información de productos
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	45 Escucha a las personas
COMUNICACIONES DE MARKETING		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	32 Calidad
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Durante el año 2013 no se han producido incidentes fruto del incumplimiento de regulaciones
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	34 Confidencialidad y protección de datos
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Durante 2013 SARquavitae no ha sido sancionada ni multada por incumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	C	C+	B	B+	A	A+
DESARROLLO DEL ESTÁNDAR	Perfil G3	Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17	Informe verificado externamente	Reportar todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2., 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	El mismo requerimiento que para el nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión G3	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desarrollo y suplementos del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo, incluyendo al menos uno de cada de los indicadores económicos, medioambientales, de derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto				Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión	

SAR QUAVITAE

Cuidamos personas

Informe anual de actividades SARquavitae 2013

Edita
SARquavitae

Aribau, 185, entlo. 08021 **Barcelona**
Paseo de la Castellana, 52, 5ª planta, 28046 **Madrid**

www.sarquavitae.es

SAR QUAVITAE

Cuidamos personas

SAR QUAVITAE

Cuidamos personas

Barcelona, 7 de noviembre del 2014

Apreciados Señores,

Me complace renovar, a través de esta carta, el compromiso de SARquavitae con la iniciativa del Pacto Mundial y los diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Con esta comunicación manifestamos nuestra intención de seguir promoviendo dichos principios dentro de nuestra esfera de influencia.

Cómo ejemplo del compromiso a hacer que el Pacto Mundial y sus principios formen parte de la estrategia, la cultura y el día a día de nuestra empresa, durante el 2013 hemos seguido adelante con nuestro compromiso social llevando a cabo colaboraciones con entidades sociales, en especial con aquellas relacionadas con la dependencia y sus enfermedades asociadas y hemos avanzado en nuestra política de calidad como un proceso integrado en toda nuestra actividad diaria.

Hemos continuado con nuestra política de escucha, tanto a nuestros clientes como a empleados, mediante encuestas periódicas de satisfacción y mecanismos de participación y comunicación. Hemos continuado con nuestro Plan de Igualdad y de contratación de personas en riesgo de exclusión social o personas con discapacidad, a la vez que hemos colaborado con diversas administraciones en la creación de cursos de formación especialmente pensados para la inserción laboral.

Desde SARquavitae, hemos seguido avanzando en nuestro Código de Conducta Ético que garantiza la integridad y transparencia en nuestras actividades, así como en las propuestas de nuestro Comité de Ética Asistencial. También queremos destacar el esfuerzo realizado en investigación e innovación con el fin de desarrollar productos, programas o ideas que mejoren la salud y el bienestar de nuestros residentes.

Durante el año 2013 se ha constituido el Comité de Supervisión y Vigilancia Ética cuyo objetivo es la prevención de delitos en nuestro Grupo, lo que ha supuesto en aras a al mayor transparencia un control interno de las actividades de los directivos y el personal de la Empresa.

Finalmente, remarcar que utilizamos criterios medioambientales en todo el proceso de gestión de nuestras actividades, desde los procesos de construcción de nuestros centros hasta en la gestión diaria, mediante la utilización de energías renovables y medidas de ahorro energético.

Los objetivos que la firma tiene para el año siguiente son seguir adelante con el fomento de buenas prácticas, la transparencia y la reputación. En este sentido, SARquavitae se compromete a generar valor en sus servicios y relaciones con sus principales grupos de interés.

Atentamente,

Jorge Guarner
CEO SARquavitae

Aribau 185, entlo.
08021 Barcelona
Tel. 93 306 53 60

www.sarquavitae.es

Pº de la Castellana 52, 5ª Planta
28046 Madrid
Tel. 91 330 63 00