

Barcelona, 10 de noviembre del 2.015

Apreciados señores,

A través de esta carta deseamos renovar el compromiso que SARquavitae mantiene con los diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción que impulsa el Pacto Mundial. Nos complace comunicaros nuestra intención de continuar con la promoción de estos principios en nuestra empresa y en nuestra área de influencia.

Durante 2.014 hemos seguido adelante en nuestro compromiso de hacer que el Pacto Mundial y sus principios formen parte de la estrategia, la cultura y el día a día de nuestra empresa, y como ejemplo destacamos el esfuerzo realizado en avanzar en la colaboración con entidades sociales, en especial aquellas relacionadas con la dependencia y sus enfermedades asociadas. Del mismo modo, hemos seguido trabajando en nuestra política de calidad integrándola en nuestra actividad diaria.

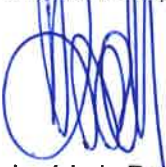
La constante escucha a nuestros clientes y empleados ha formado parte de la gestión de la empresa mediante encuestas periódicas de satisfacción y mecanismos de participación y comunicación. Hemos continuado con nuestro Plan de Igualdad y de contratación de personas en riesgo de exclusión social o personas 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 aplicado y avanzado en nuestro Código de Conducta Ético, referente en el sector, que garantiza la integridad y transparencia en nuestras actividades, y desarrollado 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.

Para terminar, destacamos las iniciativas que en términos medioambientales hemos llevado a cabo 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.

Para el próximo curso nos marcamos importantes objetivos de fomento de buenas prácticas, transparencia y reputación, comprometiéndonos a generar valor en nuestros servicios y relaciones con nuestros grupos de interés.

Aterramente,



José Luis Roselló Riera
Director General





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

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



QUIÉNES SOMOS

- 10 Quiénes somos.
- 12 Nuestras cifras.
- 14 Áreas de actividad y listado de centros y servicios.
- 30 Informe anual.



GESTIÓN RESPONSABLE

- 36 Modelo de gestión.
- 50 Buen gobierno y gestión del riesgo.
- 57 Gestión de la innovación.
- 59 Premios y reconocimientos.
- 65 Ética.
- 66 Materialidad.



AL SERVICIO DE LAS PERSONAS Y DE LA SOCIEDAD

- 72 Diálogo y comunicación con nuestros grupos de interés.
- 73 Vías de comunicación.
- 88 Un año en imágenes.



CLIENTES

- 100 SARquavitae, atención centrada en la persona.
- 106 SARquavitae escucha a sus clientes.
- 108 Perfil de las personas atendidas por SARquavitae en 2014.
- 113 Orientación al cliente: centros y servicios pensados para estar como en casa.
- 117 Propiciando servicios de confort y bienestar.



EMPLEADOS

5

- 122 Nuestro equipo en cifras.
- 127 Promoviendo la formación de nuestro equipo.
- 134 Seleccionando y reteniendo el talento.
- 135 Beneficios sociales y conciliación de la vida laboral y familiar.
- 136 Representación sindical.
- 137 Igualdad.
- 139 Seguridad en el trabajo.



PROVEEDORES

6

- 144 Gestión de proveedores.



PROFESIONALES DEL SECTOR Y SOCIEDAD

7

- 148 Acción social.
- 170 Participación y presencia en jornadas, cursos y congresos.



MEDIO AMBIENTE

8

- 184 Comprometidos con el medio ambiente.

ANEXOS

- 188 Certificaciones / Auditorías.
- 189 Contenidos básicos GRI G4.
- 200 Informe de revisión independiente de KPMG.

JOSÉ LUIS ROSELLÓ

Director General de SARquavitae

Un año más, presentamos nuestro *Informe Anual de Actividades*, auditado y publicado según la norma G4 del Global Reporting Initiative (GRI), claro ejemplo de nuestro firme compromiso con la transparencia y el rigor en la gestión. Lo hacemos con mucho orgullo, observando la evolución de la compañía y los nuevos retos, siempre con la firme apuesta de ofrecer una plataforma de servicios de calidad para atender a las personas mayores o con dependencia en un entorno cambiante. Para ello, tenemos en cuenta las necesidades de las propias personas atendidas, de sus familias y de los profesionales que las atienden, así como también escuchamos al resto de actores que forman parte de nuestro sector, como las diferentes asociaciones y entidades relacionadas con la atención sociosanitaria.

SARquavitae ha consolidado en 2014 su apuesta por un diálogo abierto y continuo con sus grupos de interés con el objetivo de aportarles valor a través de una actitud abierta y participativa. Precisamente, nuestro modelo asistencial sitúa en el centro la atención a la persona, buscando la excelencia en la calidad del servicio a través de la combinación de tres ejes básicos: el mejor trato humano, el confort y bienestar y la especialización sanitaria.

SARquavitae tiene una clara vocación de liderazgo y una firme voluntad de crecimiento, como año tras año lo demuestran nuestras cifras. La gestión ética, responsable y sostenible es la base de nuestra actuación y fortaleza, permitiéndonos adaptar la organización a los cambios que se están produciendo en la sociedad y generar elementos competitivos diferenciales.

Comprometidos con la sociedad, también desarrollamos un programa de acción social para apoyar demandas de nuestro entorno más cercano. Así pues, han surgido con mucho éxito varias iniciativas vehiculadas a través de nuestra Fundación, como el Fondo Solidario de Ayuda a Familias con Enfermos de Alzheimer, del que se han beneficiado alrededor de 100 familias, o el proyecto “Soñar para Vivir”, un proyecto que ha hecho felices a muchos de nuestros residentes y usuarios al hacer realidad sus ilusiones.

La formación y la divulgación son dos de nuestras prioridades. Como líderes en el sector, acumulamos una gran experiencia y talento y toda esta riqueza la invertimos en la formación de profesionales, lo que redundará en la mejora de la calidad de vida de nuestros clientes. Valor que también aporta nuestro Comité de Ética Asistencial, espacio de reflexión y consulta para los profesionales sobre temas éticos en el ámbito asistencial.

Todos estos esfuerzos no tendrían sentido sin la satisfacción de nuestros clientes. Especialmente orgullosos nos sentimos de las altas valoraciones que hemos recibido de ellos a lo largo del año, en nuestras encuestas periódicas que realizamos para medir la calidad del servicio, que nos sirven para aplicar un sistema de mejora continua allá donde se requiera.

En 2015, seguiremos trabajando creando valor compartido con la sociedad y nuestros *stakeholders* e impulsando de una forma clara el crecimiento de nuestra compañía.

SARquavitaes ha consolidado en 2014 su tendencia al crecimiento en el mercado de servicios sanitarios y sociales de atención a las personas, ocupando una posición destacada en el *ranking* europeo de operadores de servicios sanitarios y sociales. Con la gestión de 144 centros sociosanitarios con más de 11.800 plazas y atendiendo a más de 100.000 personas en sus domicilios, la compañía es un claro referente en calidad, innovación y ética del sector en España, con cerca de 10.000 profesionales y una facturación anual que alcanzó cerca de los 260 millones de euros.

La compañía ha consolidado su desarrollo territorial, alcanzando presencia en todas las comunidades autónomas. Durante 2014, ha ampliado su red con 4 nuevos centros: dos residenciales –en Utebo (Zaragoza) y en Tres Cantos (Madrid)– y dos centros de atención diurna –en Murcia y Villacañeros (Madrid)–. Además, la división de servicios domiciliarios ha sido adjudicataria de 4 nuevos contratos de teleasistencia en Avilés, Ponferrada, Teruel y Baleares y ha renovado los servicios de ayuda a domicilio de Alcorcón, Huelva, La Laguna, Palma y Alicante. Además, nuestra filial de atención sanitaria a domicilio también ha experimentado un importante crecimiento.

La apuesta de SARquavitaes por la innovación y la investigación ha comportado el desarrollo de múltiples servicios útiles para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes. Por ejemplo, hemos lanzado proyectos relacionados con la alimentación terapéutica y la atención a personas con enfermedades crónicas o avanzadas, coordinando diferentes recursos profesionales, presenciales y telemáticos, para optimizar la atención centrada en la persona. También estamos trabajando en la incorporación de nuevas tecnologías, combinadas con los servicios presenciales sociosanitarios, que nos permiten desarrollar la telemedicina en todo su potencial. Creemos que ahí está parte del futuro de la atención sociosanitaria.

Estamos muy centrados en ofrecer un servicio de calidad a las personas que atendemos. En este proceso de mejora continua y escucha activa, este año hemos desarrollado nuevas herramientas de comunicación con las familias de los residentes y usuarios que nos permiten tener una relación más próxima y fluida en beneficio de la atención de las personas a las que cuidamos.

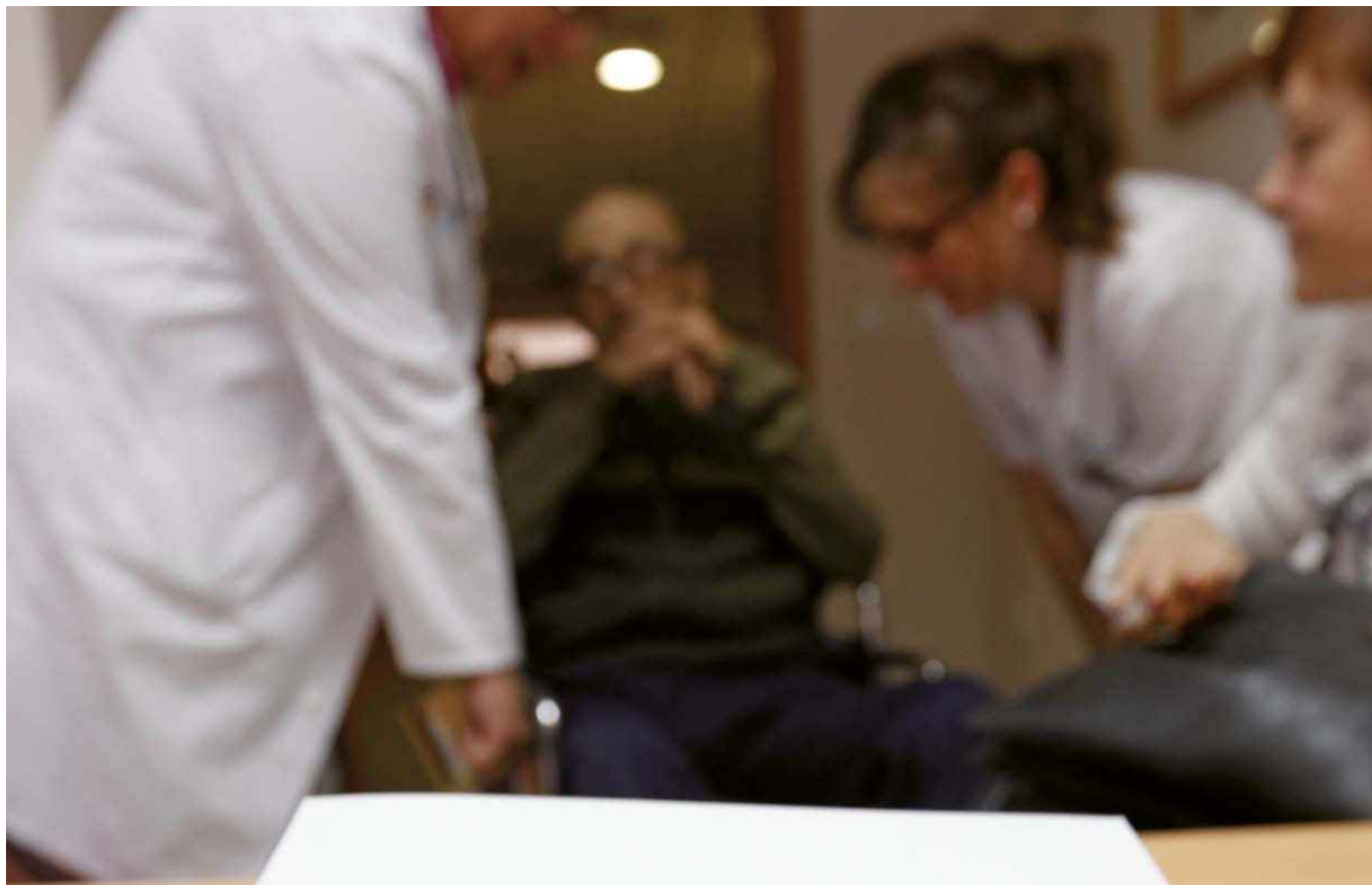
En 2015, seguiremos apostando por la innovación, la ética y la transparencia como ejes de nuestra gestión. Y, sin duda, seguiremos potenciando el crecimiento de nuestros equipos humanos, que en 2014 recibieron más de 25.440 horas de formación.

Mi más sincero agradecimiento a todos los profesionales que formamos parte de este proyecto y, por supuesto, a las personas que atendemos y a sus familias, la verdadera razón de ser de SARquavitaes.



QUIÉNES SOMOS

QUIÉNES SOMOS



SAR
QUAVITAE

Cuidamos personas

SARquavitae nace con el objetivo de dar servicio a las personas dependientes y sus familias. La compañía, con más de 20 años de experiencia cuidando personas, está presente en todas las comunidades autónomas y es líder en España en servicios sanitarios y sociales. Sus principales metas son:

- / Ser el referente en innovación y ética en la prestación de servicios sociosanitarios.
- / Garantizar el contínuum asistencial.
- / Tener presencia activa en todas las CC. AA.
- / Conseguir una empresa comprometida con la excelencia y la sostenibilidad.
- / Promover sinergias y partenariados con otras organizaciones con valores afines para ofrecer respuestas a las necesidades sanitarias y sociales que la sociedad demanda.

"SARQUAVITAE,
CUIDAMOS PERSONAS"





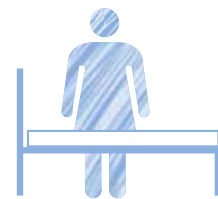
NUESTRAS CIFRAS



ATENDEMOS A MÁS DE
200.000
PERSONAS



CONTAMOS CON CERCA DE
10.000
PROFESIONALES



OFRECEMOS
11.858
PLAZAS RESIDENCIALES

DOMICILIOS

100.000



57 CENTROS RESIDENCIALES Y SOCIO SANITARIOS



63 CENTROS Y HOSPITAL DE DÍA



16 CENTROS DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD



5 COMPLEJOS DE VIVIENDAS CON SERVICIOS



3 CENTROS RESIDENCIALES EN CONSTRUCCIÓN

144

CENTROS SOCIO SANITARIOS



ATENDEMOS A CERCA DE

20.000

USUARIOS DE TELEASISTENCIA



DAMOS SERVICIO A

12.273

USUARIOS DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

ÁREAS DE ACTIVIDAD Y LISTADO DE CENTROS Y SERVICIOS

ÁREA DE ACTUACIÓN



- CENTROS RESIDENCIALES Y SOCIOSANITARIOS



- VIVIENDAS CON SERVICIOS ADORÉA



- ATENCIÓN SANITARIA Y PERSONAL A DOMICILIO



- CENTROS DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD



- SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO



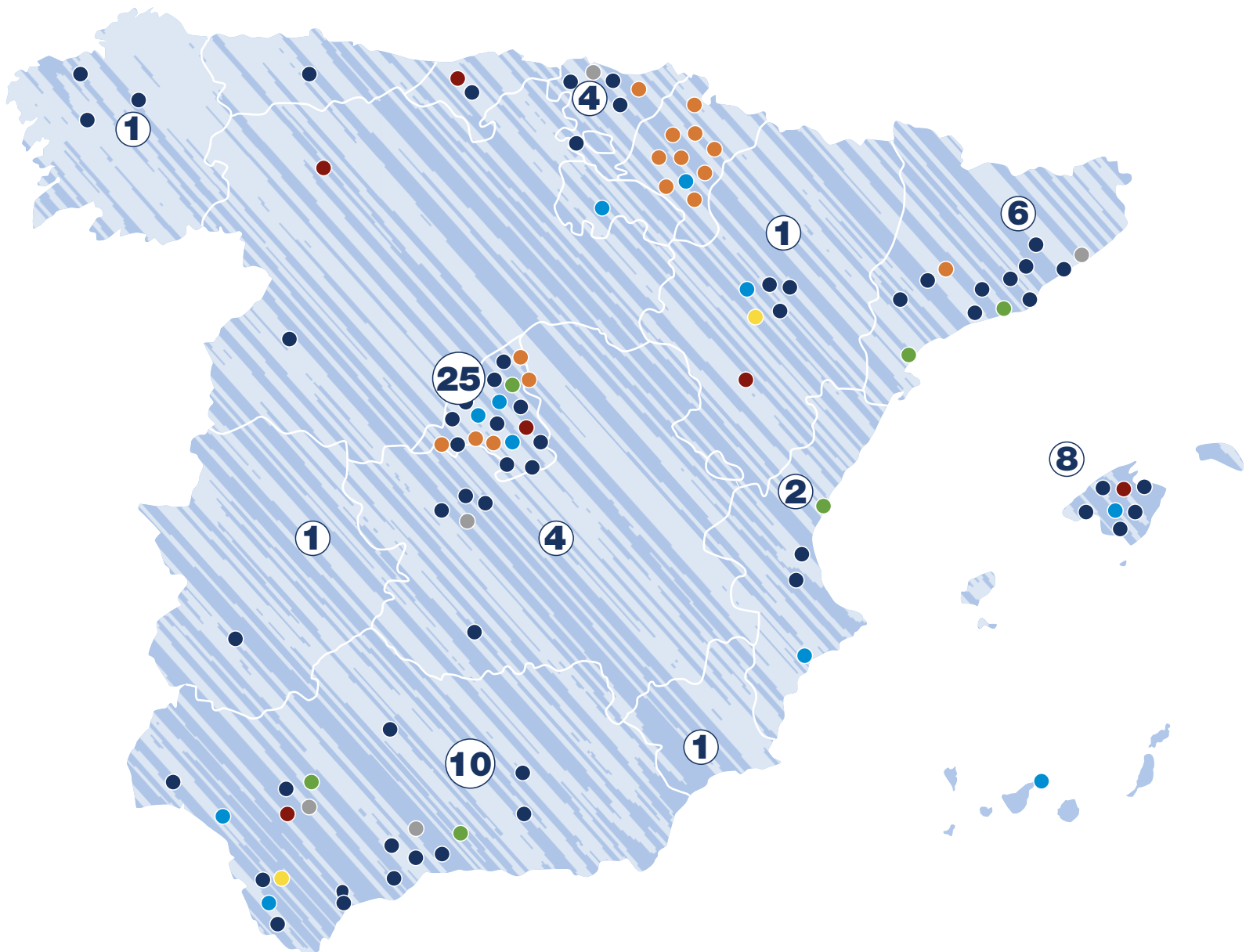
- TELEASISTENCIA



- OTROS PROGRAMAS SOCIALES



Nº DE CENTROS DE DÍA POR CC. AA.



ÁREAS DE ACTUACIÓN: SERVICIOS RESIDENCIALES Y DOMICILIARIOS

CENTROS RESIDENCIALES Y SOCIO SANITARIOS

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

Cuenta con **profesionales altamente especializados** que ofrecen una atención integral basada en el abordaje multidisciplinar.

Además de la especialización, los centros SARquavitaes están dotados de instalaciones pensadas para la comodidad de sus residentes, aportando un **amplio nivel de confort** y seguridad. El **trato familiar y humano** que procesan a residentes y familiares supone un pilar fundamental en la atención diaria.

Disponemos de unidades de atención especializadas

- / Alzheimer y otras demencias
- / Gran discapacidad
- / Respiro familiar
- / Atención gerontológica
- / Cuidados paliativos
- / Trastornos de conducta
- / Convalecencia y rehabilitación
- / Atención diurna y nocturna (centros y hospitales de día/noche)

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

SARDOMUS

Atención sanitaria y personal a domicilio

SARDomus ofrece **servicios sanitarios en el domicilio** para facilitar la vida diaria de las personas con necesidades asistenciales específicas. Dispone de un **equipo multidisciplinar** de profesionales que se adapta a cada paciente y una metodología propia que asegura la continuidad y la asistencia integral a la persona.

Más de 150 profesionales especializados en Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Psicología, Nutrición, Trabajo Social y Asesoría Legal para atender a nuestros usuarios en **todo el territorio nacional**.

Atención telefónica

- / Call center
- / Consultorio médico
- / Consultorio social
- / Consultorio psicológico
- / Consultorio nutricional
- / Consultorio jurídico

Servicios a domicilio

- / Urgencias domiciliarias
- / Tratamientos 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

TELEASISTENCIA

Servicio preventivo inmediato y permanente para la atención de personas en su hogar 24 horas, 365 días al año.

Teleasistencia fija

- / Ayuda inmediata apretando un botón
- / Atención profesional por diplomados
- / 24 horas los 365 días del año
- / Envío de asistencia al momento
- / Aviso a familiares/vecinos
- / Aviso a policía/bomberos
- / Envío de médicos de urgencia
- / Llamada a cerrajeros
- / Movilización de recursos

Teleasistencia móvil

- / Asistencia también fuera del hogar
- / Dispositivos móviles con GPS
- / El usuario está localizado en todo momento
- / Posibilidad de establecer zonas de seguridad
- / Seguimiento proactivo
- / Protocolos especializados de detección de riesgos
- / Servicio ofrecido conjuntamente con Movistar

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

CENTROS RESIDENCIALES SOCIOSANITARIOS

ANDALUCÍA





CÁDIZ

SARquavitae

Micaela Aramburu





Centro Residencial para mayores
Propiedad del Ayuntamiento de Cádiz
Av. Lacave, s/n (esquina avenida Marconi)
11012 Cádiz
Tel. 956 290 976

 120  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

 170  20

Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía

CÓRDOBA

SARquavitae Remedios

Centro Residencial para mayores
Av. Córdoba, 98
14920 Aguilar de la Frontera
Tel. 957 662 180

 120  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

 152  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



 160

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

 87  25

MÁLAGA

SARquavitae Azalea

Centro Residencial para mayores
Urb. Azalea Beach
Ctra. Málaga-Cádiz km 172,8
29660 Marbella
Tel. 952 906 217

 140  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



 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

 114  20

SARquavitae Sierra de las Nieves

Centro Residencial para mayores
C/ La Loma, s/n
29108 Guaro
Tel. 952 457 715

 126  20

Dispone de plazas concertadas con el Ayuntamiento de Guaro

SARquavitae Torrequebrada

Centro Residencial para mayores
Urb. Nueva Torrequebrada
C/ Carabela, s/n
29630 Benalmádena
Tel. 952 449 990



 170  40

Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía

SEVILLA

SARquavitae Santa Justa

Centro Residencial para mayores
C/ Baltasar Gracián, 2
41007 Sevilla
Tel. 954 578 992


 176  40

ARAGÓN




ZARAGOZA

SARquavitaes Fontibre

Centro Residencial para mayores
C/ Pilar Miró, 15
50011 Zaragoza
Tel. 976 304 130
 112

SARquavitaes Zalfonada

Centro Residencial para mayores
C/ Salvador Allende, 56
50015 Zaragoza
Tel. 976 506 742
 150

SARquavitaes Santa Ana

Centro asistencial
Propiedad del Gobierno
de Aragón
C/ Las Fuentes, 14
50180 Utebo
Tel. 976 792 996
 135  30



ISLAS BALEARES




MALLORCA



Alcúdia





Ayuntamiento de Alcúdia

Centre Residencial per a majors
Propiedad del Ayuntamiento de
Alcúdia
C/ Formentera, 5
07400 Alcúdia
Tel. 971 549 107
 40  30
*Dispone de plazas concertadas con
el Govern Balear*



SARquavitaes Can Carbonell

Centre Residencial per a majors
C/ Can Carbonell, 2
07141 Marratxí
Tel. 971 422 373
 120  30
*Dispone de plazas concertadas con
el Govern Balear*

SARquavitaes Costa d'en Blanes

Centre Residencial per a majors
Av. Tomás Blanes Tolosa, 1
07181 Costa d'en Blanes (Calvià)
Tel. 971 677 002
 120  30
*Dispone de plazas concertadas con
el Govern Balear*

SARquavitaes Capdepera

Centre Residencial per a majors
Av. Provençals, 2
07589 Font de Sa Cala (Capdepera)
Tel. 971 818 224
 120  30
*Dispone de plazas concertadas con
el Govern Balear*

SARquavitaes Palma


Centre Residencial per a majors
C/ Camí dels Reis, 308
07010 Palma
Tel. 971 498 544
 237  45

CANTABRIA



CANTABRIA

SARquavitaes Stella Maris


Centro Residencial para mayores
C/ Guevara, 26 bis
39001 Santander
Tel. 942 365 566
 96
*Dispone de plazas concertadas
con el Gobierno de Cantabria*

ASTURIAS



ASTURIAS

SARquavitaes La Florida

Centro Residencial para mayores
C/ Cudillero, 3
33012 Oviedo
Tel. 985 964 370
 144
*Dispone de plazas concertadas con
el Principado de Asturias*

CASTILLA-LA MANCHA



CIUDAD REAL

SARquavitae Monte Val

Centro Residencial para mayores

C/ Amapola, 38
13300 Valdepeñas
Tel. 926 323 200

146 20

Dispone de plazas concertadas con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el Ayuntamiento de Valdepeñas

TOLEDO



San Ildefonso

Centro Residencial para mayores

Propiedad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Calle Fuente, 82
45200 Illescas
Tel. 925 542 500

120 40

SARquavitae Parque Gavilanes

Centro Residencial para mayores

Autovía Madrid-Toledo km 64.400
45280 Olías del Rey
Tel. 925 222 230

135 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

120 20

Todas las plazas son concertadas con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

CATALUÑA

BARCELONA

SARquavitae Bonanova

Centre Residencial per a gent gran

C/ Calatrava, 83
(esquina paseo de la Bonanova)
08017 Barcelona
Tel. 93 253 49 40

129

SARquavitae Can Buxeres

Centre Residencial per a gent gran

C/ Ametller, 6
08906 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 932 603 181

178

Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

SARquavitae Claret

Centre Residencial per a gent gran

C/ Sant Antoni M. Claret, 200
08025 Barcelona
Tel. 934 463 320

290 40

Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya y el Ayuntamiento de Barcelona

SARquavitae La Salut Josep Servat

Centre Residencial per a gent gran

C/ Antequera, 8-18, 08024 Barcelona
Tel. 932 857 512

139 16

Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

SARquavitae Mont Martí

Centre Residencial

Ctra. de Casserres, 1
08692 Puig-reig
Tel. 938 290 138

170 20

Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

CASTILLA Y LEÓN



ZAMORA

SARquavitae Puerta Nueva

Centro Residencial para mayores

C/ Puerta Nueva, 50
49002 Zamora
Tel. 980 509 828

121



COMUNIDAD DE MADRID





SARquavitae Regina

Centre Residencial per a gent gran

C/ Mare de Déu del Coll, 22-30

08023 Barcelona

Tel. 932 848 747

 177  30

Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

SARquavitae Sant Jordi

Centre Residencial per a gent gran

Ctra. Sant Joan Despí, 60

08940 Cornellà

Tel. 93 47 52 690

 136  41

Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

LLEIDA



SARquavitae Jaume Nadal Meroles

Centre Sociosanitari

C/ Acadèmia, 41

25002 Lleida

Tel. 973 289 333

 126  26

Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

SARquavitae Terraferma

Centre Sociosanitari

Ptda. Graó, s/n

25110 Alpicat

Tel. 973 737 455

 137

Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

MADRID



SARquavitae Albufera

Centro Residencial para mayores

C/ Sierra de Alcubierre, 8

28053 Madrid

Tel. 917 570 510

 143  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

 162

SARquavitae Ciudad de Móstoles

Centro Residencial para mayores

C/ Río Segura, 29

28935 Móstoles

Tel. 916 480 146

 180  40

Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid

Madrid Sur

Centro Residencial para mayores

Propiedad de la Comunidad de Madrid

C/ Javier de Miguel, 42

28018 Madrid

Tel. 91 380 75 70

 140  40

Mirasierra

Centro Residencial para mayores

Propiedad de la Comunidad de Madrid

C/ Portera del Cura 1

28034 Madrid

Tel. 917 341 626



 220  40

SARquavitae Parque Coslada

Centro Residencial para mayores

Av. Manuel Azaña, 5, 28820 Coslada

Tel. 916 730 100

 142  40

Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid

Parque de los Frailes


Centro Residencial para mayores

Propiedad de la Comunidad de Madrid

C/ de Los Frailes, 12

28914 Leganés

Tel. 916 394 000

 220  40



SARquavitae Rosario

Centro Residencial para mayores

C/ Palmeras, 3

28813 Torres de la Alameda

Tel. 918 863 061

 12  15

Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Torres de la Alameda



SARquavitae Tres Cantos

Centro Residencial para mayores

Ronda de Poniente, 1

28760 Tres Cantos, Madrid

Tel. 91 806 50 51

 99  20

Usera

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

 160  40

Pisos tutelados: 50

COMUNIDAD VALENCIANA





VALENCIA

SARquavitae Ciudad de las Artes

Centro Residencial para mayores

C/ Joan Baptista Muñoz, 11
46023 Valencia

Tel. 963 375 170

 168  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

 144  20

Dispone de plazas concertadas con la Generalitat Valenciana y con la Diputació de València

EXTREMADURA



BADAJOS

SARquavitae Ciudad de Badajoz

Centro Residencial para mayores

C/ Castillo Puebla de Alcocer, 16
06006 Badajoz

Tel. 924 286 530

 150  30

Dispone de plazas concertadas con el Gobierno de Extremadura

GALICIA



A CORUÑA

Concepción Arenal



Centro Residencial de maiores
Propiedad de la Xunta de Galicia

C/Sebastián Martínez Risco, 11
15009 A Coruña

Tel. 981 174 188



 150

SARquavitae San Lázaro

Centro Residencial de maiores

Av. Fernando de Casas Novoa, 33
15703 Santiago de Compostela

Tel. 981 568 411

 156  40

Dispone de plazas concertadas con la Xunta de Galicia

LUGO


Castro Ribeiras do Lea



Centro Residencial de maiores
Propiedad de la Xunta de Galicia

Av. Terra Chá, s/n
27260 Castro Ribeiras do Lea
(Castro do Rei)

Tel. 982 310 175

 172

PAÍS VASCO



ARABA



Ariznabarra



Centro Residencial para mayores / Adinekoen Egoitza
Propiedad de la Diputación Foral de Álava

C/ Teodoro González de Zárate
14, 01007 Vitoria-Gasteiz

Tel. 945 150 960

 140  60



Todas las plazas son concertadas con la Diputación Foral de Álava

BIZKAIA

SARquavitae Miraflores

Centro Residencial para mayores / Adinekoen Egoitza
Av. Miraflores, 17
48004 Bilbao, Bizkaia

Tel. 944 333 756

 139  20



Dispone de plazas concertadas con la Diputación Foral de Bizkaia

GIPUZKOA

SARquavitae Berra

Centro Residencial para mayores / Adinekoen Egoitza
C/ Berratxo Bidea 2
20017 San Sebastián-Donostia

Tel. 943 353 030



 179  40

Dispone de plazas concertadas con la Diputación Foral de Gipuzkoa

SARquavitae Villa Sacramento

Centro Residencial para mayores / Adinekoen Egoitza
Camino de Atarizar, 18-20
20013 San Sebastián-Donostia

Tel. 943 320 073

 123  30

Dispone de plazas concertadas con la Diputación Foral de Gipuzkoa

CENTROS DE DÍA

ISLAS BALEARES



MALLORCA

Coll d'en Rabassa



Centre de dia
Propiedad del Ayuntamiento
de Palma
C/ Navas de Tolosa, 28
07007 Palma
Tel. 971 261 559
☀️ 30

Son Dureta Ajuntament de Palma

Centre de dia
Propiedad del Ayuntamiento
de Palma
C/ Pensament, 5
07014 Palma
Tel. 971 736 543
☀️ 30

Son Sardina Ajuntament de Palma

Centre de dia
Propiedad del Ayuntamiento
de Palma
C/ Passatemps, 60
07120 Palma
Tel. 971 43 92 11
☀️ 30

COMUNIDAD DE MADRID



MADRID

SARquavitae Alcobendas

Centro de día
C/ Miño, 12, bajo
28100 Alcobendas
Tel. 916 239 102
☀️ 30
*Dispone de plazas concertadas
con la Comunidad de Madrid*

Carmen Conde



Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento
de Madrid
C/ Ave María, 6
28012 Madrid
Tel. 914 200 729
☀️ 80

SARquavitae Chamartín

Centro de día
C/ Antonio Salcés, 1
28002 Madrid
Tel. 917 440 310
☀️ 65
*Dispone de plazas concertadas
con la Comunidad de Madrid*

SARquavitae El Escorial

Centro de día
Urbanización Parque Real
C/ Juliana, 2. Bloque 3, bajo
28280 El Escorial
Tel. 918 902 112
☀️ 30
*Dispone de plazas concertadas
con 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
☀️ 65

SARquavitae Jardín de los Mayores

Centro de día
C/ Juan Ocaña, 11, bajo
28931 Móstoles
Tel. 916 146 517
☀️ 25

José Luis Sampedro



Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento
de Parla
C/ Pinto, 58
28982 Parla
Tel. 912 013 540
☀️ 30

José Manuel Bringas



Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento
de Madrid
C/ Camino Viejo de Villaverde, 26
28041 Madrid
Tel. 913 418 900
☀️ 30

COMUNIDAD DE MADRID



La Magdalena



Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento
de Madrid
C/ Monseñor Óscar Romero, 75
28047 Madrid
Tel. 914 655 463
☀️ 65

Loyola de Palacio



Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento
de Madrid
C/ Silvina, 10-12
28041 Madrid
Tel. 913 920 744
☀️ 80

Luis Peidró



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

SARquavitae Maestranza

Centro de día
C/ Téllez, 30 posterior
28007 Madrid
Tel. 914 339 889
☀️ 80
*Dispone de plazas concertadas
con la Comunidad de Madrid*

Moratalaz



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

SARquavitae San Bernardo

Centro de día
C/ San Bernardo, 39
28015 Madrid
Tel. 915 590 569
☀️ 60

San Crispín



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

Villaverde Alzheimer



Centro de día para mayores
Propiedad de la Comunidad
de Madrid
Ctra. Villaverde a Vallecas, 38
28021 Madrid
Tel. 917 230 961
☀️ 40

COMUNIDAD DE MURCIA



MURCIA

Barriomar



Centro de día
Propiedad del Ayuntamiento de Murcia
C/ de Orilla de la Vía, 167
30010 Murcia
Tel. 968 350 619

CENTROS DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

CATALUÑA



SARquavitae Mont Marti

Unidad de Atención a la Discapacidad

C/ Casserres, 1
08692 Puig-reig
Tel. 938 290 158


 60

COMUNIDAD DE MADRID



Argüelles

 CONSEJERÍA DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
Comunidad de Madrid

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
 40

Alicia Koplowitz

 CONSEJERÍA DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
Comunidad de Madrid

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
 96  32


Coslada

 CONSEJERÍA DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
Comunidad de Madrid

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
 32  28

Gregorio Sánchez

 CONSEJERÍA DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
Comunidad de Madrid

Centro de día para personas con discapacidad psíquica gravemente afectadas
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ Ocaña, 48
28360 Villacanejos
Tel. 91 809 10 12
 23

Nuevo Versalles

 CONSEJERÍA DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
Comunidad de Madrid

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
 125  40

COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA



Infanta Elena Gobierno de Navarra



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

 70  12

Las Hayas Gobierno de Navarra

Centro de día



Propiedad del Gobierno Foral de Navarra

C/ Elizmendi, 12

31621 Sarriguren

Navarra

Tel. 948 804 497

 50  45

Valle del Roncal Gobierno de Navarra



CAIDIS (Centro de Atención Integral a la Discapacidad)

Propiedad del Gobierno Foral de Navarra

C/ San Cristóbal, 50

31015 Pamplona

Tel. 848 422 812

 104  10

Iturrama Gobierno de Navarra

Piso Funcional

Propiedad del Gobierno Foral de Navarra

C/ Iñigo Arista, 21 dcha., 6º B, 7º B y 7º C

31007 Pamplona

Tel. 948 273 235

 18

Las Torchas Gobierno de Navarra

Piso Funcional

Propiedad del Gobierno Foral de Navarra

Paseo de la Inmaculada 66, 1º D

31200 Estella

Tel. 948 551 997

 12

Vencerol Gobierno de Navarra

Piso Funcional

Propiedad del Gobierno Foral de Navarra

C/ Misericordia, s/n

31500 Tudela

Tel. 948 82 70 08

 18

Mendebaldea Gobierno de Navarra

Piso Funcional

Propiedad del Gobierno Foral de Navarra

C/ Benjamín de Tudela, 28, 1º D

31008 Pamplona

Tel. 948 260 298

 14

Oncineda Gobierno de Navarra



CAIDIS (Centro de Atención Integral a la Discapacidad)

Propiedad del Gobierno Foral de Navarra

C/ Carlos VII 37

31200 Estella

Tel. 948 556 424

 61  5

La Atalaya Gobierno de Navarra

CAIDIS (Centro de Atención Integral a la Discapacidad)

Propiedad del Gobierno Foral de Navarra

Ctra. Tarazona, km 2

31500 Tudela

Tel. 948 821 839

 50  16

PAÍS VASCO



Osamen Diputación Foral de Gipuzkoa

Centro de día de Rehabilitación Psicosocial/

Errehabilitazio Psikosozialeko Eguneko

Zentroa

Propiedad de la Diputación Foral de Gipuzkoa

C/ Enparan, 6, 2º

20730 Azpeitia

Tel. 943 157 677

 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

PIEE Y CASAS DE JUVENTUD

ZARAGOZA

Proyecto de Integración de Espacios Escolares y Casas de Juventud

Av. Salvador Allende, 56
50015 Zaragoza
Tel. 976 460 112

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

EMERGENCIAS SOCIALES

COMUNIDAD DE MADRID

Av. de los Rosales, 42. Nave 204
28021 Madrid
Tel. 917 238 273

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

(Área norte de la Comunidad de Madrid)

C/ Mayor, 70, 1º A
28921 Alcorcón
Tel. 916 43 07 66

SAD Huelva

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

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
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
Tel. 948 17 83 73

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 Zaragoza

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

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 DE TELEASISTENCIA

Central de Teleasistencia de Madrid

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

Central de Teleasistencia de Avilés

C/ José Manuel Pedregal, 16, 1 B
33401 Avilés (Asturias)
Tel. 900 45 65 85

Central de Teleasistencia de Ponferrada

C/ Fueros de León, 3
24400 Ponferrada (León)
Tel. 900 45 65 85

Central de Teleasistencia de Sevilla

Av. San Francisco Javier, 22, 4ª planta
41005 Sevilla
Tel. 954 642 790

Central de Teleasistencia de Teruel

C/ Aínsas, 7
44001 Teruel
Tel. 900 45 65 85

Central de Teleasistencia de Baleares

C/ Jesús, 38, 1º
07010 Palma
Tel. 900 45 65 85

SERVICIOS CORPORATIVOS SARQUAVITAE

SARquavitae Barcelona

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

C/ Aribau, 197, entlo.
08021 Barcelona
Tel. 933 065 360

SARquavitae Madrid

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

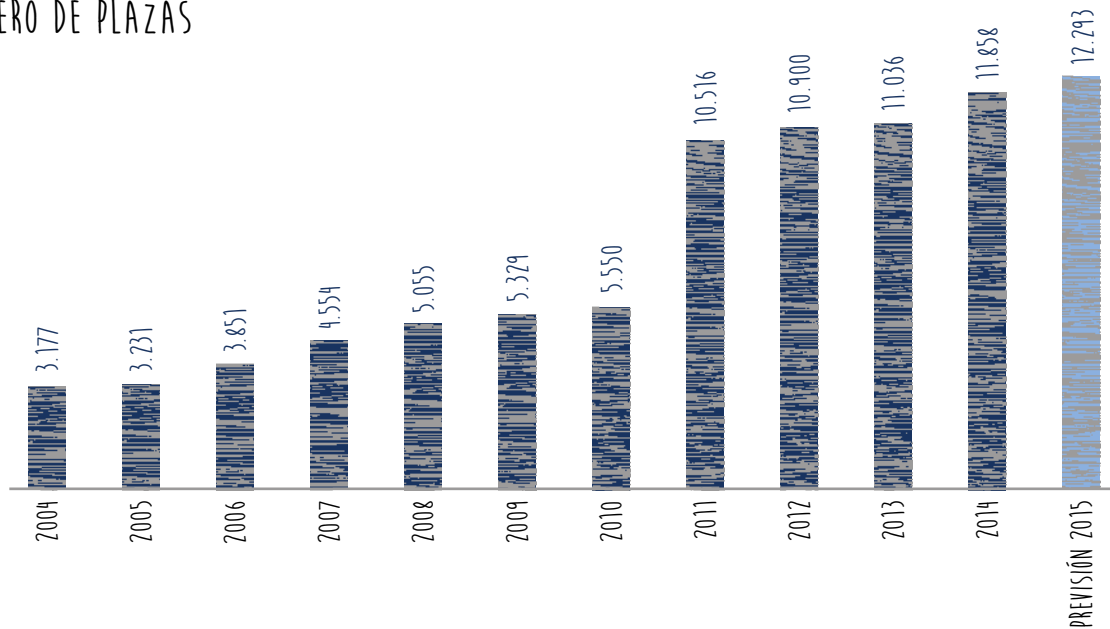
INFORME ANUAL

Crecimiento sostenible y rentable

SARquavitae mantiene en 2014 su ritmo de crecimiento, consolidando su posición en el mercado español y manteniendo el noveno puesto en el *ranking* europeo de servicios de atención a la dependencia. Con un aumento anual de más de 700 plazas gestionadas, la facturación ha alcanzado en 2014 los 259 millones de euros. El crecimiento sostenible de la compañía promueve el desarrollo del sector, aumenta su competitividad y la calidad de los servicios y favorece la atención personalizada y el trato humano, haciendo del sector sociosanitario un entorno estable de fomento de empleo, no deslocalizable.

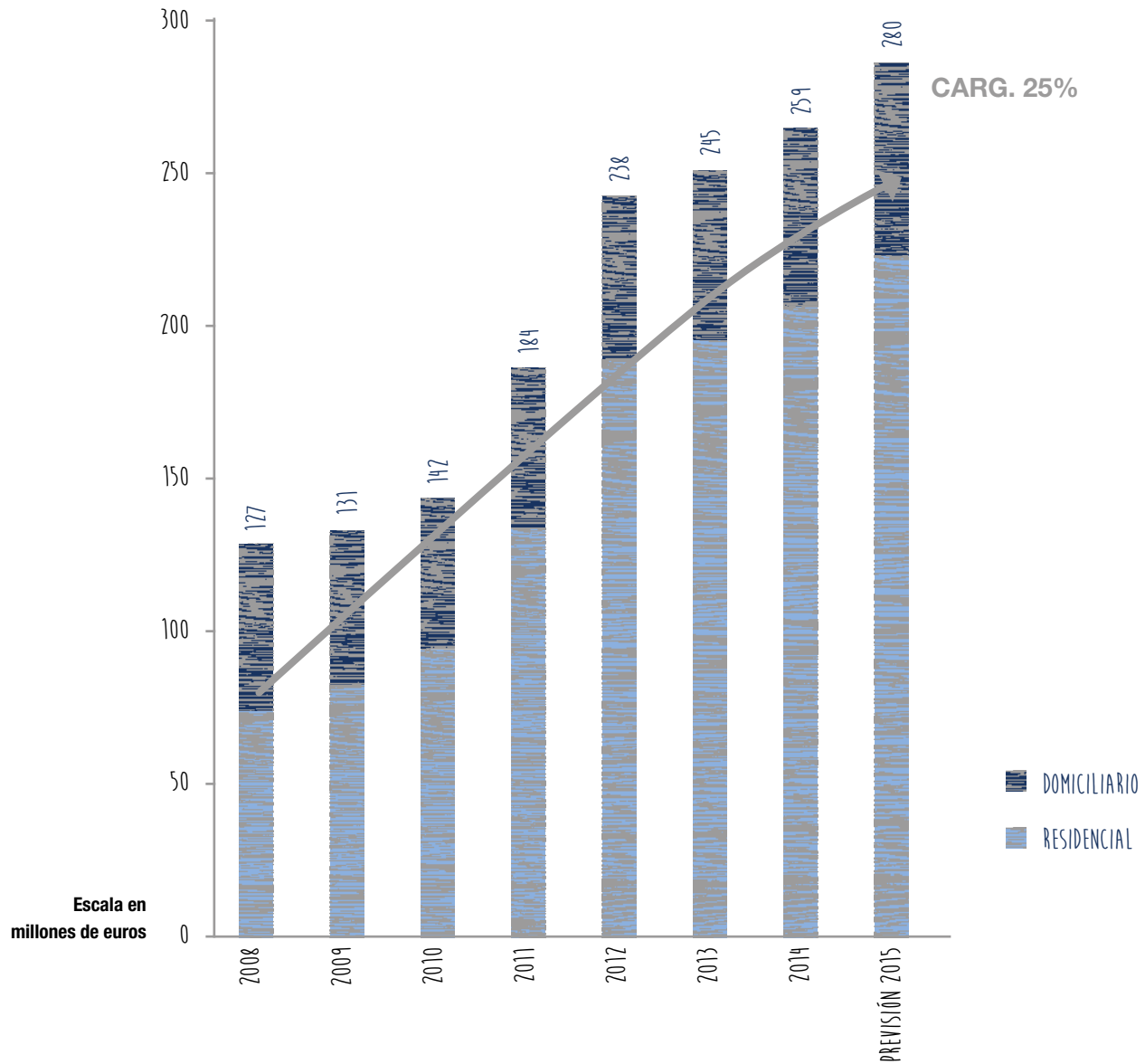
La compañía dispone de un sistema de calidad que avala el diseño, la evaluación y el análisis del enfoque de gestión de los servicios que provee. En base al modelo EFQM se definen todas las actuaciones y grupos de mejora, fomentando un modelo de trabajo en constante evolución para ajustarse a las necesidades de las personas que atendemos.

SARQUAVITAE EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PLAZAS

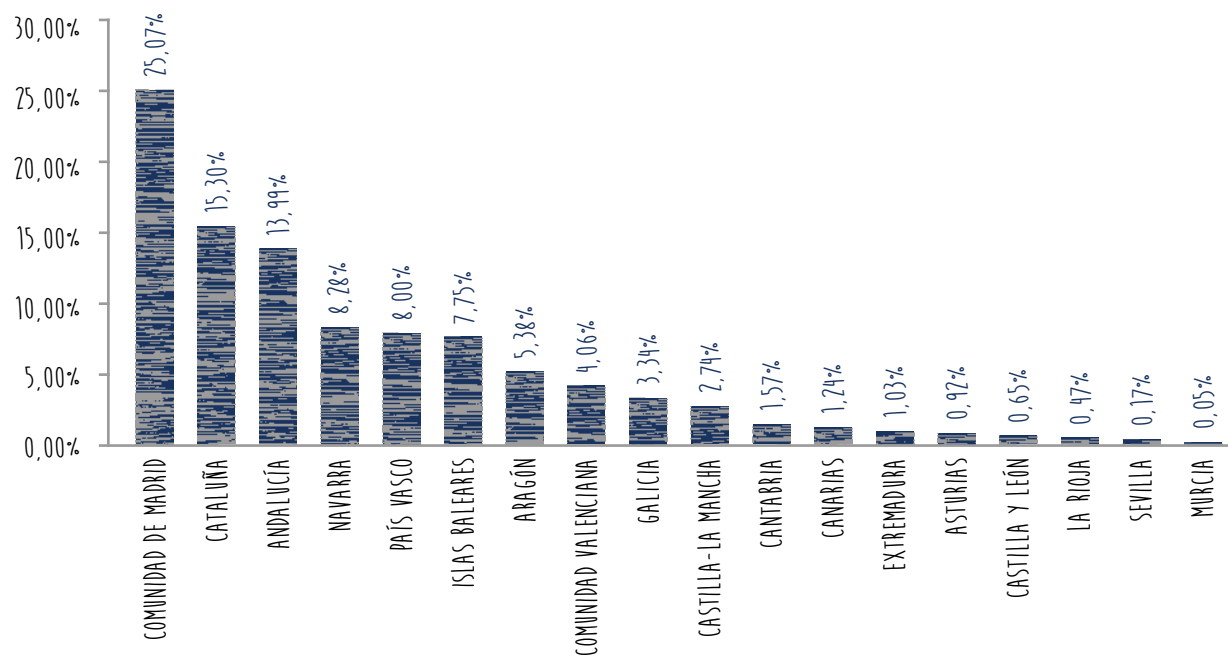


EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN

A nivel nacional, la empresa representa la compañía con mayor número de plazas del mercado español, con una facturación anual que, en 2014, alcanzó los 259 millones de euros.



% FACTURACIÓN POR CC. AA.



INVERSIÓN ACUMULADA DE SARQUAVITAE 2014

La compañía ha realizado una inversión acumulada que supera los 245 millones de euros, siendo Cataluña (30,42%), Andalucía (28,02%), Comunidad de Madrid (13,24%), Islas Baleares (8,67%) y País Vasco (7,27%) las comunidades autónomas con mayor inversión.

INVERSIÓN ACUMULADA
SUPERIOR A 245 MILLONES
DE EUROS

PRINCIPALES HITOS DE LA COMPAÑÍA EN 2014

1

Nuevo portal de comunicación SARquavitae.

La compañía renueva su web y amplía sus activos de comunicación con blogs específicos de sus centros y servicios y amplía presencia en las redes sociales.

2

4 nuevas aperturas:

En Utebo (Centro Residencial SARquavitae Santa Ana), Tres Cantos (Centro Residencial SARquavitae Tres Cantos), Murcia (Centro Residencial Barriomar) y Villaconejos (Centro Residencial Gregorio Sánchez).

3

Nuevos contratos públicos:

Adjudicación de 4 nuevos contratos de teleasistencia en Avilés, Ponferrada, Teruel y Baleares.

4

Acuerdos estratégicos:

- a. SARquavitae y **Telefónica** ponen en marcha el nuevo servicio de teleasistencia móvil "Te Acompaña".
- b. Además, la Fundación SARquavitae gestionará dos equipos nuevos de atención psicosocial a personas con enfermedades avanzadas en Córdoba y Sevilla dentro del proyecto de **Obra Social "la Caixa"**.
- c. Renovación del acuerdo con **Fundación Real Madrid** para el desarrollo de escuelas de envejecimiento activo orientadas a los mayores.

5

Iniciativa de acción social:

Proyecto de la Fundación SARquavitae "Soñar para Vivir", con la que la compañía ha cumplido los sueños de 13 de las personas atendidas por la compañía.



GESTIÓN RESPONSABLE



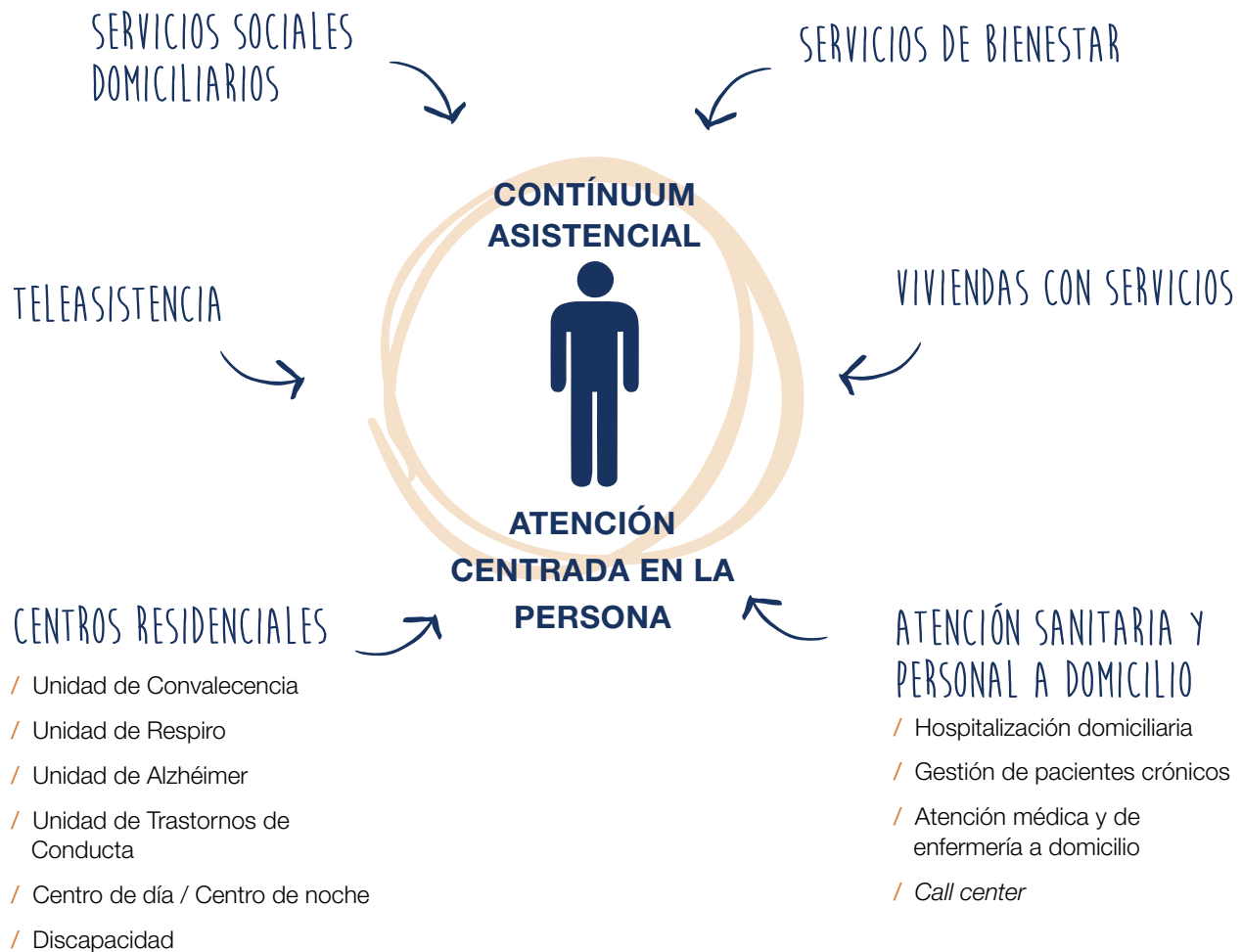
MODELO DE GESTIÓN

Nuestro modelo de gestión es único en el sector de atención a la dependencia, por ser la única compañía que ofrece una atención integral centrada en la persona y adaptada a todos sus posibles niveles de dependencia.

SARquavitae ofrece servicios orientados a la prevención, la atención temprana ante pérdidas de autonomía temporal en el domicilio,

tanto presenciales como mediante tecnología telemática. Atención a **enfermedades crónicas** tanto a domicilio como desde centros especializados o mediante seguimiento telemático. Dispone de servicios de atención y apoyo a familiares de personas en situación de dependencia. Además, ofrece centros y personal altamente especializados en la atención de **altas dependencias** o enfermedades avanzadas.

CONTÍNUUM ASISTENCIAL



ACOMPañAMOS A LAS PERSONAS A LO LARGO DE SU EVOLUCIÓN VITAL OFRECIENDO SERVICIOS ADAPTADOS A TODOS LOS NIVELES DE DEPENDENCIA

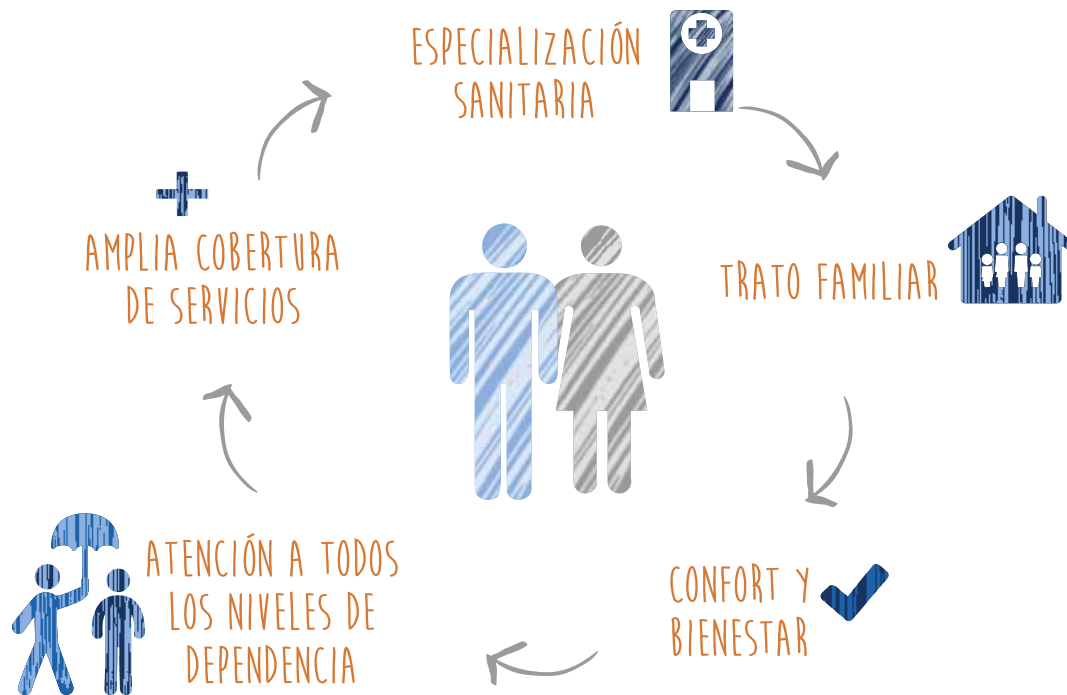


CADENA DE VALOR: TRES EJES DE POSICIONAMIENTO



Nuestra cadena de valor se basa en tres grandes ejes de posicionamiento que persiguen la excelencia y la calidad del servicio como elemento diferenciador respecto a otras compañías del sector: la **especialización sanitaria** de todos nuestros servicios y profesionales, el **trato humano y familiar** que procesamos a nuestros clientes y un alto nivel de **confort** en restauración, instalaciones y servicios adicionales que fomenten el bienestar de las personas que atendemos.

La compañía ofrece una amplia cobertura territorial, así como un extenso abanico de servicios diferenciados y adaptados a todos los niveles de dependencia de la persona, siempre bajo un mismo modelo de calidad acreditado.



TRANSPARENCIA Y RIGOR EN LA GESTIÓN

SARquavitae promueve la transparencia y el rigor en sus procesos y en los servicios que presta mediante su Plan de Calidad, en vigor desde 1998.

Durante 2014, podemos destacar las siguientes acciones:

- / Seguimiento de la implantación del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Prevención y Medio Ambiente), así como del cumplimiento de las medidas para el cumplimiento de la LOPD en todas las sociedades SARquavitae.
- / Se han realizado auditorías internas en centros, servicios y sociedades SARquavitae para garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001, UNE158, OH-SAS18001 e ISO14001.
- / Realización de la auditoría bienal obligatoria sobre el cumplimiento de las medidas de seguridad según RD 1720/2007.
- / Revisión y actualización del sistema documental de la organización en todas sus líneas de actividad.
- / Desarrollo del proyecto de satisfacción de clientes.

NUESTRAS ESPECIALIDADES SANITARIAS SERVICIOS 2014

Rehabilitación funcional y convalecencia

Las unidades de rehabilitación SARquavitaie 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





Atención a enfermedades neurodegenerativas (alzhéimer, párkinson)

El 27% del total de residentes de SARquavitae disponen 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.

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 y nocturna

Centros de día: ofrecemos servicio a las personas mayores durante la jornada diurna: manutención, ayuda en las actividades de la vida diaria, terapia ocupacional y actividades de tiempo libre, con el objetivo de

mejorar o mantener el nivel de autonomía personal y apoyar a la familia y a los cuidadores que los atienden.

Este recurso preserva el entorno familiar y permite una atención personalizada dirigida a dar respuesta de forma adaptada y flexible a las necesidades, limitaciones y peculiaridades de cada persona con un marcado carácter rehabilitador: con un conjunto de **programas y actividades de carácter social y terapéutico** que ayudan a las personas mayores a la realización de las actividades de la vida diaria y le permiten la relación social con el resto de usuarios del propio centro.

Centros de noche: aseguran un espacio de atención nocturna a las personas en

situación de soledad y/o dependencia

con el fin de dar respuesta a las necesidades personales de los usuarios y brindar apoyo a las familias cuidadoras. El servicio está orientado a dar respuesta a personas en situación de soledad, que pueden estar atendidas durante el día por servicios de ayuda a domicilio o disponen de servicio de teleasistencia y que temen pasar la noche solos; personas en proceso de convalecencia que precisan ayuda durante la noche (acudir al baño, levantarse...) y soporte para algunas actividades de la vida diaria por la mañana, antes de volver al domicilio (ducha, aseo, vestido...); personas en situación de dependencia, con o sin alteraciones del patrón del sueño o alteraciones conductuales.

Respiro familiar

La unidad especializada en respiro familiar de los centros SARquavitaes **acoge a personas mayores durante periodos temporales** en los que, por una necesidad puntual del cuidador familiar, no puedan permanecer en su domicilio habitual. Las estancias de respiro familiar se adaptan a las necesidades particulares: fines de semana, traslados, adaptación del hogar, ausencias o periodos de convalecencia del cuidador, vacaciones o viajes, etc.

Nuestro equipo de profesionales trabaja para que la persona tenga atención personalizada para sentirse como en casa. Desarrollamos actividades terapéuticas y de ocio; además de todos los servicios del centro residencial orientados a la salud y el confort para mantener una óptima calidad de vida informando en todo momento a la familia para su tranquilidad.

Atención a la discapacidad física y psíquica

SARquavitaes dispone de centros especializados con profesionales altamente formados para la atención de personas con discapacidad tanto física como psíquica.

Salud mental y psicogeriatría

SARquavitaes ofrece este recurso de atención a personas en situación de dependencia que por razón de su situación psiquiátrica precisan una atención especializada en varios niveles de atención: ambulatoria, de día y residencial con distintos tipos de estancia: respiro familiar, recuperación de un estado agudo o convalecencia.

El **envejecimiento poblacional** lleva asociados **importantes factores de riesgo para la salud mental y el bienestar**, como pueden ser la pérdida



de apoyo familiar y de amigos, con el consiguiente aislamiento social, incremento de enfermedades neurodegenerativas y mayor deterioro funcional, incremento del estigma social o, incluso, la presencia de un duelo mal resuelto. Los trastornos mentales se erigen como la causa más frecuente de carga de enfermedad, y

su impacto en la calidad de vida de la persona que los sufre es mayor que el de otras enfermedades crónicas. Así, estos trastornos se asocian a una reducción significativa de la calidad de vida, un incremento de la dependencia y la mortalidad y un aumento del uso de los servicios de salud.

Atención a personas con enfermedades crónicas

SARquavitaes 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 continuum 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 SARquavitaes radica en que la persona que sufre una enfermedad crónica recibe una intervención precoz, preventiva y continua 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 SARquavitaes presentan 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.

Atención al final de vida

Las Unidades de Atención a Personas con Enfermedades Avanzadas SARquavitaie ofrecen atención paliativa multidisciplinaria mediante unos requisitos funcionales, estructurales y organizativos que garantizan unas condiciones adecuadas de calidad, seguridad y eficacia en el nivel asistencial que requiera.

Estas unidades están orientadas a todas aquellas **personas que sufran de un deterioro progresivo, con crisis frecuentes de su enfermedad** (nerológica, demencia, oncológica, cardíaca, 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 sobre todo tipo de recursos asistenciales: atención domiciliaria, hospitalización y consultas médicas.
- / Evaluamos todas las necesidades de la persona, en una visión de 360 grados.
- / Planificación avanzada de decisiones como un contínuum asistencial, no solo en caso de crisis.
- / Destinamos a un profesional, que conoce al paciente, para acompañarlo en el proceso y ayudarlo a él y a la familia a tomar decisiones. Se hace cargo de toda la situación.
- / Un *call center* le mantendrá siempre en contacto con nuestros profesionales, para atender cualquier urgencia o realizar cualquier consulta.



Prevención y promoción de la autonomía de las personas

SARquavitaie ofrece soluciones para preservar la autonomía de las personas mediante servicios que ofrecen 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.**

A través de su división de Servicios de Atención Sanitaria y Personal a Domicilio, SARDomus, la compañía ofrece consultoría telefónica médica, nutricional, psicológica y social, presta servicios de atención médica y de enfermería a domicilio y facilita la hospitalización domiciliaria a personas que prefieran permanecer en su hogar.

Otro servicio básico de promoción de la autonomía de la compañía son los complejos de viviendas con servicios ADOREA, 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.

DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS 2014

“TE ACOMPAÑA”, LA NUEVA TELEASISTENCIA MÓVIL EN COLABORACIÓN CON TELEFÓNICA

Tras varios meses de trabajo, y fruto de nuestra alianza con Telefónica para diseñar e implementar la teleasistencia móvil en España, nace en 2014 el servicio “**Te Acompaña**”. Esta alianza ha permitido combinar la experiencia de SARquavitae en el sector sociosanitario con las capacidades de Telefónica para el desarrollo de plataformas tecnológicas globales orientadas a la atención social y sanitaria.

“**Te Acompaña**” es un servicio de teleasistencia móvil de nueva generación; es un servicio preventivo de asistencia tanto domiciliaria como especialmente fuera del hogar, inmediata y permanentemente. Satisface y moviliza los recursos necesarios en caso de situaciones de necesidad o emergencia las 24 horas, los 365 días del año, y siempre con la atención profesional de trabajadores sociales y/o psicólogos. Este innovador servicio no solo se limita a la gestión de alarmas lanzadas por el usuario ante situaciones de emergencia, sino que es **capaz de detectar caídas, controlar la posición geográfica del usuario, detectar situaciones de desorien-**

tación o deambulaci3n, e incluso ofrecer un seguimiento proactivo que garantice el m3ximo cuidado y atenci3n a los usuarios del servicio, a la vez que proporciona tranquilidad a sus cuidadores y familiares.

Est3 dirigido a distintos colectivos: personas mayores, personas dependientes o con discapacidad, enfermos cr3nicos, trabajadores solitarios, deportistas en 3reas abiertas e incluso v3ctimas de violencia de g3nero que necesiten sentirse siempre protegidos, as3 como sus familiares y cuidadores.

La soluci3n cuenta con una amplia gama de dispositivos, para que los usuarios tengan la libertad de elegir el que mejor se adapta a sus necesidades y caracter3sticas. Adem3s, se complementa con coberturas adicionales como la orientaci3n social y el consejo sanitario personalizado, para lo cual cuenta con un equipo multidisciplinar formado por m3dicos, enfermeros y trabajadores sociales.

Durante el a3o 2014, el servicio “**Te Acompaña**” ha sido utilizado a modo de prueba e ininterrumpidamente por m3s de 100 personas. El 20 de enero de 2015 el servicio fue presentado al mercado, iniciando as3 la fase de comercializaci3n.



TELEASISTENCIA
MÓVIL DE NUEVA
GENERACIÓN

24 HORAS,
365
DÍAS AL AÑO



¿Cuáles son las ventajas de usarlo?

- / **Tranquilidad**, al contar con la ayuda que necesites, estés donde estés.
- / **Confianza**, al saber que serás atendido por los mejores profesionales y que tus familiares estarán informados.
- / **Movilidad**, gracias al dispositivo de teleasistencia móvil que facilita tu posición dentro y fuera de casa.

¿Cómo funciona el servicio?

Configuramos las alertas según tus necesidades. Si el dispositivo detecta una caída, la salida de tu zona de seguridad, la pulsación del botón de asistencia o un nivel bajo de batería, se activará tu **protocolo personalizado para enviarte ayuda o para avisar a tus familiares**.

Acompañamiento al responder todas tus llamadas, sin límite. Además, un agente te llamará, al menos dos veces al mes, para interesarse por ti.

CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS

En su apuesta por la innovación del servicio de la salud, en mayo de 2014 SARquavitaie pone en marcha un innovador servicio de consultas médicas especializadas en **atención a personas con enfermedades crónicas avanzadas** y a **personas con enfermedades neurodegenerativas**.

El servicio se basa en un modelo de atención compartida con otras organizaciones y profesionales que atienden primariamente al paciente. El rol fundamental que el equipo de SARquavitaie desempeña es el de complementar la función de los equipos especializados de otras organizaciones que atienden primariamente al paciente, aportando experiencia ante complejas situaciones y necesidades de enfermos y familias. Se realizan evaluaciones multidimensionales sistemáticas y planes de estrategia terapéutica, así como intervenciones integrales e integradas, cuyos correspondientes informes médicos son compartidos con los equipos prescriptores.

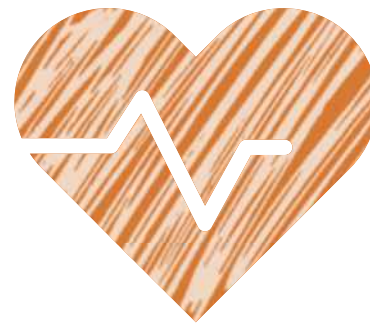
Las consultas médicas especializadas son fruto de la apuesta de la compañía por el ámbito sanitario y forman parte de un plan de despliegue a nivel estatal. La primera de ellas se ubica en el Centro SARquavitaie Bonanova (antigua Clínica Dexeus de Barcelona) y arranca con dos unidades.

La **Unidad de Atención a Personas con Enfermedades Crónicas Avanzadas** está dirigida por el **Dr. Xavier Gómez-Batiste**. Cuenta con un equipo multidisciplinar en el que intervienen geriatras, paliatólogos, enfermeras, fisioterapeutas y gestores de caso. Está enfocada a personas con una enfermedad o condición crónica avanzada, con necesidad de atención paliativa y pronóstico de vida limitado.

La **Unidad de Atención a Personas con Enfermedades Neurodegenerativas** está liderada por el **Dr. Miquel Aguilar**. Cuenta con un equipo multidisciplinar en el que intervienen neurólogos y trabajadores sociales en primera instancia, y neuropsicólogos y enfermeras en caso de que el tratamiento lo requiera. Está enfocada a personas con síntomas o diagnóstico de alzhéimer u otras demencias, de párkinson o de otras enfermedades neurodegenerativas.

El servicio se complementa con **la atención telefónica 24 horas en el 900 101 781** desde el *call center* sanitario de SARDomus, así como con equipos de atención domiciliar que contemplan la posibilidad de desplazamiento al lugar que la persona desee, o incluso con la opción de hospitalización en las unidades especializadas de SARquavitaie si la persona atendida y la familia así lo requieren.

Una **atención personal exquisita**, un **espíritu colaborativo y de cooperación** con otros servicios y organizaciones, así como la **promoción y prevención de la salud** en cualquier etapa de la vida, son los **principales valores de las Consultas Médicas** de SARquavitaie. Tienen el objetivo de ofrecer una atención sanitaria personalizada, integral e integrada, muy especializada y basada en la excelencia del trabajo de equipos multidisciplinares de reconocido prestigio asistencial.





TELEMONITORIZACIÓN DE PACIENTES CRÓNICOS

En el marco del modelo de gestión y atención integral-integrada a pacientes crónicos de SARquavitae, las tecnologías de la información y la comunicación cada vez están siendo más presentes. Si a finales de 2013 se presentaban los resultados del proyecto “Quiosco de la Salud”, que consiguió reducir en un 52% las visitas médicas en Atención Primaria, durante 2014 se ha aprovechado todo el *know-how* obtenido para trasladar la tecnología de telemonitorización de pacientes crónicos al propio domicilio de la persona.

A través de SARDomus, la división sanitaria de SARquavitae, se prestan diferentes servicios médicos y de enfermería a las principales aseguradas sanitarias de España. Entre estos servicios destaca el **Programa de Gestión de Pacientes Crónicos Complejos**, que actualmente atiende a centenares de clientes de estas entidades y que están siendo visitados periódicamente en sus domicilios por médicos y enfermeras.

Con el consentimiento de todas las partes, se han establecido dos grupos de pacientes homogéneos: un grupo de control y un grupo de intervención. A los pacientes del grupo de intervención se les ha dotado de diferentes dispositivos de telemonitorización, si bien todos ellos tienen en común el acceso a una tableta para registrar biomedidas. A los pacientes del grupo de control no se les ha dotado de tecnología adicional.

De los pacientes del grupo de intervención, la mitad de ellos disponen de dispositivos de medición que automáticamente vuelcan las biomedidas a la tableta, vía *bluetooth*; el resto tienen que introducir la lectura del dispositivo en la tableta de forma manual. En ningún caso se les varía su tratamiento habitual basado en un plan de visitas asistenciales, y en las primeras visitas las enfermeras ayudan a los pacientes a usar las tabletas y los dispositivos. A los pacientes del grupo de control no se les aplica ningún cambio respecto a su plan de atención habitual. Los profesionales asistenciales involucrados en el proyecto piloto visualizan las mediciones de los usuarios a través de una aplicación web, accesible tanto desde el despacho médico como desde las tabletas con las que los profesionales asistenciales realizan las visitas.

Científicamente, el principal objetivo del proyecto es responder a una serie de preguntas, cuyas respuestas se elaborarán tras el análisis de una serie de indicadores a medir periódicamente:

- / ¿En qué medida es clave en la atención presencial disponer de datos procedentes de la telemonitorización?
- / ¿La telemonitorización ayuda a reducir el número de visitas a Urgencias y los ingresos hospitalarios?
- / Con la implementación de la telemonitorización, ¿realmente se puede reducir el número de visitas de enfermería?
- / ¿Los pacientes crónicos telemonitorizados tienen una percepción de su salud diferente a la de pacientes crónicos no telemonitorizados?
- / ¿Vale la pena implementar dispositivos que tienen conexión *bluetooth* o se podría implementar la misma solución con dispositivos más económicos?

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DEL RIESGO



SARQUAVITAE DISPONE
DE ÓRGANOS DE GOBIERNO DEFINIDOS
PARA LA TOMA DE DECISIONES
Y PARA EL DISEÑO
E IMPLANTACIÓN DE LA
ESTRATEGIA CORPORATIVA



Consejo de Administración

Es el órgano de administración de la Sociedad, a quien corresponde, de acuerdo con lo dispuesto en la ley y en los Estatutos de la Sociedad, la representación de la Sociedad, en juicio y fuera de él. Es el órgano que lleva el día a día de todos los asuntos que afectan a la Sociedad.

Comisión Ejecutiva del Consejo

Está formada por miembros del Consejo de Administración que delega a dicha Comisión Ejecutiva todas aquellas facultades inherentes al propio Consejo de Administración, salvo las legal o estatutariamente indelegables.

Dirección General

Informa a agentes externos sobre la participación de la empresa, objetivos y logros de la misma, así como la gestión de la organización y los empleados. Está formado por tres áreas paralelas con tres Directores Generales encargados de la toma de decisiones de alto nivel sobre política y estrategia empresarial.

Comité Ejecutivo SARquavitae

Se reúne semanalmente y establece la política y la orientación de la compañía. Está formado por las tres direcciones generales, la subdirección general de Relaciones Institucionales, la dirección de Recursos Humanos y la dirección de la Fundación SARquavitae.

Además, SARquavitae dispone de una serie de comités o 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 en pro de la mejora del flujo de información entre las mismas y de determinar las posibles interacciones o sinergias que pudieran resultar de la actividad diaria.

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, 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.

Comité de RSE

El objetivo primordial del comité es el de transmitir a toda la organización la importancia de una gestión responsable y de una filosofía de trabajo comprometida con el entorno. Es por ello que se ha considerado vital la implicación de todas las áreas, tanto por sus aportaciones como por la función divulgativa que deben aportar a la estructura empresarial.

Comité de Innovación y Desarrollo

Es el órgano encargado de asesorar en la evaluación y selección de ideas y de propuestas de proyecto, control y seguimiento de su desarrollo y su posterior canalización al área de transferencia, protección y explotación de resultados.

Comité de Ética Asistencial

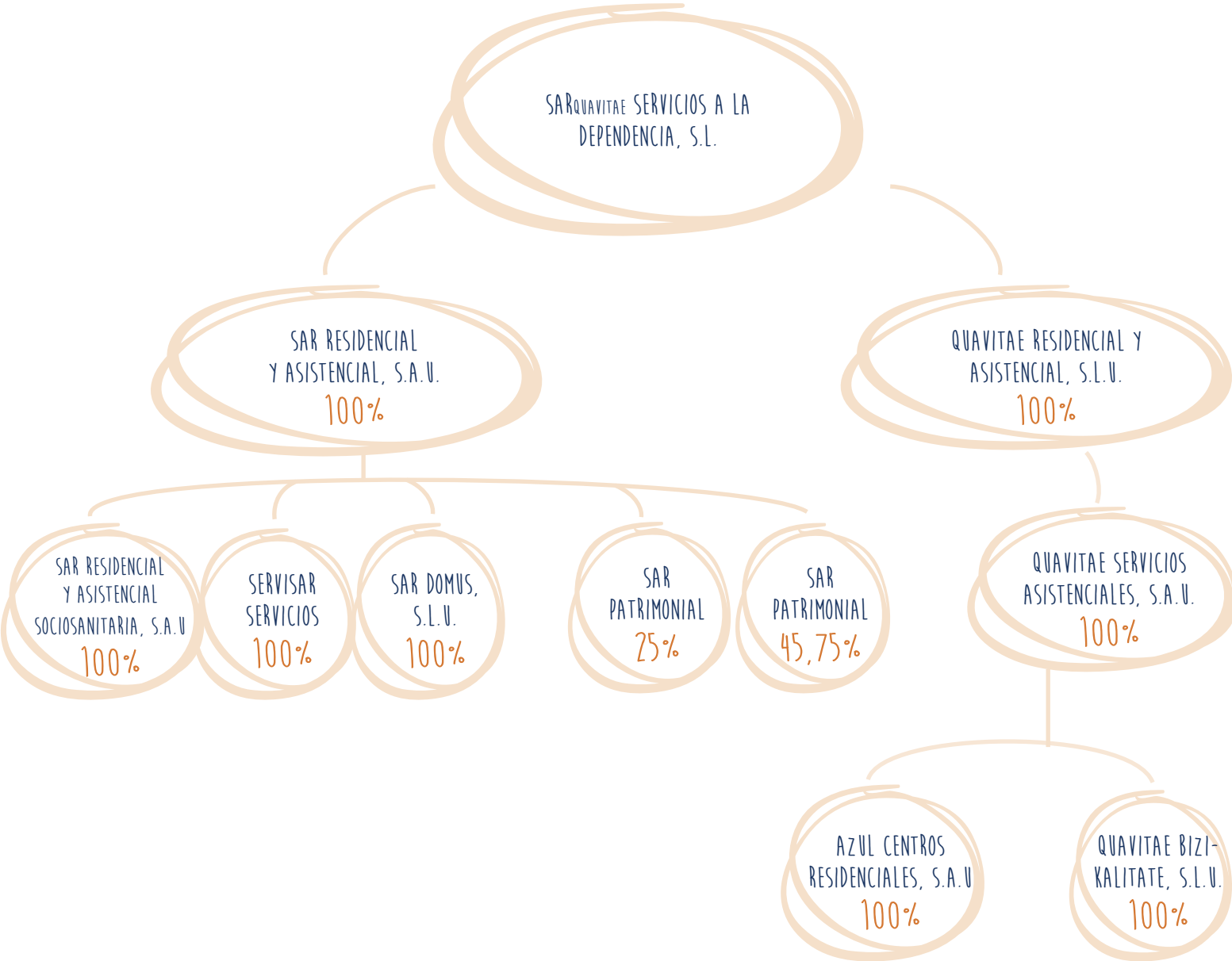
SARquavitae ha sido pionera en la creación de un Comité de Ética Asistencial acreditado en el ámbito sociosanitario. Este comité, que empezó a funcionar en 2005, está formado por un grupo multidisciplinar de expertos que ofrece asesoramiento y consejo a los profesionales de la compañía ante los dilemas éticos que puedan surgir en su práctica diaria, con el fin de ayudarlos en la toma de decisiones.

El Comité de Supervisión y Vigilancia Ética

Tiene por objeto la supervisión, vigilancia y control de los modelos de organización, gestión y prevención de delitos implantados en SARquavitae.

ESTRUCTURA SOCIETARIA

SARQUAVITAE SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.



RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SARquavitaes 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 suponen un referente de confianza para un gran número de entidades cuya responsabi-

lidad 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 2014, SARquavitaes ha colaborado en la prestación de servicios sociosanitarios con las siguientes Administraciones Públicas:

Gobiernos autónomos

- / Comunidad de Madrid
- / FEM
- / 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

Ayuntamientos

- / Ayuntamiento de Madrid
- / Ayuntamiento de Parla
- / Ayuntamiento de Alcorcón
- / Ayuntamiento de Alcudia
- / Ayuntamiento de Alhaurín el Grande
- / Ayuntamiento de Alicante
- / 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 Huelva
- / Ayuntamiento de Jerez de la Frontera
- / Ayuntamiento de La Laguna
- / Ayuntamiento de Logroño
- / Ayuntamiento de Meco
- / Ayuntamiento de Móstoles
- / Ayuntamiento de Murcia
- / Ayuntamiento de Palma
- / Ayuntamiento de Pamplona
- / Ayuntamiento de Plasencia
- / Ayuntamiento de Ponferrada
- / Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid
- / Ayuntamiento de San Fernando de Henares
- / Ayuntamiento de Santander
- / Ayuntamiento de Teruel
- / Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz
- / Ayuntamiento de Tres Cantos
- / Ayuntamiento de Zaragoza
- / Ayuntamiento Torres de la Alameda

Diputaciones

- / Diputación Foral de Álava
- / Diputación Foral de Guipúzcoa
- / Diputación Foral de Vizcaya

Consejos Comarcales / Mancomunidades

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

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.

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) 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 todos los nuevos grupos de mejora.

SARquavitae impulsa desde 2011 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)**.

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 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. En el año 2013 se incorporó la certificación en la Norma ISO 14001:2004 de Sistemas de Gestión Ambiental.



AUDITORÍAS EN SARquavitae

Durante el año 2014 se han realizado un total de **68 auditorías y visitas para seguimiento o implantación del Sistema Integrado de Gestión** (Calidad, Prevención y Medio ambiente) y de la LOPD en los centros y servicios SARquavitae, así como en los Servicios

Corporativos SARquavitae. Asimismo, se han llevado a cabo **14 auditorías externas de certificación del Sistema Integrado** (Calidad + Prevención + Medio Ambiente) **a lo largo del año por la entidad certificadora Applus.**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

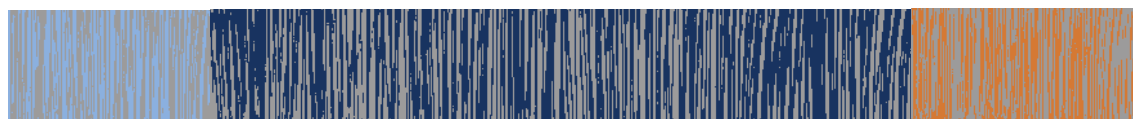
CALIDAD		PREVENCIÓN	MEDIO AMBIENTE	LOPD
Ámbito internacional	Ámbito nacional	Ámbito internacional	Ámbito internacional	Auditados en
	Certificados en la UNE 158000: UNE 158101:2008: Centros residenciales UNE 158201:2007: Centros de día UNE 158301:2007: Ayuda a domicilio UNE 158401:2007: Teleasistencia			LOPD 15/1999 RD 1720/2007
Certificados en ISO 9001-2008		Certificados en OHSAS 18001:2007	Certificados en ISO 14001:2004	

EL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD DE SARquavitae AGLUTINA EL SISTEMA DOCUMENTAL DE LA COMPAÑÍA PARA TODAS LAS NORMAS

12

42

14



■ VISITAS PREVIAS Q+PRL

■ AUDITORÍAS INTERNAS Q+PRL+MA+LOPD

■ AUDITORÍAS EXTERNAS Q+PRL+MA

CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

LA LOPD EN SARquavitae

SARquavitae, consciente de la sensibilidad de los datos de carácter personal que le son confiados para el desarrollo de sus actividades, tiene implantadas las medidas de seguridad, tanto técnicas y organizativas como legales, necesarias para su correcta custodia y tratamiento.

En este sentido, los aspectos críticos relacionados con la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal y los de envío de información personal cumplen con todos 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.

Asimismo, tiene implantada una Política de Seguridad, de obligado cumplimiento para todo el personal que presta sus servicios en la organización, sea interno o externo, la cual constituye el marco para el correcto y ético uso y tratamiento de los datos de carácter personal.

Los principales hitos de 2004, en este aspecto, han sido la **adecuación e incorporación de cláusulas informativas y de confidencialidad** en los documentos corporativos de nueva creación, **inscripción de nuevos ficheros, asesoramiento, formación y concienciación del personal**. Asimismo, se ha llevado a cabo la auditoría bienal obligatoria sobre las medidas y controles implantados.

En 2014 **no ha habido ningún incumplimiento** ni sanción relacionada con este tema.

El resultado de dicha auditoría marca las pautas para el seguimiento, mantenimiento y actualización del sistema de protección de datos de carácter personal para el siguiente bienio.

SARQUAVITAE PLANIFICA Y REALIZA ACCIONES FORMATIVAS Y DIVULGATIVAS PARA SUS EMPLEADOS Y COLABORADORES, PARA GARANTIZAR LA CONCIENCIACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DICHS DATOS



GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

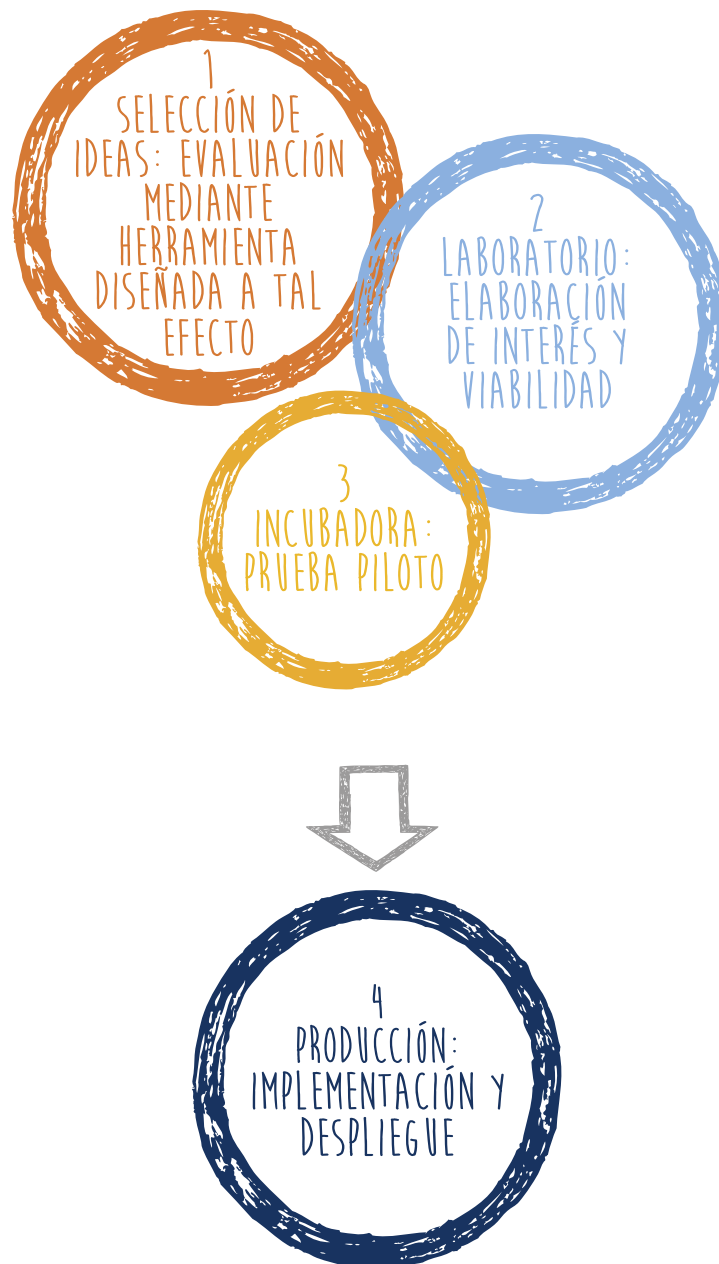
El sistema de gestión de la innovación de SARquavitae nació en 2012 como herramienta para identificar las actividades y tareas de la compañía para transformar una idea innovadora en una mejora asistencial o en un servicio final.

Está basado en una **metodología funnel** y consta de 4 fases.

Durante el 2014 se ha producido un aumento significativo de la actividad relacionada con la innovación e investigación en SARquavitae que es un reflejo de los procesos y circuitos específicos que se han puesto al servicio de todos los profesionales de la organización.

De manera más concreta, desde el Departamento de Investigación **se ha trabajado en más de 100 iniciativas de investigación y/o intervención presentadas** no solo desde los centros y servicios de SARquavitae, sino también por entidades externas que ven en nuestra organización a un referente en la atención.

FASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN



PROYECTOS 2014

/ Proyecto “Elaboración y validación de una escala de competencia ética para la toma de decisiones”, impulsado por el Comité de Ética Asistencial de SARquavitae y coordinado por el Departamento de Investigación, en el que colabora la Escuela Universitaria Gimbernat con un especialista en validación de instrumentos de valoración que presta apoyo y soporte en los análisis estadísticos necesarios.

Tras más de dos años de trabajo, se han obtenido buenos resultados en la validación de la escala y se ha realizado una **baremación preliminar que permite la implantación del instrumento** en los centros y servicios SARquavitae.

Actualmente se está trabajando en la escritura del artículo de investigación en el que se presentarán a la comunidad científica la escala y los resultados obtenidos en el proyecto.

/ Durante los primeros meses del año se trabajó, con el apoyo de Fundación Avedis Donabedian, en el desarrollo de una “Guía para la atención a personas con trastornos neurocognitivos tipo alzhéimer y otras demencias en los centros y servicios SARquavitae (CogniSARq)”. El objetivo del proyecto era elaborar una **guía de buenas prácticas que orientase la filosofía de**

trabajo, la atención y cuidados que, desde SARquavitae, se proporciona a las personas con algún tipo de trastorno neurocognitivo.

En este proceso participaron profesionales de todos los perfiles asistenciales y de todas las zonas geográficas en las que está presente nuestra organización. El producto final es un documento adaptado a las características propias de los entornos en los que SARquavitae realiza su actividad, que recoge una serie de recomendaciones y compromisos encaminados a alcanzar y asegurar la excelencia en la provisión de cuidados a las personas con algún trastorno neurocognitivo.

Así, **han participado en el proyecto un total de 18 profesionales** de todos los perfiles, abarcando desde auxiliares de enfermería a directivos, dos usuarios de los centros (uno de ellos con un trastorno neurocognitivo) y un familiar de un usuario de un centro SARquavitae.

/ El Proyecto INTEGRA, que tiene como objetivo **revisar el modelo asistencial integrando el trabajo** realizado en diferentes proyectos y áreas con el fin de poner en marcha un único plan de pilotaje e implementación de los cambios, adaptaciones y recomendaciones propuestas. Este proyecto comenzó en el segundo

semestre del año y continuará activo durante todo el 2015 y 2016.

/ Proyecto “¡Hablemos!”, en el que participan centros residenciales SARquavitae de toda España. Su objetivo es **proporcionar espacios virtuales de interacción social a través de videoconferencias** con el fin de mejorar el bienestar personal de los usuarios.

Durante el proyecto, los centros realizan una serie de videoconferencias entre ellos de manera que, en cada ocasión, se interactúa con un centro diferente. Cada centro implica a un mínimo de tres o cuatro personas por videoconferencia. En cada sesión, se tratan diferentes temáticas que son preparadas previamente por los participantes.

INNOVACIÓN AL ALCANCE DE TODOS

Con el objetivo de difundir y hacer extensibles las **Buenas Prácticas** y mejores iniciativas innovadoras a todos los centros y servicios de la organización, se ha creado un **espacio en la intranet corporativa** que recoge las más destacables. A lo largo del 2014, se han subido un total de **24 iniciativas** que pueden consultarse para ser replicadas en aquellos centros y servicios que estén interesados en hacerlo.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

EN 2014, SARquavitae FUE RECONOCIDA COMO ENTIDAD SOLIDARIA CON EL ALZHEIMER POR LAS ASOCIACIONES DE FAMILIARES

SARquavitae ha recibido el **reconocimiento oficial de “Empresa Solidaria con el Alzheimer”** después de demostrar su adhesión y compromiso con la campaña **“Solidarios con el Alzheimer”** de la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de Personas con Alzheimer y otras demencias (CEAFA).

SARquavitae ha querido mostrar su especial sensibilización con el alzheimer dando apoyo a una campaña que pretende concienciar a la sociedad sobre la necesidad de conseguir una política de Estado sobre el alzheimer e informar a los ciudadanos sobre la enfermedad y sus consecuencias, además de promover acciones relacionadas con las asociaciones más cercanas.

SARquavitae es una compañía tradicionalmente comprometida en su lucha contra el alzheimer, así como con la ayuda y el soporte a aquellos que lo padecen y a sus familias. Gran parte de la actividad diaria que se realiza en los centros de SARquavitae o se presta en sus servicios está centrada en la atención de personas que sufren algún nivel de alzheimer o de demencia. Por esta razón, **SARquavitae desarrolla protocolos de atención específicos para ofrecer un servicio de calidad que ofrezca el máximo respeto a las personas que lo sufren y mejore el apoyo a sus familias.**



**EMPRESA SOLIDARIA
CON ALZHEIMER**

EMPRESA ACREDITADA POR CEAFA COMO SOLIDARIA CON EL ALZHEIMER

CEAFA, Confederación Española de Asociaciones de Familiares de Personas con Alzheimer y Otras demencias, acredita que la

Empresa SARQUAVITAE

se ha declarado solidaria con el Alzheimer



EL AYUNTAMIENTO DE EL ESCORIAL PREMIA LA LABOR DE BELÉN DE CASTRO, COORDINADORA DEL CENTRO DE DÍA SARquavitae EL ESCORIAL, EN EL DÍA DE LA MUJER TRABAJADORA

Belén de Castro, coordinadora del Centro de Día SARquavitae El Escorial, ha recibido el Premio Mujer 2014 del Ayuntamiento de El Escorial en **reconocimiento a su dedicación a la atención a las personas mayores**, con motivo del Día de la Mujer Trabajadora.

Belén de Castro ha sido distinguida con uno de los premios anuales que el Ayuntamiento del municipio madrileño otorga a mujeres que viven o desempeñan su labor profesional en El Escorial. En esta ocasión, el consistorio ha querido poner el acento en el cuidado a las personas mayores y la dedicación y vocación de sus profesionales.

Esta profesional de SARquavitae comenzó su andadura en el Centro de Día de El Escorial en noviembre del año 1999 trabajando como fisioterapeuta, solamente unos meses después de la apertura de las instalaciones. Desde entonces, Belén de Castro ha ido afianzando su compromiso con la entidad, hasta que en 2006 asumió también las funciones de coordinación del centro, realizando ambas tareas hasta la actualidad.

IV EDICIÓN CONCURSO DE FOTOGRAFÍA. 'SELFIES'

La Fundación SARquavitae ha llevado a cabo la IV Edición del Concurso de Fotografía sobre *selfies* invitando a todos sus empleados, clientes, usuarios, familiares y amigos a participar en él.

En esta ocasión la temática era expresar en una imagen individual o en grupo (*selfie*) uno de los valores corporativos de SARquavitae: el respeto (calidez, simpatía, sensibilidad, cercanía, optimismo, humor...).

Se eligió el valor del respeto porque la compañía la **forma un grupo de personas al servicio de personas**. Nos distinguimos y queremos que nos distingan por el respeto, la calidez, la sensibilidad y la cercanía con que nos tratamos y tratamos a las personas que asistimos y cuidamos.

El concurso está dirigido a personas mayores de 18 años. Consta de dos categorías: empleados/as y amigos, en la que se engloban clientes, usuarios, familiares, prescriptores, proveedores, colaboradores y cualquier persona individual que tenga alguna relación con SARquavitae.

Entre las más de 200 fotografías recibidas el jurado formado por el comité de Responsabilidad Social SARquavitae eligen a los ganadores de la categoría amigos y empleados, y se seleccionan las

50 mejores de ambas categorías que son subidas al Facebook SARquavitae para su votación –dándole a “me gusta” – a través de la propia red social.

CATEGORÍA AMIGOS



1^{ER} PREMIO

Un momento de risas

(amigo de la residencia SARquavitae Torrequebrada)



2^O PREMIO

Momentos divertidos

(amigas de la residencia SARquavitae Capdepera)

ACCÉSIT



Humor, mucho humor

(amigas de la residencia SARquavitae de Arturo Soria)



¡¡Gora Celedón!!

(amigo de la residencia SARquavitae Ariznabarra)



¡¡4 generaciones juntas!!

(amigas de la residencia SARquavitae Zalfonada)

CATEGORÍA EMPLEADOS

1^{ER} PREMIO



I wanna wannaaa...
(Centro Residencial para Personas con Esclerosis Múltiple Alicia Koplowitz. Madrid)

2^O PREMIO



Busca las diferencias
(Residencia Parque de los Frailes. Madrid)

ACCÉSIT



¡¡Las chicas ye-ye!!
(Centro Residencial Usera. Madrid)



Centro de Día Carmen Conde. Madrid



¡Perder la sonrisa y el humor es perder la batalla!
(Residencia SARquavitae Condes de Corbull. Jaén)

PREMIO EXTRAORDINARIO (FACEBOOK)



A un clic de ti
(Central de Telesistencia de Sevilla)
"458 me gusta" (votos)

Ni Contador, ni Indurain, ¡¡Mariano campeón!!
(Residencia SARquavitae Santa Ana)
"309 me gusta" (votos)

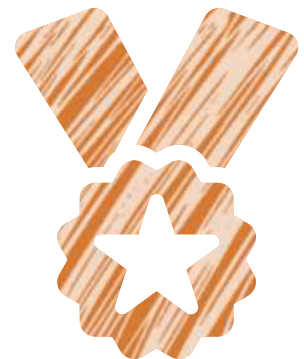


PREMIOS FAD. PATROCINIO DEL PREMIO HOMENOT INTERNACIONAL DE SANIDAD

La Fundación SARquavitaie patrocinó, un año más, el premio Homenot Internacional de la Fundación Avedis Donabedian entregado a Richard Grol, profesor emérito en Calidad de la Atención Sanitaria en la Universidad de Radboud Nijmegen (Holanda), y a John Ovretveit 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 contó con la presencia de altos cargos del ámbito sanitario de la Administración central y comunidades autónomas, Administración local y universidades.

Fundación SARquavitaie lleva patrocinando el premio Homenot Internacional desde sus inicios en 1999.



PREMIOS A LOS DIRECTIVOS

MEJOR CENTRO DIVISIÓN RESIDENCIAS SARQUAVITAE

Dirección y a todo el equipo humano de SARquavitae Can Buxeres (L'Hospitalet de Llobregat) por su compromiso y contribución a la calidad de vida de nuestros residentes.

Mejor Centro de Día División Residencias SARquavitae

Dirección y a todo el equipo humano del Centro de Día SARquavitae Chamartín (Madrid) por su compromiso y contribución a la calidad de vida de nuestros usuarios



MEJOR DIRECTOR DIVISIÓN DOMICILIARIA SARQUAVITAE

Juan Antonio Gómez Martín, Director de Servicios de la Comunidad de Madrid (SAD Móstoles, SAD Alcorcón, SAD CAM) por su compromiso personal y profesional, actuación, e identificación con SARquavitae.

Mejor servicio división domiciliaria SARquavitae

Dirección y a todo el equipo humano del SAD Alicante por su compromiso, actuación y contribución a la mejora de la calidad de vida de nuestros usuarios.

MEJOR DIRECTORA DIVISIÓN RESIDENCIAS SARQUAVITAE

Elena Hernández Fernández, Directora de SARquavitae Parque Gavilanes (Olías del Rey) y SARquavitae Alicia Koplowitz (Madrid), por su compromiso personal y profesional, actuación e identificación con SARquavitae.



SATISFACCIÓN CLIENTES MEJOR ZONA TERRITORIAL SARQUAVITAE

Dirección territorial de Baleares y a todos sus equipos por haber ofrecido un servicio excelente a sus clientes.



VALORES SARQUAVITAE

Elena Beristain Artetxe y a todo el equipo de SARquavitae Villa Sacramento (San Sebastián) por su entusiasmo, compromiso y profesionalidad.





ÉTICA

La ética ha supuesto siempre una de las inquietudes principales de SARquavitaes. Prueba de ello es su Comité de Ética Asistencial, en marcha desde 2005 y primero en acreditarse en el ámbito sociosanitario. El comité está formado por un grupo multidisciplinar de expertos que ofrecen asesoramiento profesional ante dilemas éticos que pueden surgir a los profesionales en su práctica diaria.

En 2014, el Comité de Ética Asistencial SARquavitaes ha continuado con su compromiso de sensibilización comunitaria, difusión técnica y formación a los profesionales en temas vinculados a la ética de la atención a personas vulnerables. Con este objetivo, se ha participado en las siguientes **Jornadas**:

- / Presentación del CEA SARquavitaes y la publicación *Entrar en casa del otro. Ética de la Intervención Domiciliaria* a trabajadores/as sociales del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza. Participaron 22 profesionales.
- / Taller sobre ética de la intervención domiciliaria para auxiliares de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Avilés. Participaron 80 profesionales.
- / Taller sobre ética de la intervención domiciliaria para trabajadores sociales de diferentes áreas y servicios del Ayuntamiento de Pamplona. Participaron 30 profesionales.
- / Presentaciones de la publicación *La Virtud en el Cuidar. Ética para profesionales de la salud*. Ponentes invitados a una jornada en Córdoba y otra en Extremadura. En ellas se presentó el CEA SARquavitaes y los resultados de la investigación *Virtud en el Cuidar*.

Por otro lado, el Comité de Ética Asistencial ha continuado con su intensa implicación en las **Jornadas SARquavitaes** con el objetivo de reflexionar y profundizar sobre el valor del enfoque ético en los cuidados (ver Jornadas corporativas, páginas 172-182).

Finalmente, cabe destacar la publicación y presentación, en noviembre, del trabajo *Crisis de sentido en el atardecer de la vida. Reflexiones para profesionales asistenciales*, elaborado por el Comité de Ética Asistencial SARquavitaes.

La publicación recoge una profunda y valiosa reflexión en torno a la pérdida de sentido vital y abarca desde las posibles causas y motivos hasta las estrategias de intervención. Francesc Torralba, presidente del Comité de Ética Asistencial SARquavitaes, comentó en la presentación de la guía que “las reflexiones del libro persiguen un doble objetivo. El primero, ayudar a las personas que padecen este cansancio vital para que puedan encontrar de nuevo sentido a la vida. El segundo, proporcionar herramientas de reflexión a profesionales y familiares para llegar a comprender me-

jor la situación en la que estas personas están inmersas”.

La guía comienza con la recreación de tres casos de personas que han experimentado crisis de sentido en sus vidas. Prosigue con un listado exhaustivo de las fases y causas de su aparición, así como de las principales consecuencias para la persona y su entorno. Finaliza con algunas estrategias y actividades para intentar orientar en la difícil tarea de recuperar la voluntad de vivir.



MATERIALIDAD

Las directrices sobre elaboración de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) han sido una referencia clave a la hora de identificar temas y parámetros para su inclusión en este informe. Esta edición incorpora reflexiones sobre el concepto de sostenibilidad, su integración en la estrategia de la compañía y sobre el sector a largo plazo.

La profesionalización del sector de **atención a las personas mayores y/o dependientes** y sus familiares, la **personalización del servicio** para ofrecer una **mayor calidad asistencial y el trato cercano y familiar** suponen la base del **modelo de servicio SAR-quavitae y un compromiso adquirido con la sociedad**. Nuestra RSE tampoco olvida nuestra labor social de divulgación y concienciación sobre las necesidades de las personas con dependencia y el respeto por el medio ambiente.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

La matriz de materialidad que plasmamos a continuación registra aquellos temas que consideramos más importantes para nuestros grupos de interés, así como los que tienen más repercusión para la compañía en sentido amplio y, en especial, desde el ángulo de la sostenibilidad.

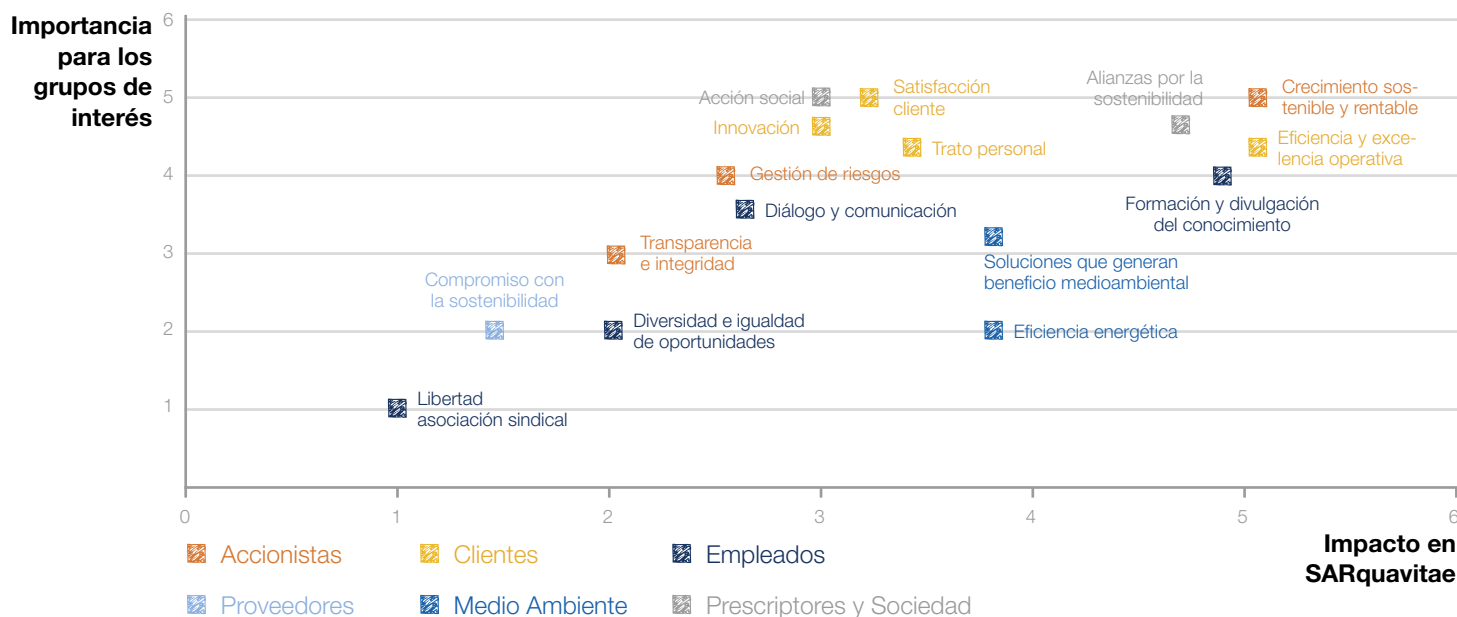
- / Los colores indican los grupos de interés más afectados por cada cuestión, si bien todos los elementos **afectan a más de un grupo de interés.**
- / Todas las cuestiones incluidas en la matriz forman parte de la gestión cotidiana y nuestras relaciones con grupos de interés y, por lo tanto, **no pueden considerarse de forma aislada.**
- / Finalmente, el gráfico no pretende ser una representación precisa, sino una forma de indicar los **factores principales en los que incidimos.**

GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS

El informe se centra en la relación con los principales grupos de interés, a saber: empleados, accionistas, clientes, prescriptores y sociedad en general, proveedores y con el medio ambiente.

La elección de los grupos de interés se ha basado en la reflexión interna que determinó los grupos principales de interacción con la compañía. Tras esa identificación, se consolidaron los seis grupos mencionados en el anterior párrafo.

MATRIZ DE ASPECTOS MATERIALES EN BASE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS:



COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Durante 2014, se ha realizado un proceso de revisión de nuestros asuntos relevantes teniendo en cuenta nuestros compromisos y expectativas de nuestros grupos de

interés, especialmente aquellos que promueven el desarrollo de buenas prácticas en el sector y en la compañía. En lo que respecta a la recogida de datos y el ámbito del informe, hemos ponderado la materialidad de la información, tanto interna como externamente.

A nivel interno, **más de veinte personas** pertenecientes a las **cinco unidades** de negocio de SARquavitae han tenido una **participación directa en la definición y delimitación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad.**

PROCESO DE REALIZACIÓN DEL 'INFORME DE SOSTENIBILIDAD'



Además, este informe se basa en nuestros protocolos de actuación: **Código de Conducta, Criterios Éticos, Manuales de Ética, Valores y competencias de la organización**, así como en los aspectos materiales destacados en el **Informe de Responsabilidad Social** publicado por la compañía en 2014.

A nivel externo, se han llevado a cabo encuestas de opinión con el grupo de interés Clientes y Proveedores para delimitar los aspectos materiales más relevantes para ellos. También se han tenido en cuenta los compromisos adquiridos tras la adhesión en 2012 a la red del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, además de

los acuerdos y convenios desarrollados con entidades y colectivos afines a SARquavitae en relación con los grupos de interés Medio Ambiente y Sociedad. Los grupos Accionistas, Prescriptores y Sociedad en general y Empleados participaron de sus aspectos materiales mediante entrevistas personales y grupos de trabajo internos.

En el informe anual 2014, no ha habido reformulaciones ni cambios significativos a nivel de alcance o cobertura respecto a memorias anteriores, salvo aquellos derivados de las adjudicaciones o adquisiciones de nuevos centros residenciales o servicios que se indican en el informe.

PERFIL DE LA MEMORIA

Este informe anual recoge las acciones e iniciativas de acción social y sostenibilidad de todas las sociedades que componen la compañía y su evolución en relación con sus objetivos de responsabilidad social durante el año 2014.

El informe anterior abarcaba datos de enero a diciembre de 2013 y se publicó en la web de la compañía en mayo de 2014. También se publicó una versión impresa. SARquavitae edita y distribuye su informe de responsabilidad social corporativa anualmente.

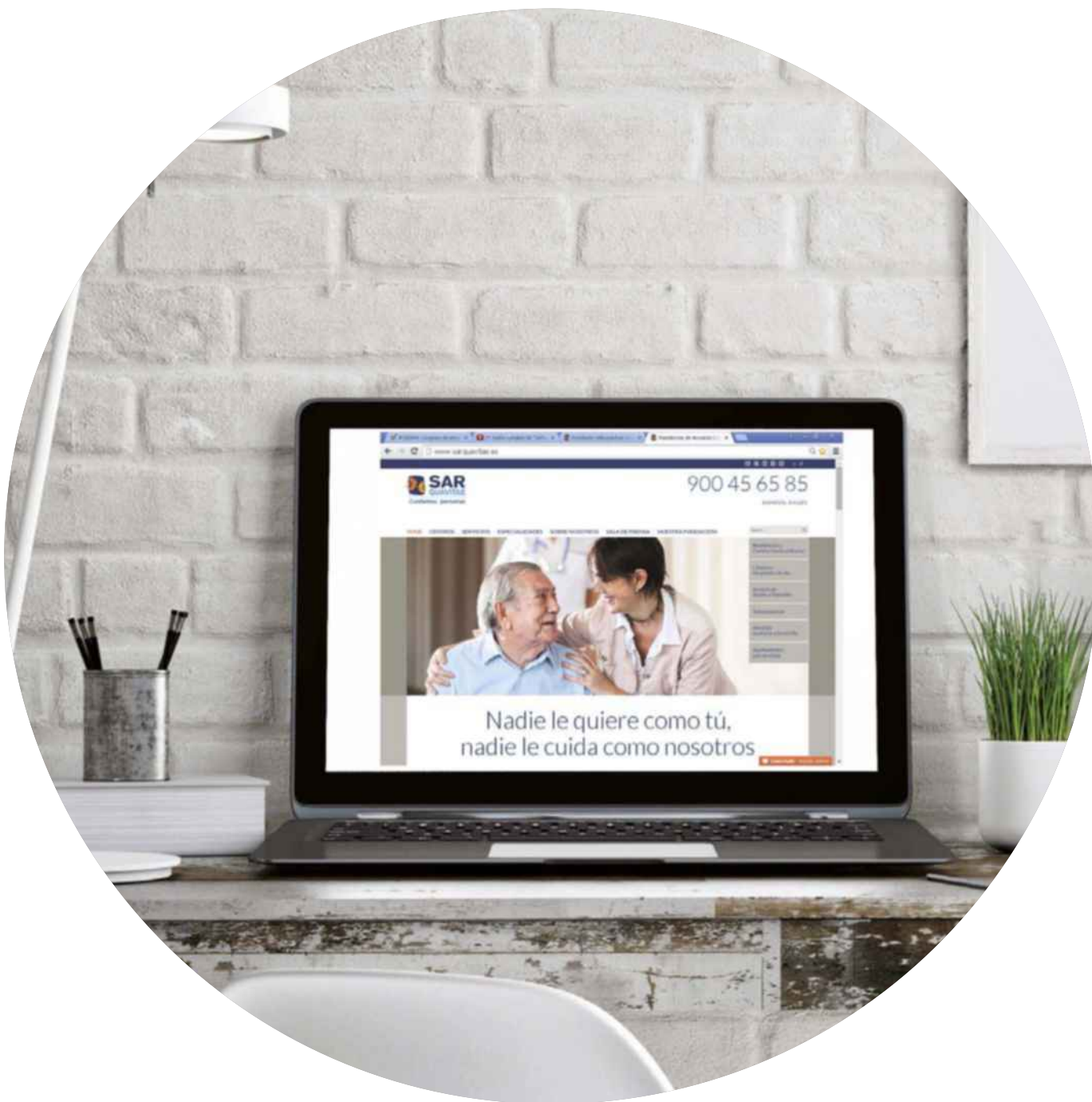
Todas las personas interesadas en consultar el *Informe Anual* de SARquavitae pueden acceder a su web corporativa www.sarquavitae.es; o bien contactar con el Departamento de Marketing de la compañía:

SARquavitae **Departamento de Marketing** **y Comunicación**

Aribau, 185, entlo.
08021 Barcelona
Teléfono: 93 306 53 60
info@sarquavitae.es

El *Informe Anual 2014* se ha realizado en base a **la opción esencial de la guía para la elaboración del Global Reporting Initiative (GRI G4)**. Además, ha sido sometido a la verificación externa y recoge el índice de contenidos básicos siguiendo los criterios G4 de GRI.



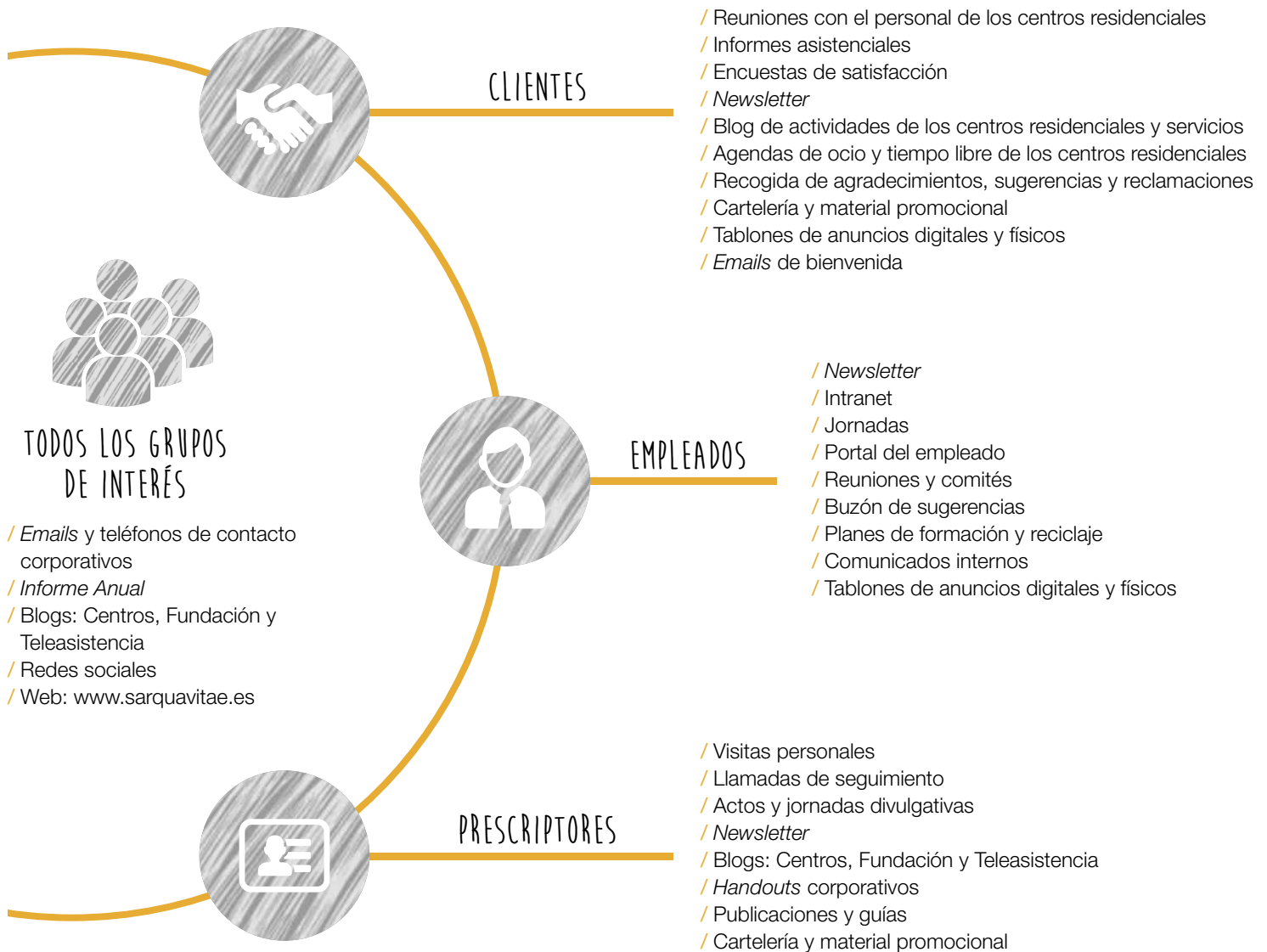


AL SERVICIO DE LAS PERSONAS
Y DE LA SOCIEDAD

DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo con los grupos de interés de SARquavitae es una herramienta básica para el avance y mejora del funcionamiento de todos sus servicios, por lo que la compañía dispone de una amplia abanico de canales de comunicación.

GRUPOS DE INTERÉS Y PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN



VÍAS DE COMUNICACIÓN

PRINCIPALES IMPACTOS DE PRENSA EN 2014

A lo largo de 2014, SARquavitae ha generado un total de **184 notas de prensa**. Por temáticas:

- / Relacionadas con la responsabilidad social: 42
- / Divulgación del conocimiento: 88
- / Relacionadas con los servicios de la compañía: 48
- / Sobre temas relacionados con el sector: 6

El resultado de estas acciones de comunicación fueron **1.234 menciones de SARquavitae en los medios de comunicación**.



EL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS ADJUDICA A SARquavitae LA GESTIÓN DE SU SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El servicio atenderá a usuarios de más de 650 domicilios de la ciudad avilesina durante un año, con posibilidad de prorrogarse por otro más. SARquavitae, la compañía líder en servicios sanitarios y sociales, gestionará el Servicio de Municipal de Teleasistencia del Ayuntamiento de Avilés (Asturias), atendiendo a más de 650 domicilios de la ciudad. El consistorio asturiano invertirá en la prestación un presupuesto anual cercano a los 120.000 €. SARquavitae iniciará la prestación del servicio el próximo mes de febrero y el contrato tendrá una duración inicial de un año, con una posible prórroga de otro año más.

Alzheimer en Madrid, que incluye 50 plazas de centro residencial y 40 más de centro de día. La Comunidad de Madrid demuestra una vez más su confianza en la compañía con este nuevo contrato, que tiene una duración inicial de 3 años con posibilidad de prorrogarse otros 3 años más.



LA NUEVA RESIDENCIA DE JAÉN SARquavitae CONDES DE CORBULL INICIA SU ACTIVIDAD

El día 15 de enero el nuevo centro residencial de SARquavitae en Jaén, SARquavitae Condes de Corbull, acogió a sus primeros residentes. La residencia, ubicada en el centro histórico de la ciudad, ha tenido muy buena acogida entre la población jienense. Cuenta con una oferta de 87 plazas residenciales y 25 plazas de centro de día y empleará a unas 70 personas. Los nuevos residentes y usuarios de su Unidad de Estancia Diurna ya pueden disfrutar de las modernas instalaciones que se han construido en el edificio histórico del Palacio de los Condes de Corbull, muy cerca del Ayuntamiento.



LA COMUNIDAD DE MADRID ADJUDICA A SARquavitae LA GESTIÓN DEL CENTRO RESIDENCIAL VILLAVERDE ALZHEIMER

La Comunidad de Madrid ha adjudicado a SARquavitae, compañía líder en servicios sanitarios y sociales, la gestión del Centro de Atención a las Personas Mayores Dependientes Villaverde



SARquavitae GESTIONARÁ EL CENTRO RESIDENCIAL Y DE DÍA UTEBO, PROPIEDAD DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

El nuevo centro del IASS tiene una capacidad para 135 residentes y 30 plazas de centro de día y creará 80 nuevos puestos de trabajo. El Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) del Gobierno de Aragón ha adjudicado la gestión integral del centro residencial y centro de día para personas mayores de Utebo a SARquavitae, líder en servicios sanitarios y sociales en España. El centro, propiedad del Gobierno de Aragón, tiene capacidad para 135 residentes y 30 usuarios de centro de día y ofrecerá empleo a más de 80 personas. El contrato tendrá una duración inicial de 10 años.



FUNDACIÓN CATALUNYA – LA PEDRERA Y FUNDACIÓN SARquavitae PROMUEVEN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “MICROBIOMA INTESTINAL DEL ANCIANO FRÁGIL”

La investigación, de dos años de duración, la llevan a cargo investigadores de la Fundación Lucha contra el Sida (FLS), del Hospital Germans Trias i Pujol (Barcelona). La Fundació Catalunya-La Pedrera y la Fundación SARquavitae han firmado un acuerdo de colaboración para llevar a cabo y financiar el proyecto de investigación “Microbioma intestinal del anciano frágil” (que desarrollan científicos), a cargo de investigadores médicos del Hospital Germans Trias i Pujol de Barcelona y de la Fundación Lucha contra el Sida (FLS). El proyecto está liderado por el Dr. Buenaventura Clotet, presidente de la propia FLS.



SARquavitae COLABORA CON EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA EN LA FORMACIÓN DE TRABAJADORAS FAMILIARES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS EN DOMICILIO

Profesionales SARquavitae del Servicio de Ayuda a Domicilio de Pamplona participan como docentes en la Escuela Taller de Empleo que el Ayuntamiento de Pamplona viene desarrollando desde agosto del pasado año. El objetivo del consistorio es ofrecer capacitación técnica a trabajadores del sector de la atención a personas en domicilio y en instituciones sociales, para lograr así su inserción laboral y contribuir a la mejora de la cualificación del sector asistencial. La Escuela Taller de Empleo es un programa mixto de formación y empleo financiado por el Servicio Navarro de Empleo y promovido por el Ayuntamiento de Pamplona.



SARquavitae RENUEDA SU ACUERDO CON LOS AYUNTAMIENTOS Y LA DIPUTACIÓN DE SEVILLA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA A 568 USUARIOS DE LA PROVINCIA DURANTE 2014

La división de Teleasistencia de SARquavitae continuará la prestación de sus servicios en 52 municipios de la provincia de Sevilla de menos de 20.000 habitantes a través de la prórroga del acuerdo suscrito con la Diputación de Sevilla y estos Ayuntamientos. La Diputación de Sevilla ha confirmado la continuidad de su aportación hasta el 30 de junio de 2014, con posibilidad de prorrogar la colaboración hasta finales de año, propuesta que fue acogida satisfactoriamente por los municipios y por los propios usuarios.



SARquavitae GESTIONARÁ EL SERVICIO MUNICIPAL DE TELEASISTENCIA DE PONFERRADA

El Ayuntamiento de Ponferrada ha adjudicado la gestión del servicio municipal de teleasistencia a SARquavitae. El servicio, con un presupuesto anual de 148.500 euros, dará respuesta a un total de 750 usuarios en Ponferrada y será ejecutado por SARquavitae al menos durante dos años, aunque podrá ser prorrogado dos años más. De este modo, las personas mayores y/o con discapacidad de la zona podrán seguir beneficiándose de este servicio preventivo y de atención inmediata y permanente de 24 horas que permite movilizar los recursos necesarios para resolver situaciones de emergencia o necesidad.



SARquavitae GESTIONARÁ A PARTIR DE ABRIL NUEVOS CENTROS DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD EN NAVARRA

La Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas ha adjudicado a SARquavitae la gestión de los centros de La Atalaya de Tudela, Valle del Roncal de Pamplona y Las Hayas de Sarriguren. De este modo, SARquavitae incorpora a su gestión dos nuevos centros de atención a personas con discapacidad del Gobierno de Navarra, La Atalaya y Las Hayas, y renueva el contrato en el caso del centro Valle del Roncal. La gestión inicial de SARquavitae tendrá una duración de un periodo de un año, susceptible de prorrogarse hasta alcanzar un máximo de 4 años.



LA ASOCIACIÓN DE PERSONAL DE “LA CAIXA” Y SARquavitae ACERCAN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS A LOS MAYORES

SARquavitae y la Asociación de Personal de “la Caixa” celebraron en las instalaciones de la residencia SARquavitae Claret de Barcelona la primera sesión de formación y divulgación titulada “Internet, una ventana al mundo. ¿Cómo utilizarla con seguridad?”. La jornada, tuvo como objetivo acercar las nuevas tecnologías a personas de edad avanzada para fomentar sus habilidades físicas y psicológicas y propiciar la interrelación y socialización de personas del mismo colectivo. Ambas entidades tienen previsto celebrar en Sevilla a finales de mayo una nueva jornada de características similares.



SARquavitae ABRE UN SERVICIO DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS EN ENFERMEDADES NEURODEGENERATIVAS Y ENFERMEDADES CRÓNICAS AVANZADAS

Las unidades del nuevo servicio están dirigidas por dos prestigiosos especialistas: el Dr. Xavier Gómez-Batiste y el Dr. Miquel Aguilar. Nacen con el objetivo de colaborar con los diferentes servicios y profesionales que atienden a este tipo de enfermos. En su apuesta por la innovación al servicio de la salud, SARquavitae pone en marcha un nuevo servicio de consultas médicas especializadas en atención a personas con enfermedades crónicas avanzadas y a personas con enfermedades neurodegenerativas, basado en un modelo de atención compartida con otras organizaciones y profesionales que atienden primariamente al paciente.



SARDOMUS REALIZA EL SEGUIMIENTO ESPECIALIZADO DE PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS PARA LOS ASEGURADOS DE ADESLAS EN MADRID

Los asegurados de Adeslas disponen desde hace meses de un servicio de atención especializado de personas con enfermedades crónicas complejas realizado por profesionales de SARDomus en Madrid. El objetivo del servicio es ofrecer a dichas personas herramientas necesarias para la autogestión y el autocuidado de su enfermedad con el fin de mejorar su calidad de vida, reducir las complicaciones derivadas de su patología y, en consecuencia, optimizar el gasto sanitario.



SARquavitae PRESENTA SU NUEVO MODELO DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN EL CONGRESO NACIONAL SOBRE DISCAPACIDAD DE GRANADA

SARquavitae ha presentado su nuevo modelo de atención a la discapacidad intelectual en el Congreso Nacional de la Fundación Derecho y Discapacidad: “La Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. De los derechos a los hechos”, celebrado en Granada. El nuevo modelo de atención a la discapacidad de SARquavitae ha sido elaborado por el equipo de la psicóloga Pilar Gorgocena, prestigiosa profesional en este ámbito y coordinadora de los 15 centros de discapacidad que SARquavitae gestiona por todo el territorio español.



EL CENTRO DE LA COMUNIDAD DE MADRID ALICIA KOPLOWITZ, GESTIONADO POR SARquavitae, PRESENTA UNA INNOVADORA TÉCNICA DE ALIMENTACIÓN ADAPTADA A PERSONAS CON ESCLEROSIS MÚLTIPLE EN EL DÍA MUNDIAL DE LA ENFERMEDAD

El centro de la comunidad de Madrid de Esclerosis Múltiple Alicia Koplowitz, gestionado por SARquavitae, ha presentado un novedoso método de alimentación para personas con disfagia durante una jornada lúdica de celebración del Día Mundial de la Esclerosis Múltiple. Además, el equipo de profesionales del centro ha presentado otras novedades terapéuticas en un acto que ha contado con la presencia del Consejero de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, Jesús Fermosel.



LA FUNDACIÓN SARquavitae LANZA UN NUEVO FONDO ANUAL DE AYUDA A LAS FAMILIAS PARA FACILITAR EL ACCESO A SERVICIOS ASISTENCIALES A ENFERMOS DE ALZHEIMER

El nuevo programa anual de apoyo económico a las personas con alzhéimer está dotado con 300.000 euros anuales. Un centenar de familias se beneficiaron el año pasado de este fondo solidario. La Fundación SARquavitae presenta por segundo año consecutivo su programa anual de ayudas económicas a las familias con enfermos de alzhéimer para facilitar el acceso a los servicios residenciales. Este programa permite financiar parte del coste de la atención profesional que necesitan las personas en situación de dependencia debido a esta enfermedad neurodegenerativa. El programa está dotado con 300.000 euros anuales.

SARquavitae OFRECERÁ EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO A LOS CIUDADANOS DE LAS ÁREAS ESTE Y OESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

SARquavitae gestionará a partir del mes de julio el Servicio de Ayuda a Domicilio dirigido a las personas en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid de las áreas Este y Oeste. El servicio, adjudicado y financiado por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, cubrirá a unas 3.000 personas en situación de dependencia y empleará a más de 1.000 profesionales.

XAVIER TRIAS INAUGURA EL CENTRO RESIDENCIAL SARquavitae BONANOVA, NACIDO CON VOCACIÓN DE SER UN REFERENTE EN LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA CENTRADA EN LA PERSONA

El Alcalde de Barcelona, Xavier Trias, ha presidido hoy la inauguración del centro residencial SARquavitae Bonanova, ubicado en las instalaciones de la antigua clínica Dexeus. Un centro abierto desde el pasado mes de noviembre que nace con vocación de convertirse en referencia de la atención centrada en la persona, no solo en la especialización sanitaria, sino también en los servicios personales y de confort. Este centro responde a un modelo de atención personalizada centrada en las necesidades de las personas.

LOS CENTROS SARquavitae DE TODA ESPAÑA SE VUELCAN EN LA CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DEL ALZHEIMER

Centros de día y residencias SARquavitae han conmemorado el Día Mundial del Alzheimer realizando actividades diversas en todo el territorio nacional, como la escritura en *post-its* de mensajes para recordar aquello realmente importante, en SARquavitae Remedios; ejercicios de memoria e intercambio de recuerdos, en SARquavitae Torrequebrada; un pase de fotografías de los residentes cuando eran jóvenes, en SARquavitae Monte Val; y una suelta de globos para recordar no solo aquellos que lo padecen, sino también a las familias que lo sufren, en SARquavitae Fontibre.

EL AYUNTAMIENTO DE HUELVA VUELVE A CONFIAR EN SARquavitae PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El consistorio invierte 8 millones de euros anuales en el servicio, que emplea a más de 400 personas. El Ayuntamiento de Huelva ha prorrogado la adjudicación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) a favor de SARquavitae, la compañía que gestiona el servicio desde 2005 y que continuará gestionado la prestación hasta noviembre de 2015. La adjudicación supone una inversión por parte del consistorio cercana a los 8 millones de euros anuales, lo que repercutirá en el bienestar de los más de 1.200 onubenses.



EL SERVICIO CATALÁN DE SALUD ADJUDICA EL SERVICIO DE URGENCIAS MÉDICAS A DOMICILIO DEL SEM DE LA ZONA LITORAL MAR DE BARCELONA A SARDOMUS

El Servicio Catalán de Salud confía a SARDomus, filial de SARquavitae, la gestión del servicio de asistencia sanitaria continuada y urgente a domicilio del SEM de la zona Litoral Mar de Barcelona. El contrato, que tendrá validez hasta noviembre de 2015 y es prorrogable por un año más, cuenta con un volumen anual de más de 400.000 euros y, si se prorroga hasta 2016, la inversión pública alcanzará los 831.500 euros. Después de esta adjudicación, SARDomus gestiona la atención continuada a domicilio de toda Barcelona ciudad más una parte de Sant Adrià del Besós.



FRANCESC TORRALBA PRESENTA UNA GUÍA ELABORADA POR EL COMITÉ DE ÉTICA DE SARquavitae PARA AFRONTAR LA PÉRDIDA DE SENTIDO DE LA VIDA QUE EXPERIMENTAN ALGUNAS PERSONAS

El libro *Crisis de sentido en el atardecer de la vida* ofrece ayuda y reflexiones a profesionales y familiares. El Dr. Francesc Torralba, Presidente del Comité de Ética Asistencial de SARquavitae y Director de la Cátedra Ethos de la Universidad Ramon Llull, ha presentado el libro *Crisis de sentido en el atardecer de la vida*, una guía práctica que pretende reflexionar y ofrecer herramientas a los profesionales del ámbito sociosanitario ante situaciones que surgen provocadas por el hastío de vivir de las personas a las que cuidan.



FUNDACIÓN SARquavitae GESTIONARÁ DOS NUEVOS EQUIPOS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL DE OBRA SOCIAL “LA CAIXA” EN CÓRDOBA Y SEVILLA

La Fundación SARquavitae gestionará los dos nuevos Equipos de Atención Psicosocial (EAPS) de la Obra Social “la Caixa” en Sevilla y Córdoba después de haber resultado la entidad elegida en esta adjudicación. La convocatoria, dirigida a entidades sin ánimo de lucro vinculadas al ámbito sanitario, responde a la voluntad de Obra Social “la Caixa” de ampliar la cobertura geográfica del Programa para la Atención Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas. Un comité de expertos ha sido el encargado de estudiar y evaluar los proyectos y ha elegido a Fundación SARquavitae como entidad idónea para los dos nuevos EAPS en Andalucía.



SARquavitae CONTARÁ CON EL PRIMER CENTRO RESIDENCIAL COMPLETAMENTE ADAPTADO A LAS PERSONAS SORDAS EN CANTABRIA

La Asociación de Sordos de Santander y Cantabria ha asesorado a SARquavitae en la adaptación de sus instalaciones para personas que padecen sordera. Ambas entidades han firmado un acuerdo de colaboración para ampliar su trabajo conjunto, así como para ofrecer formación específica para el colectivo de personas sordas.

NUEVA WEB CORPORATIVA SARQUAVITAE

En 2014 SARquavitae ha estrenado un nuevo activo web. Ofrece información sobre los servicios que la compañía dispone y sobre las **diferentes especialidades** que afectan a las personas que requieren de los mismos. También ofrece un

interesante espacio de conocimiento con publicaciones y ponencias para los profesionales. Asimismo, **fomenta la relación entre las familias y los usuarios** de estos servicios **potenciando la interacción y la presencia en redes sociales.**

NACE EL NUEVO PORTAL SARQUAVITAE. ES CON LA VOLUNTAD DE SER UN REFERENTE EN LA INFORMACIÓN SOCIAL Y SANITARIA

SERVICIOS ADAPTADOS A TODOS LOS NIVELES DE DEPENDENCIA

LISTADO DE ESPECIALIDADES SANITARIAS

SALA DE PRENSA

ACCIÓN SOCIAL + CONOCIMIENTO + FORMACIÓN

COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL ADAPTADA A TODOS LOS DISPOSITIVOS

NOVEDADES E INNOVACIÓN

COMUNICACIÓN DIRECTA CON LA COMPAÑÍA Y CON CADA UNO DE LOS CENTROS

CHAT ONLINE EN TIEMPO REAL CON EL CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

+ 300 PÁGINAS DE INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN SANITARIA Y SOCIAL

REDES SOCIALES

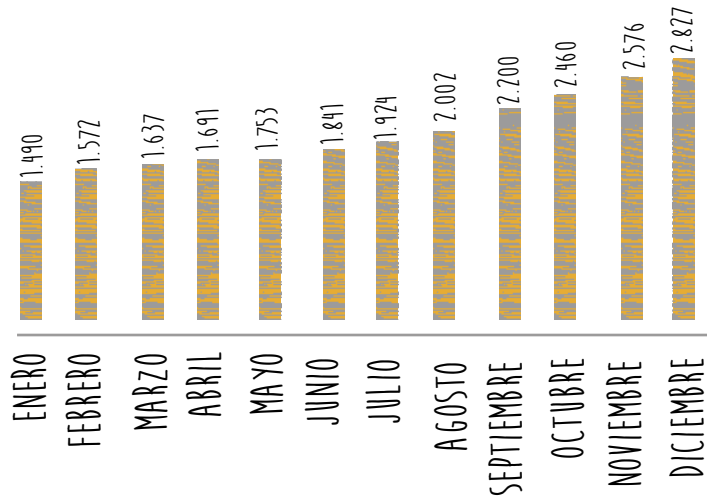
FACEBOOK

<https://www.facebook.com/SARquavitae.es>



2.827
SEGUIDORES

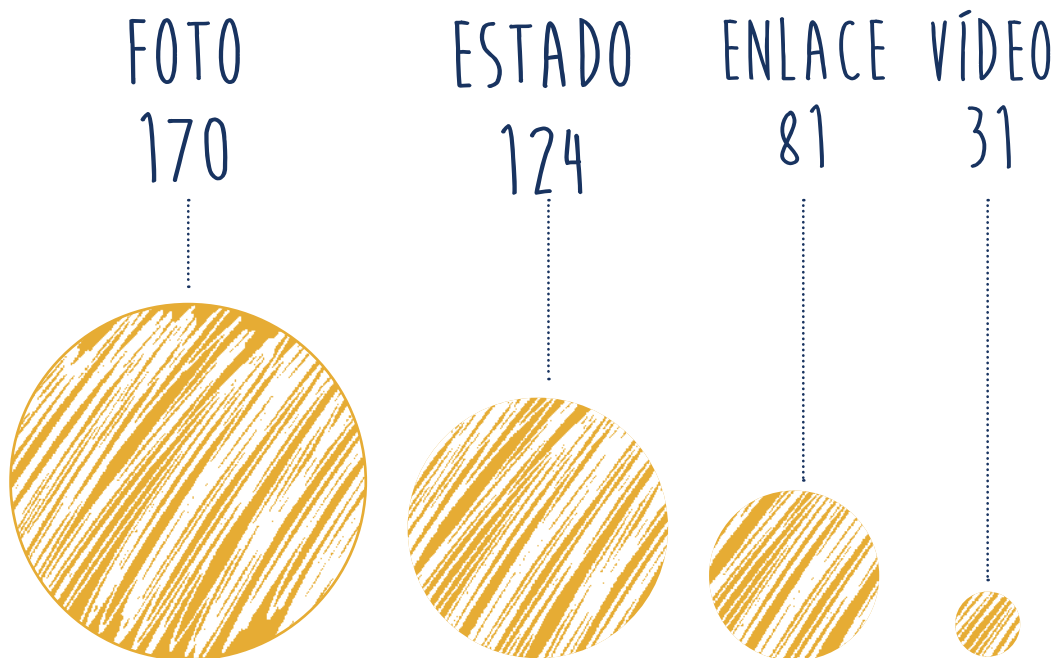
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO
DE SEGUIDORES EN FACEBOOK



402
PUBLICACIONES
EN TOTAL



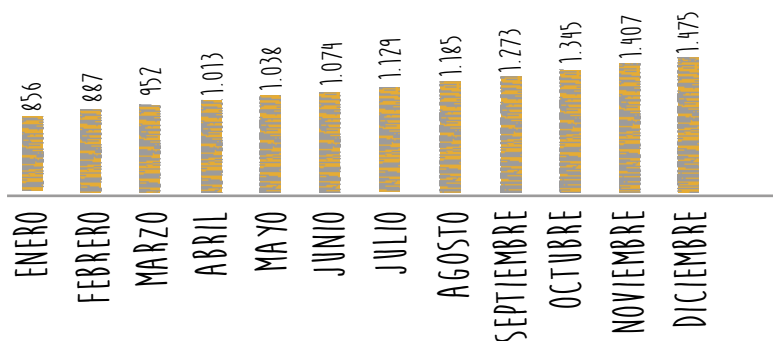
NÚMERO DE PUBLICACIONES POR TIPO



TWITTER <https://twitter.com/SARquavitae>



EVOLUCIÓN DE SEGUIDORES DE TWITTER



1.475 SEGUIDORES

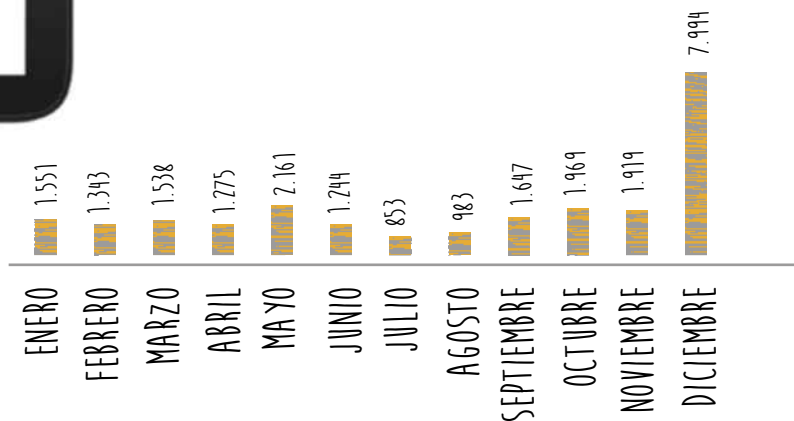
<https://www.youtube.com/user/SARquavitaeTV>

YOUTUBE



24.477 REPRODUCCIONES

REPRODUCCIONES CANAL SARQUAVITAE YOUTUBE



COMUNICACIÓN ACTIVA CON LAS FAMILIAS

La compañía ha desarrollado un plan de **mensajes periódicos de comunicación con sus clientes** que permite a los familiares de residentes la **interacción constante con los centros residenciales SARquavitae**.

A través de mensajes de correo electrónico, los centros residenciales SARquavitae

dan la bienvenida e informan a los familiares sobre la agenda de actividades y ocio, invitaciones a actos, menús, planificación de cumpleaños, adaptación y evolución de su familiar residente, cambios en el equipo de profesionales y diferentes temas de interés. Esta actuación acerca la vida de los centros a las familias y facilita su cercanía e interacción constante.

Bienvenida



Celebración de cumpleaños



Menús



Agenda de ocio y tiempo libre





BLOG

El nuevo proyecto web incorpora la creación de blogs digitales orientados a una comunicación más local y concreta.

Los blogs de los centros y servicios suponen una herramienta de comunicación clara en la relación con los clientes, familiares y profesionales.

La **Fundación SARquavita** también dispone de un blog desde donde **impulsa, promueve y comparte** las actividades de formación, la divulgación de contenidos relacionados con el envejecimiento activo, reflexiones sobre los mayores y la acción social de la empresa, expresión de su **Responsabilidad Social Corporativa**.

Fundación SARquavita

<http://www.sarquavita.es/blog/fundacionsarquavita/>



HERRAMIENTA INTERACTIVA
PARA EL DIÁLOGO CON
INFORMACIÓN DEL SERVICIO,
FOTOGRAFÍAS, VÍDEOS DE
LAS ACTIVIDADES
Y CALENDARIO DE ACTOS



Teleasistencia



<http://www.sarquavita.es/blog/teleasistencia/>

PUBLICACIONES

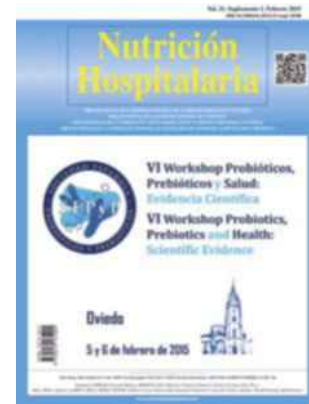
“El papel de los centros residenciales sociales en el sistema sanitario”.

Referent de la Unió nº 13, 2014. Josep Pascual, Director Técnico Asistencia SARquavitaes.



En este artículo de divulgación se parte de los conceptos de salud (según la OMS, 1946) y dependencia (según la Ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia) para analizar la gran transformación que está sufriendo el perfil de las personas mayores atendidas en centros residenciales y su repercusión en los sistemas social y sanitario.

En el estudio de SARquavitaes realizado en toda España durante el año 2013, se observa que el 70-75% de las 10.991 personas atendidas presentaban 3 o más enfermedades activas (multimorbilidad) y polimedicación (más del 50% de las personas tienen prescritos 7 o más fármacos) y, además, reciben cuidados de enfermería especializada y preventivos el 42,7% de las 5.266 personas que ingresaron en situación de riesgo de sufrir úlceras por presión.



“Prevalencia de desnutrición en personas mayores institucionalizadas en España: Un análisis multicéntrico nacional”. *Nutrición Hospitalaria*, marzo 2015. Departamento de Investigación y Dirección Técnica Asistencial.

En el artículo se estudia el estado nutricional al ingreso en centros SARquavitaes, ya que un estado nutricional deficitario tiene importantes consecuencias en la salud de los colectivos vulnerables, como las personas con enfermedades crónicas o en situación de dependencia.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto el delicado estado nutricional de las personas que ingresan en nuestros centros, fruto de la alta complejidad clínica de estas personas, evidenciando la necesidad de realizar valoraciones integrales que permitan establecer planes de cuidados específicos para los perfiles atendidos.



“Atención a personas con discapacidad intelectual: Modelo SARquavitaes”.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. De los Derechos a los Hechos, Ed. Tirant Lo Blanch. Pilar Gogorcena, Coordinadora Técnica-Asistencial de Discapacidad Intelectual de SARquavitaes, y Mónica de las Heras, Coordinadora Técnica-Asistencial de SARquavitaes.

Se expone el Modelo SARquavitaes de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual haciendo hincapié en la necesidad de abordar la intervención en este campo de manera integral y trabajar con objetivos significativos encaminados a promover las diferentes dimensiones que influyen en la calidad de vida de las personas.



“Retos de una atención integral de calidad: Visión actual y perspectivas de futuro desde SARquavitae”. *Anuari de l'Envelliment 2014 de la Universitat de les Illes Balears.* Profesionales de SARquavitae Balears: Antonio Calvo Ara, Aina Maria Ferrà Cañellas, Elsa Herranz Sanz, Gregorio Molina Paniagua, María José Secilla Castro, Catalina María Vanrell Munar y Marián Vázquez Sánchez.

El artículo analiza la evolución del perfil de las personas atendidas por SARquavitae en las Islas Baleares y explicita las nuevas necesidades asistenciales y los retos que esto plantea.

El modelo asistencial de SARquavitae sitúa, desde sus inicios, el foco en la propia persona. Por tanto, los profesionales son facilitadores que ofrecen unos cuidados especializados partiendo de la historia de vida. Este cambio de mirada en el ámbito de la atención residencial tiene implicaciones éticas, asistenciales, organizativas y estructurales y requiere un compromiso de toda la organización.

Por último, se reflexiona sobre una serie de áreas cuya consolidación en el futuro contribuirá a mejorar la atención proporcionada, examinando elementos vinculados a las intervenciones, el entorno y la universalización de la tecnología en el ámbito social y sanitario.

Mi nuevo hogar. SARquavitae.

Libro redactado en clave infantil con textos en verso y letras mayúsculas y manuscritas para facilitar la lectura tanto de los mayores como de los más pequeños. Tiene abundantes ilustraciones.

La obra aborda de un modo sencillo el cambio de domicilio del nuevo residente

y pretende ser una herramienta útil para padres y educadores para explicar a los niños de una manera sencilla y comprensiva el ingreso de un familiar en un centro residencial. El libro apunta a la calidad de la atención que ofrecen los centros residenciales SARquavitae como factor importante en la decisión para el cambio. Así, se destacan no solamente las instalaciones y los servicios ofrecidos por los centros de la compañía, sino también las numerosas actividades pensadas para los residentes y las facilidades ofrecidas a los familiares en cuestión de visitas.

La presentación del libro tuvo lugar paralelamente en los centros residenciales SARquavitae de toda España coincidiendo con el Día del Nieto. Se organizaron diversos



actos intergeneracionales para la ocasión. “Nadie le quiere como tú, nadie le cuida como nosotros” es el mensaje que SARquavitae espera transmitir con este libro.



Aquellos recuerdos tan sabrosos...

Usuarios del centro de día La Magdalena, gestionado por SARquavitae.

El libro recoge 54 recetas tradicionales relacionadas con la historia de vida de los mayores de los centros de día de la ciudad de Madrid gestionados por la compañía SARquavitae.

La idea inicial del recetario surgió hace apenas un año en el Centro de Día La Magdalena, y sus promotores decidieron hacerla extensiva al resto de Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid gestionados por SARquavitae.

Se formaron grupos de trabajo en los distintos centros, en los que los usuarios dieron a conocer recetas tradicionales y, de manera paralela, se trabajaron las historias de vida que los mayores asociaban

a la elaboración o degustación de cada una de las recetas. Concebida como una actividad de promoción del envejecimiento activo dentro de los centros de día, la elaboración del libro ha permitido a los usuarios trabajar diferentes capacidades, tanto cognitivas como funcionales, que están presentes en nuestro día a día. En concreto, a nivel cognitivo se ha trabajado la memoria, la atención, las funciones ejecutivas, el cálculo y el lenguaje, mientras que a nivel funcional se han trabajado las actividades instrumentales de la vida diaria, como la elaboración de los platos.

Esta obra, que está apadrinada por el chef Juan Pozuelo, colaborador de la Fundación Infancia con Futuro, fue presentada por la Alcaldesa de Madrid, Ana Botella, en el propio el Centro de Día municipal La Magdalena.



ELABORACIÓN DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

Durante el 2014 se ha puesto en marcha un grupo de colaboradores del Departamento de Investigación e Innovación formado por nueve profesionales con conocimientos y experiencia previa en investigación. Dicho equipo está liderado por el Departamento de Investigación y tiene como objetivo la publicación de artículos científicos en las 4 líneas prioritarias de SARquavitae:

- / CARGA SANITARIA
- / NUTRICIÓN
- / ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS
- / ATENCIÓN AL FINAL DE LA VIDA
(CRONICIDAD AVANZADA — ATENCIÓN PALIATIVA)

Para ello, se ofreció participar a todos los profesionales de la organización que estuvieran interesados en colaborar con el Departamento en tareas de investigación.

UN AÑO EN IMÁGENES

LA FLORIDA

Oviedo



EL SERRALLO

Granada



CAN BUXERES

L'Hospitalet de Llobregat



ALCUDIA

Alcudia



CONCEPCIÓN ARENAL

A Coruña



SAN LÁZARO

Santiago de Compostela



ENERO

CONCEPCIÓN
ARENAL

A Coruña



CASTRO RIBEIRAS
DO LEA

Castro do Rei



FEBRERO

BONANOVA

Barcelona



LA FLORIDA

Oviedo

CASTRO RIBEIRAS
DO LEA

Castro do Rei





LA FLORIDA

Oviedo

PARQUE GAVILANES

Olías del Rey



JARDÍN DE LOS MAYORES

Móstoles



MONTEVAL

Valdepeñas



ALCUDIA

Alcudia

CONCEPCIÓN ARENAL

A Coruña



AZALEA

Marbella



MARZO



REGINA
Barcelona

CIUDAD
DE LAS ARTES
Valencia



CONCEPCIÓN ARENAL
A Coruña



ABRIL



CAPDEPERA
Capdepera

SAN LÁZARO
Santiago
de Compostela



CIUDAD
DE LAS ARTES
Valencia



ISADABE

Estepona



LA FLORIDA

Oviedo



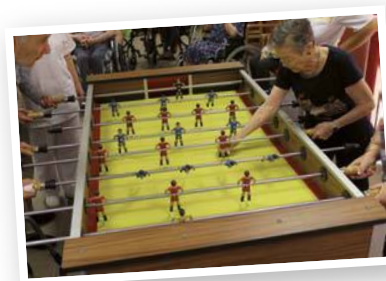
PARQUE DE LOS FRAILES

Madrid



CAPDEPERA

Capdepera



MICAELA ARAMBURU

Cádiz



LA FLORIDA

Oviedo



CAN BUXERES

L'Hospitalet de Llobregat

MAYO

REGINA

Barcelona

SAN LÁZARO

Santiago de Compostela



REMEDIOS

Aguilar de la Frontera



JUNIO

PALMA

Palma

LA FLORIDA

Oviedo



JULIO

CASTRO RIBEIRAS DO LEA

Castro do Rei





LA FLORIDA

Oviedo

CAPDEPERA

Capdepera



MICAELA ARAMBURU

Cádiz



REMEDIOS

Aguilar de
la Frontera



MONTEVAL

Valdepeñas



AGOSTO



SAN LÁZARO

Santiago de Compostela

SANTA JUSTA

Sevilla



CAN BUXERES

L'Hospitalet de Llobregat



SEPTIEMBRE



BALEARES

Centros de Baleares



ARTURO SORIA

Madrid

OCTUBRE



BERRA

San Sebastián

CIUDAD DE MÓSTOLES

Móstoles





MIRAFLORES

Bilbao



SANT JORDI

Cornellà



BERRA

San Sebastián



FONTIBRE

Zaragoza



SAN LÁZARO

Santiago de Compostela

SAN LÁZARO

Santiago de Compostela



NOVIEMBRE



REMEDIOS

Aguilar de la Frontera



LA TORTUGA

Jerez de la Frontera

DICIEMBRE



SON SARDINA

Palma

FONTIBRE

Zaragoza



ZALFONADA

Zaragoza





CLIENTES

SARQUAVITAE, ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA



ESCUCHAR A
LAS PERSONAS QUE
ATENDEMOS NOS
AYUDA A SEGUIR
MEJORANDO

PROYECTO SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En el año 2014, SARquavitae ha continuado su proyecto de mejora de la satisfacción del cliente mediante una serie de medidas que permiten escuchar y aprender de los clientes y conocer sus necesidades, sugerencias y quejas.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN SARquavitae: DIVISIÓN RESIDENCIAS

SARquavitae es consciente de que debe proseguir en su esfuerzo y continuar satisfaciendo las necesidades y sugerencias de las personas que atiende y de sus familiares. Para ello, y con el fin de conocer la satisfacción de los clientes (familiares) de los

QUÉ OPINAN DE NOSOTROS NUESTROS CLIENTES

VER VÍDEO



CLIENTES DE SARquavitae OPINAN SOBRE LOS SERVICIOS DE SARquavitae EN NUESTRO CANAL DE YOUTUBE CORPORATIVO.

<https://www.youtube.com/user/SARquavitaeTV>

LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES Y DE SUS FAMILIAS ES PARA LA COMPAÑÍA UNA DE LAS PRINCIPALES FUENTES DE INSPIRACIÓN EN SU CONSTANTE BÚSQUEDA DE MEJORAS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

centros de la compañía, se crea un **grupo de trabajo formado por diferentes profesionales** de SARquavitae que **elaboran, consensúan y revisan el método, la forma y el procedimiento de las encuestas de satisfacción** para contribuir a mantener y mejorar el sistema y obtener un mejor conocimiento de las expectativas, necesidades y calidad percibida por el cliente que nos ayudará a la hora de tomar decisiones sobre todos los procesos.

Como novedad en 2014, se inició la evaluación y chequeo de la calidad percibida de los nuevos clientes –a los que llevan un mes en el centro, a los que llevan tiempo en el centro y a los que se van–, siguiendo todo el ciclo de vida del cliente.

Este proyecto pretende lograr tres objetivos principales:

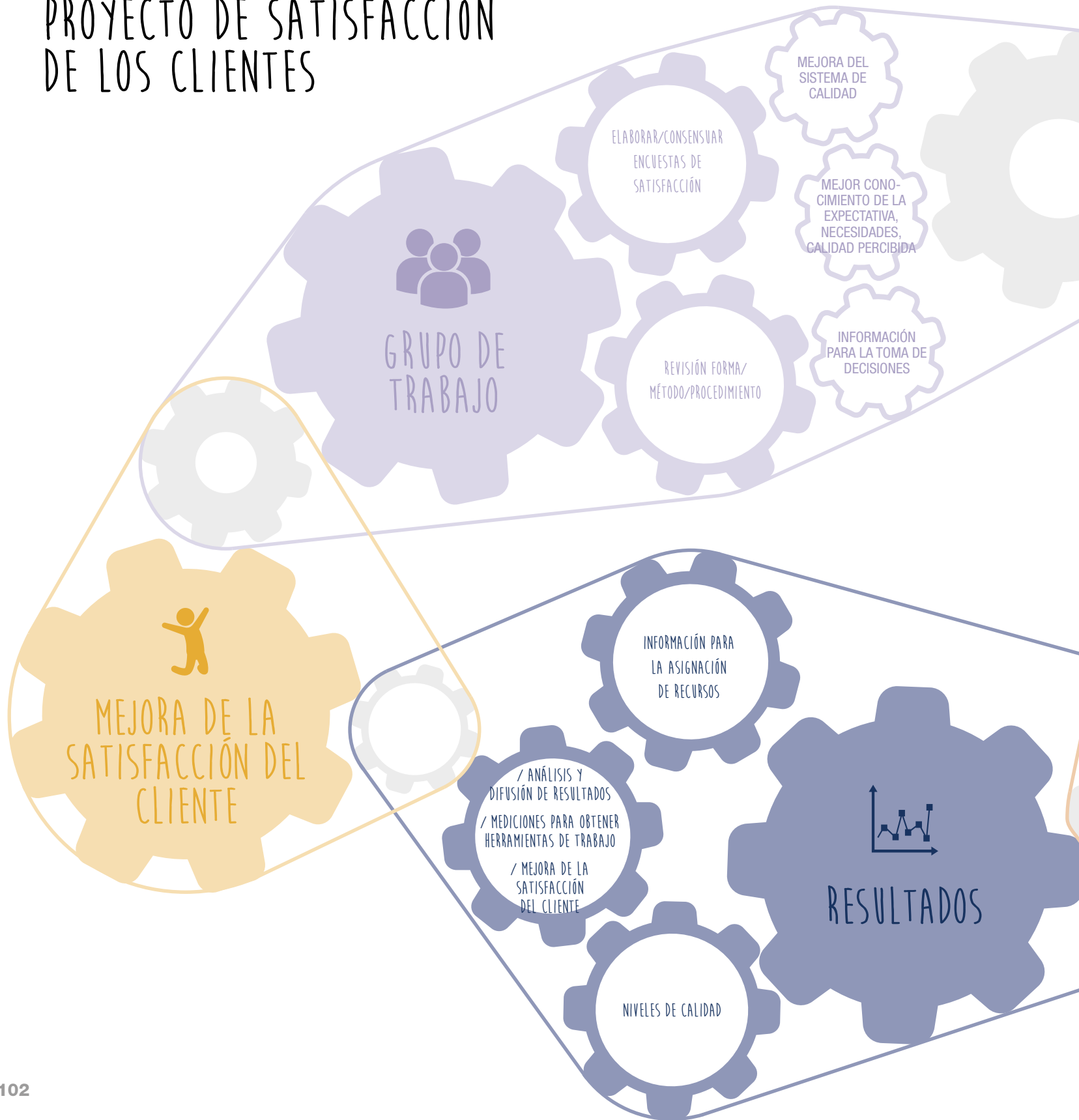
- 1 Determinar el nivel de calidad de los principales servicios y procesos en centros SARquavitae.
- 2 Dotar a la compañía de información relevante para la asignación eficiente de recursos destinados a la mejora del servicio y la comunicación, invirtiéndolos en la mejora de factores que incrementen la satisfacción de sus clientes.
- 3 Difundir y operativizar los resultados de las mediciones de forma clara, atractiva, sencilla y rápida para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para los responsables de los centros.

Para determinar el nivel de calidad de los servicios que SARquavitae está ofreciendo a sus clientes, se han llevado a cabo estudios paralelos.

Estudios:

- / Encuestas telefónicas para analizar la calidad percibida por los clientes.
- / Evaluación de la calidad objetiva del Servicio de Atención Telefónica.
- / Evaluación de la calidad objetiva de los centros mediante observación directa.

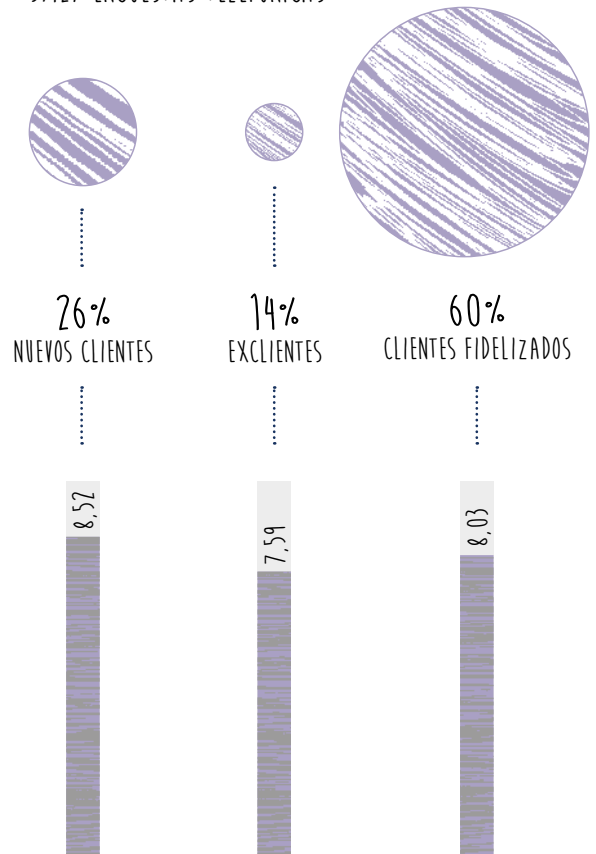
PROYECTO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES





EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE FAMILIARES SE SITÚA EN UN PROMEDIO DE 8,04 (SOBRE 10),.. ESTANDO CADA UNA DE LAS ENCUESTAS POR ENCIMA DE 7,5

'CLIENT-LIFE CYCLE':
3.127 ENCUESTAS TELEFÓNICAS



SATISFACCIÓN GLOBAL
(EXPRESADA EN PUNTOS SOBRE 10)

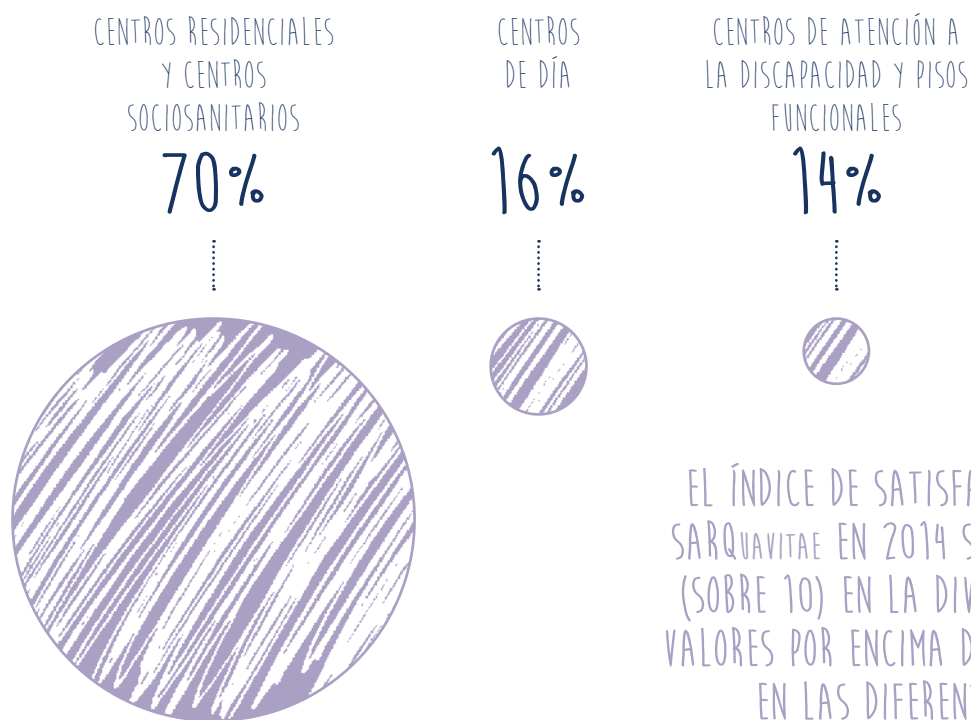
* Nuevos clientes (al mes del ingreso), clientes fidelizados (más de 6 meses en el centro), exclientes (ya no residen en el centro).

Además del estudio de satisfacción a familiares, también se ha llevado a cabo un **estudio de satisfacción a residentes y usuarios de los centros**. En dicho estudio **han participado un total de 1.250 personas atendidas**.

La recogida de la opinión y valoración de las personas atendidas sobre el grado de satisfacción con el servicio se ha llevado a cabo mediante **entrevistas presenciales** en las que se les solicitaba, de forma voluntaria y confidencial, su valoración con el trato y atención, organización y confort, calidad asistencial y transporte.

Los informes de satisfacción resultantes, elaborados individualmente 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.

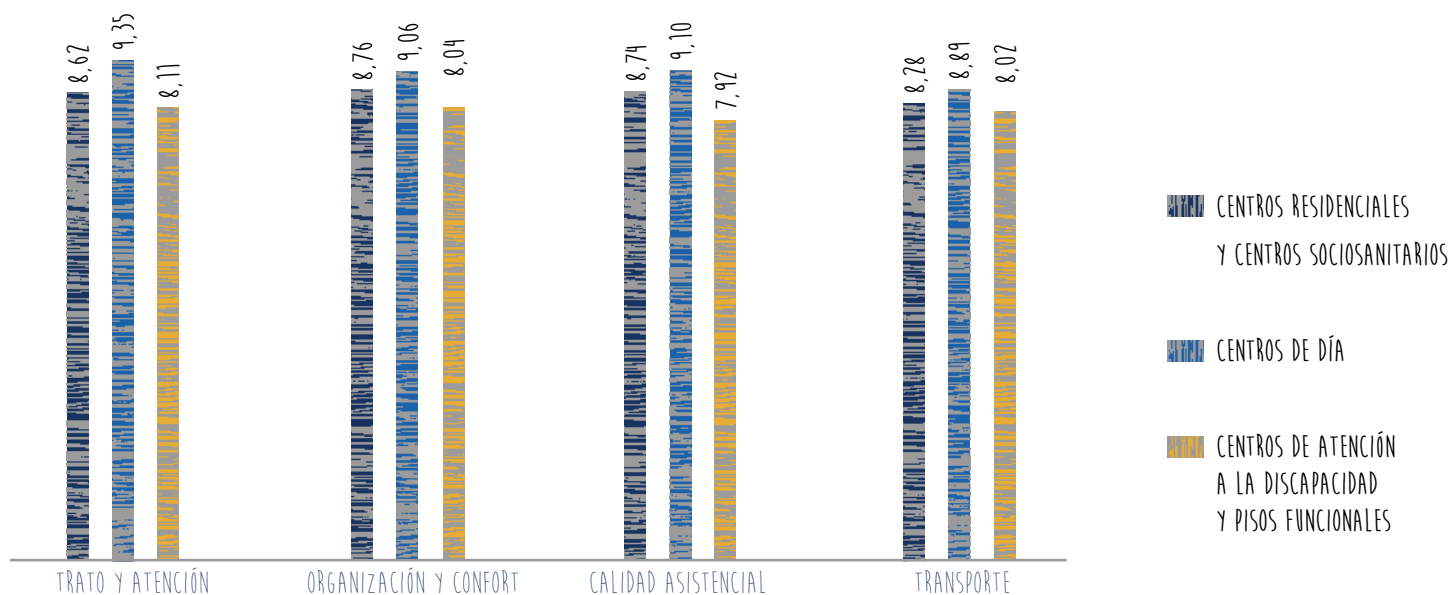
% PARTICIPACIÓN, CLASIFICADO POR TIPO DE CENTRO (N = 1.250 RESIDENTES/USUARIOS ENCUESTADOS)



SATISFACCIÓN GLOBAL (SOBRE 10)



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ÁREAS Y TIPO DE CENTRO (SOBRE 10)



SARQUAVITAE ESCUCHA A SUS CLIENTES

Otra de las vías de diálogo con los clientes y empleados es el análisis de los agradecimientos, sugerencias y reclamaciones que reciben los centros y servicios.

Durante 2014, SARquavitae ha recibido **2.680 agradecimientos**, **318 sugerencias** y **1.210 reclamaciones**.

2.680
AGRADECIMIENTOS
A LOS PROFESIONALES
Y AL SERVICIO
EN 2014



AGRADECIMIENTOS

79%

5%

7%

9%

TRATO
PERSONAL

CONFORT Y
BIENESTAR

ATENCIÓN
SANITARIA

OTROS



SUGERENCIAS

11%

28%

46%

15%

TRATO
PERSONAL

CONFORT Y
BIENESTAR

ATENCIÓN
SANITARIA

OTROS



RECLAMACIONES

44%

21%

23%

12%

TRATO
PERSONAL

CONFORT Y
BIENESTAR

ATENCIÓN
SANITARIA

OTROS

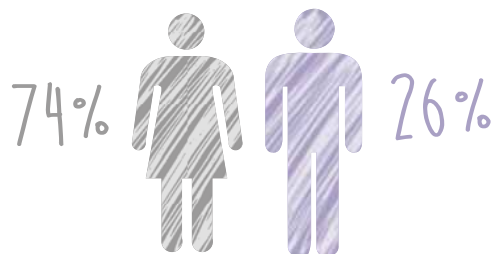
PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR SARQUAVITAE EN 2014

Las personas atendidas por los servicios de SARquavitae son en su mayoría mujeres, que representan un 74% del número total de clientes. En lo que respecta a la

edad, la franja más destacada es la que comprende desde los 85 años a los 94, seguida de la franja de entre 75 y 84.

UN 47% DE LOS RESIDENTES O USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SARQUAVITAE ES MAYOR DE 85 AÑOS

POR GÉNERO



POR FRANJAS DE EDAD %



7%

0-64
AÑOS

9%

65-74
AÑOS

37%

75-84
AÑOS

42%

85-94
AÑOS

5%

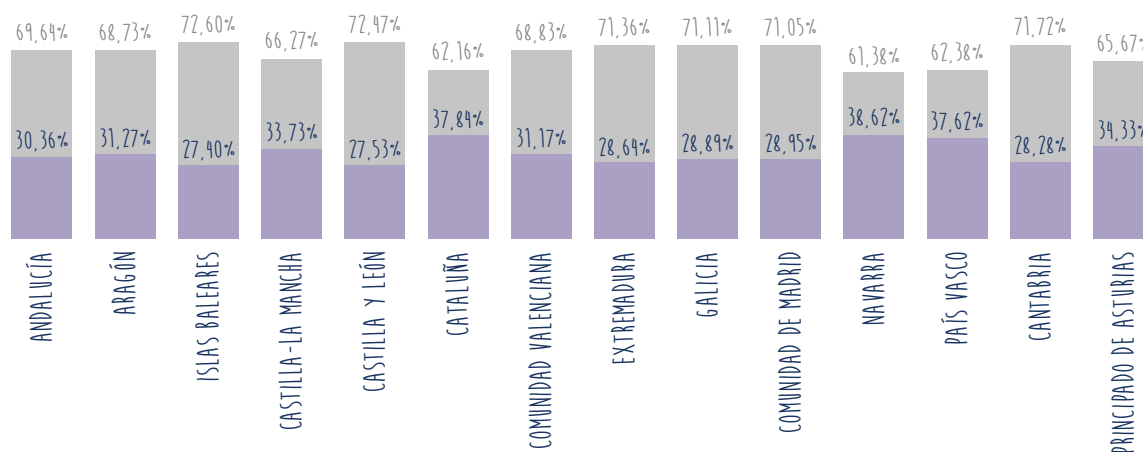
>=95
AÑOS

PERSONAS ATENDIDAS A TRAVÉS DE:

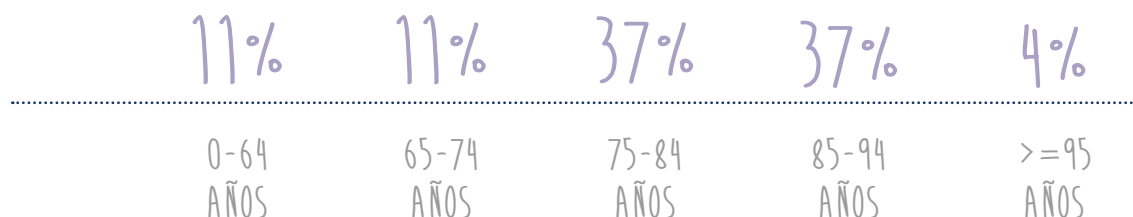
- / SERVICIOS RESIDENCIALES SARQUAVITAE
- / CENTROS DE ATENCIÓN DIURNA
- / COMPLEJOS DE VIVIENDAS CON SERVICIOS ADOREA



POR GÉNERO
Y CC. AA. %

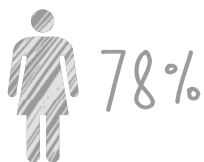


POR FRANJAS
DE EDAD %

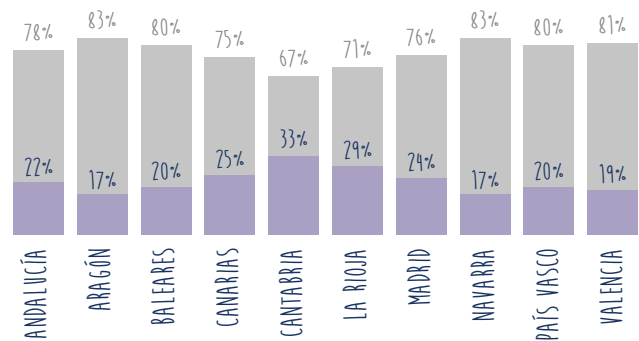




PERSONAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO



POR GÉNERO Y CC. AA.



POR FRANJAS DE EDAD %



9%

0-64
AÑOS

10%

65-74
AÑOS

33%

75-84
AÑOS

42%

85-94
AÑOS

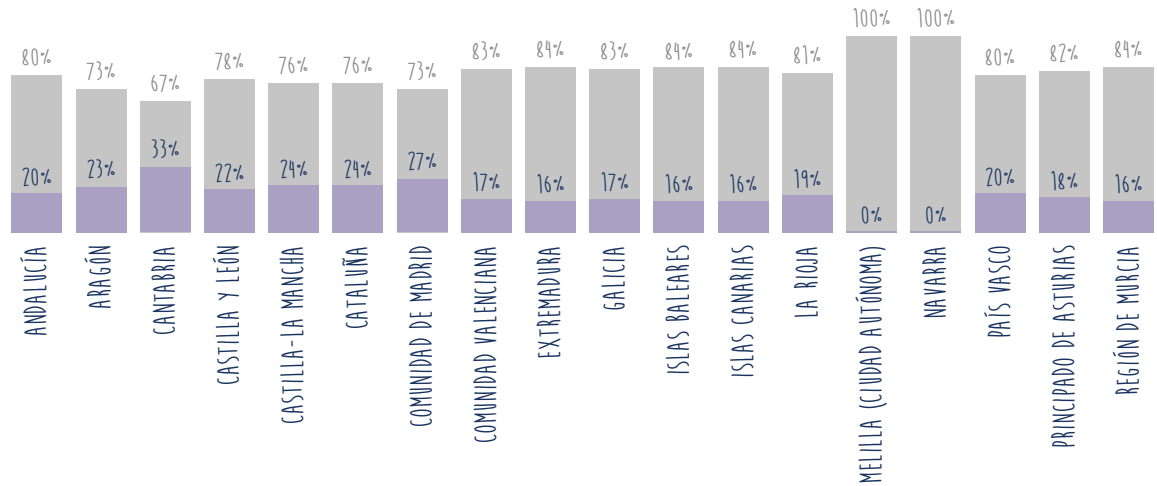
6%

>=95
AÑOS

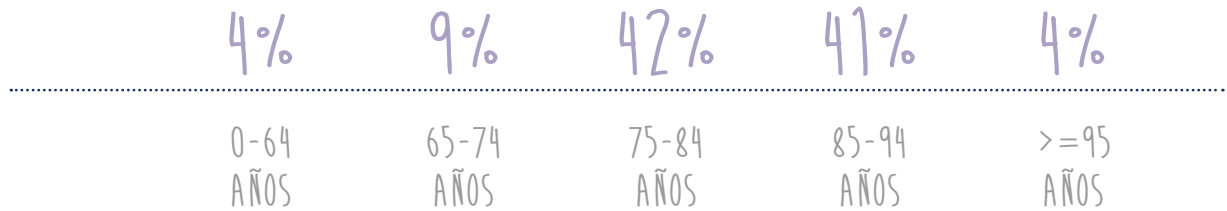
PERSONAS ATENDIDAS A TRAVÉS DE TELEASISTENCIA



POR GÉNERO Y CC. AA. %



POR FRANJAS DE EDAD %





PERSONAS ATENDIDAS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES SARquavitae POR GRADO DE DEPENDENCIA

SARquavitae ha desarrollado su propio sistema de valoración de la dependencia de las personas que atiende en sus centros, que converge según lo definido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en la que se clasifican según los siguientes niveles: dependencia moderada, dependencia severa y gran dependencia. SARquavitae atiende a estas personas en unidades especializadas en alta dependencia con un modelo de atención adecuado y personalizado para cada caso.

6,3%

DEPENDENCIA MODERADA

La persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, al menos una vez al día.

El 6,3% de los residentes en los centros SARquavitae en 2014 pertenecen al grupo de Dependencia Moderada establecido por la ley de la dependencia.

0,2% MENOS QUE EN 2013

31,2%

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 31,2% de los residentes en los centros SARquavitae en 2014 pertenecen al grupo de Dependencia Severa establecido por la ley de la dependencia.

2,1% MÁS QUE EN 2013

62,5%

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 62,5% de los residentes en los centros SARquavitae en 2014 pertenecen al grupo de Gran Dependencia establecido por la ley de la dependencia.

1,6% MENOS QUE EN 2013



ORIENTACIÓN AL CLIENTE: CENTROS Y SERVICIOS PENSADOS PARA ESTAR COMO EN CASA

Más allá de la labor asistencial de nuestros centros y servicios, SARquavitaes trabaja en una nueva orientación al cliente desarrollando políticas y procedimientos internos que aporten un mayor confort y un amplio abanico de posibilidades

y de ventajas a las personas que atendemos y sus familiares.

Desde el área de Servicios Hoteleros de SARquavitaes, en 2014 se intenta cuidar al máximo a nuestros residentes desde su entrada mediante atenciones en

el ingreso, así como el cuidado por los detalles en el día a día. Para ello, se han **protocolarizado diferentes servicios** que han sido creados con el objetivo de ofrecer **bienestar a las personas** que viven en nuestros centros.

Durante el 2014 se han trabajado los siguientes protocolos y manuales:



ACOGIDA

- / Secuencia de servicio
- / Procedimiento de atenciones a clientes
- / Procedimiento de uso del carro maletero
- / Procedimiento de *amenities* o detalles de bienvenida
- / Distribución de la ropa u objetos personales en la habitación del residente
- / Inventario de la ropa de uso personal y pertenencias



MANUAL DE LIMPIEZA

- / Anexo de productos de limpieza
- / Hoja de ruta de actividades diarias
- / *Checklist* de limpieza
- / Limpieza diaria de las habitaciones de los residentes
- / Limpiezas a fondo de las habitaciones
- / Procedimiento de entrega de habitación limpia
- / Preparación de la habitación para acoger un ingreso
- / Limpieza de la habitación
- / Procedimiento de limpieza de baños
- / Cómo hacer la cama



LAVANDERÍA

- / Manual de lavandería
- / Mapa de proceso de lavado de ropa
- / Anexo de productos de lavandería
- / Hoja de solicitud de ropa extraviada
- / Hoja de ruta de actividades de lavandería
- / *Checklist* de lavandería



NUESTRO OBJETIVO:
QUE NUESTROS
RESIDENTES
SE ENCUENTREN
"MEJOR QUE EN CASA"





RESTAURACIÓN

- / Formato de menú para días especiales
- / Procedimiento de eventos en días especiales
- / Procedimiento de fácil masticación y alimentos texturizados
- / Procedimiento de menú degustación
- / Procedimiento de menús para familiares y empleados
- / Procedimiento de menús temáticos
- / Procedimiento de presentación de alimentos en las plantas

Ampliación de servicios y oferta

En el área de restauración, se amplía la oferta de nuestros servicios, aumentándolos, por ejemplo, con ocasión de la celebración de eventos especiales.

Nuevo servicio gastronómico

Con el objetivo de que residentes y familiares puedan disfrutar de un almuerzo/merienda especial sin tener que salir del centro.

Degustación de menús

Degustación de los menús diarios para valorar la calidad de nuestra comida y aportarnos una opinión real y objetiva. Posibilidad a familiares de disfrutar del menú diario.

PROYECTOS DESTACADOS:

SERVICIO DE COMEDOR

De una forma paralela aunque muy unida, se trabaja en la mejora del servicio de comedor, creando y formando a nuestro personal en esta área. Cada servicio –bien sea desayuno, almuerzo o cena– requiere de la máxima atención y esfuerzo; por ello, se crean protocolos específicos y se forma al personal.

PROYECTO SOBRE TEXTURIZADOS

En 2014, SARquavitae ha puesto en marcha su proyecto de mejora de la alimentación de las personas con problemas de deglución basado en la preparación de texturizados.

Este proyecto permite transmitir en los platos la sensibilización en el área de las disfunciones alimentarias, plasmándola en platos más elaborados, y se consiguen unas presentaciones apetecibles y trabajadas, alejadas de los tradicionales purés.

Permite una mejor presentación y control en la cantidad a tomar, para el aporte nutricional correcto, y que la ingesta no resulte larga ni aburrida.

Pioneros dentro del sector

Este novedoso sistema de trabajo ha llevado a SARquavitae a ser pioneros dentro del sector en la utilización de esta técnica, la cual ha despertado la curiosidad dentro del sector, pero también fuera. Hemos colaborado incluso con chefs y restaurantes de dos y tres estrellas de la afamada *Guía Michelin*.

La utilización de esta técnica está desarrollándose ya en más de 33 centros de la compañía, habiendo destinado para ello **22 sesiones formativas** desarrolladas en **más de 300 horas de formación. Más de 124 profesionales han sido formados en este proyecto**, que afecta a cerca de 300 personas de toda la empresa.

PROPICIANDO SERVICIOS DE CONFORT Y BIENESTAR



Además de los servicios cotidianos, SARquavitaes dispone de diferentes tipos de **servicios adicionales**, para que tanto nuestros residentes como familiares puedan disfrutar de ellos, desde **servicios personales** como acompañamiento, dentista, oftalmólogos, peluquería, podología, ópticas, pasando por **servicios integrados** del propio edificio, como aparcamiento, caja fuerte en habitación, cafetería, minibar, o en alguno de nuestros centros incluso servicio de habitaciones, hasta **servicios generales**, como actividades, floristería, costura, prensa diaria, tintorería o costura, entre otros.



SERVICIOS DE BIENESTAR Y SALUD



Peluquería y estética

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



Podología

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



Transporte SARquavitaes

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, lo que evita incómodos desplazamientos y gestiones al residente y sus familias.



Dentista

Revisiones gratuitas de salud bucodental en el propio centro.



Salud auditiva y oftalmológica

Revisiones gratuitas anuales. Ofrecemos 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 tiene dificultades para ducharse.



SERVICIOS EN LA HABITACIÓN

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



SERVICIOS HOTELEROS

SARquavitae dispone 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.



TV

Alquiler de TV en la propia habitación.



Caja fuerte

Servicio de caja fuerte.



Telefonía

Telefonía en la habitación.



Cuidado de la ropa

Costura, tintorería y marcado de ropa.



Servicio de prensa diaria

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.

REDEFINICIÓN DE ESPACIOS DE USO

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

PROTOCOLOS A TAL EFECTO

- / Calidades y colores corporativos de lencería
- / Distribución de zonas comunes en los centros
- / Procedimiento de señalizaciones
- / Protocolo de habitaciones de muestra
- / Zonas de atención al cliente
- / Zonas comunes especiales de los centros
- / Procedimiento de designación de habitaciones





EMPLEADOS

NUESTRO EQUIPO EN CIFRAS

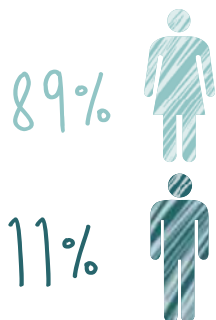
SARquavitae tiene por principio el fomento del empleo estable y no deslocalizado con una firme apuesta por la promoción interna de sus profesionales, otorgando estabilidad y afianzando su compromiso con las personas que forman la compañía.

El equipo humano de la compañía ha aumentado a lo largo de 2014 en prácticamente todas sus divisiones, sobre todo en la división residencial, con la apertura de nuevos centros residenciales y sociosanitarios.

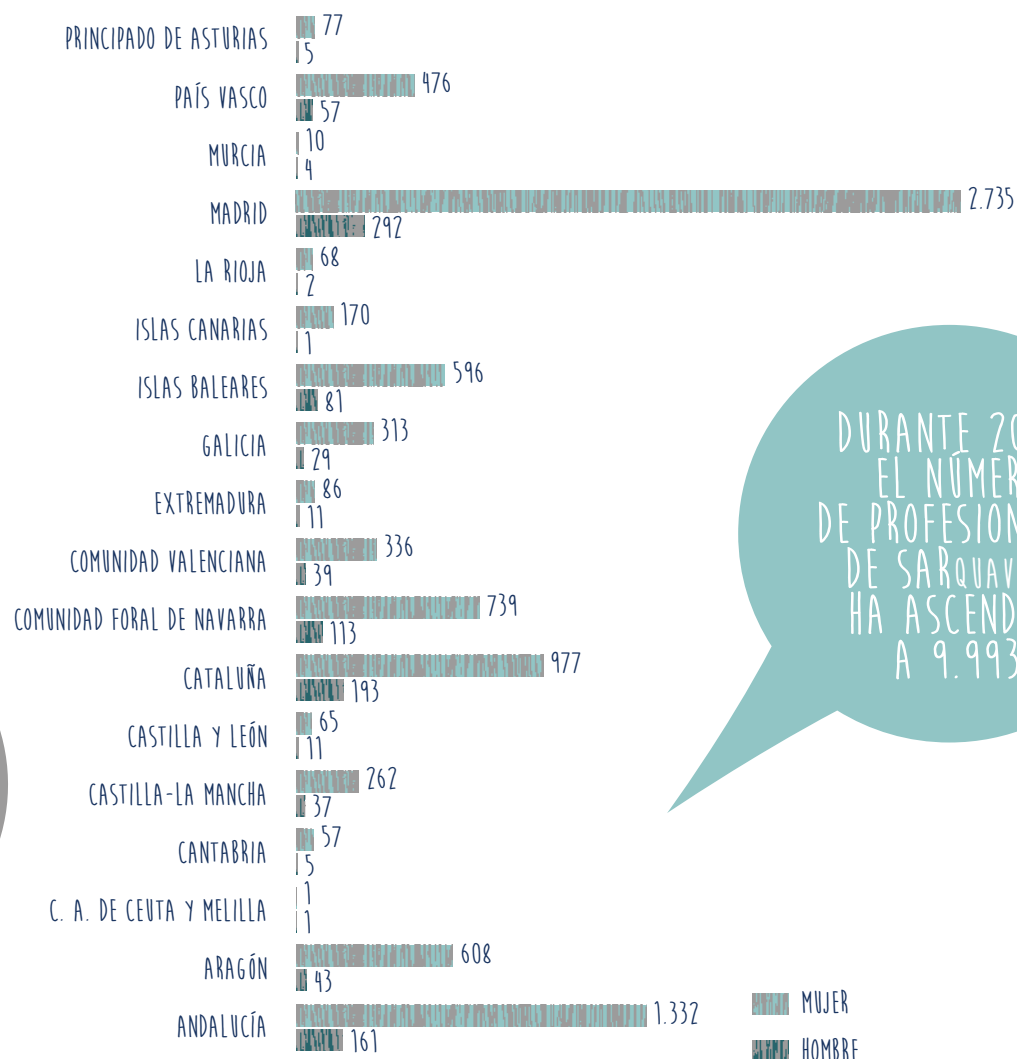
La Comunidad de Madrid es la que tiene un mayor número de empleados, seguida de Andalucía y Cataluña. La cifra de mujeres es superior en todas las comunidades autónomas en las que la compañía desarrolla su labor.

NÚMERO DE TRABAJADORES POR GÉNERO Y CC. AA.

POR GÉNERO



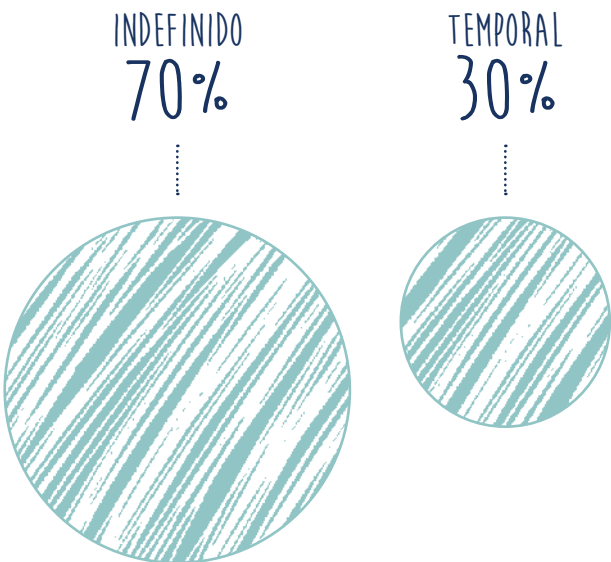
EL 89% DE LA PLANTILLA DE SARQUAVITAE SON MUJERES



DURANTE 2014, EL NÚMERO DE PROFESIONALES DE SARQUAVITAE HA ASCENDIDO A 9.993

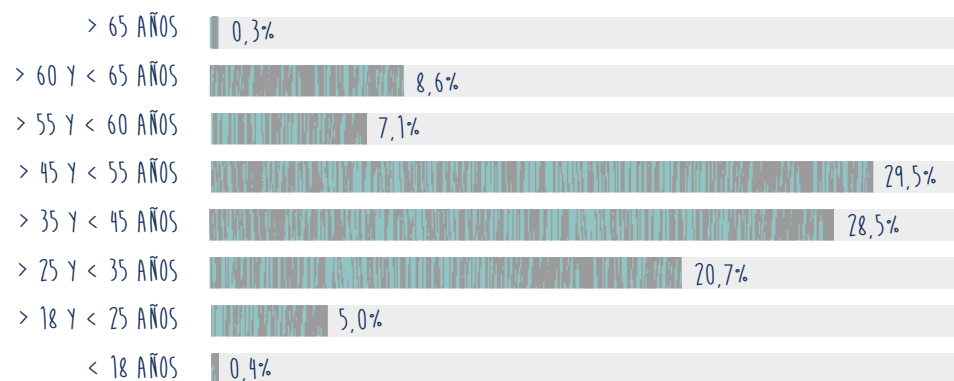


% DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO



LA MAYOR PARTE DE LA PLANTILLA DE LA COMPAÑÍA ESTÁ CONTRATADA DE FORMA INDEFINIDA, REPRESENTANDO ESTE COLECTIVO UN 70% DEL TOTAL DE EMPLEADOS

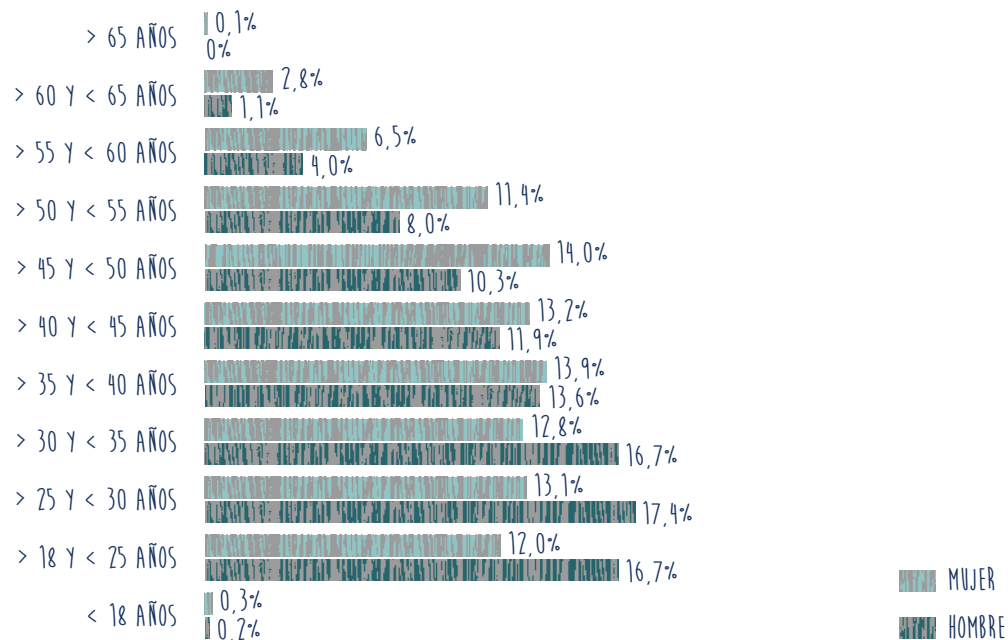
EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD





LA FRANJA DE EDAD MÁS HABITUAL EN LAS NUEVAS CONTRATACIONES ES LA DE 35 A 40 AÑOS

NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO Y EDAD





ÍNDICE DE ROTACIÓN

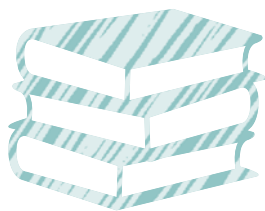
VIVIENDAS CON SERVICIOS ADOREA	11,11%
SERVICIOS SOCIALES DOMICILIARIOS	2,35%
SERVICIOS CORPORATIVOS	10,14%
SERVICIOS RESIDENCIALES Y SOCIOSANITARIOS	11,94%
ATENCIÓN SANITARIA Y PERSONAL A DOMICILIO (SARDOMUS)	10,45%
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA	4,83%
TOTAL	9,16%

PROMOVIENDO LA FORMACIÓN DE NUESTRO EQUIPO

Para garantizar la calidad de los servicios, la compañía impartió en 2014 programas de desarrollo para reforzar y ampliar las competencias de sus empleados y con ello propiciar 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 la 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.



ASPECTOS DESTACABLES EN 2014

- / La **alta participación en el plan de formación de 2014** de los equipos de dirección de los centros y servicios, de sus equipos multidisciplinares y de toda el área asistencial.
- / **Inicio de la segunda edición del Curso de Dirección de Centros y Servicios de Atención a la Dependencia**, en colaboración conjunta con el Foro Técnico de Formación y la Universidad Cardenal Cisneros, homologado por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. SARquavitae participa como docente en varios de los módulos/sesiones del curso. Además, ocho trabajadores de SARquavitae participaron del curso.
- / **Inicio del Curso de Posgrado en Dirección y Gestión de Centros Socio-sanitarios**, en colaboración con la Escola Superior Balear, en el que SARquavitae participa como docente, además de contar con siete trabajadores/as de SARquavitae como alumnos del curso.
- / Las **acciones de formación en el área de prevención de riesgos laborales** han sido prioritarias en todos los centros y servicios de la empresa.
- / **Desarrollo de los planes de formación de acciones formativas estratégicas**: formación comercial y formación en SS. HH.
- / **Soporte y acompañamiento del personal auxiliar en los procesos de cualificación profesional** (certificados de profesionalidad) a través de las convocatorias de acreditación de la experiencia publicadas por las diferentes comunidades autónomas.

EVOLUCIÓN DE LA FORMACIÓN 2011-2014

NÚMERO
DE ACCIONES

575

1.206

1.467

1.687



2011

2012

2013

2014

NÚMERO
DE HORAS

16.362

26.325

26.823

30.932



2011

2012

2013

2014

NÚMERO
DE PARTICIPANTES

9.300

12.416

16.106

15.806



2011

2012

2013

2014



INVERSIÓN TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN EN 2014
(NÚMERO DE HORAS POR PERFIL DE PARTICIPANTES)

PERFIL	HORAS
EQUIPO DIRECTIVO	4.729
EQUIPO INTERDISCIPLINAR	20.063
EQUIPO ASISTENCIAL	67.624
SERVICIOS HOTELEROS	9.796
ADMINISTRACIÓN	2.370
SERVICIOS CORPORATIVOS Y FUNDACIÓN	2.121

106.703 HORAS DE FORMACIÓN EN 2014



PERFILES DE ALUMNOS Y NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN POR SERVICIOS

65.304 HORAS FORMATIVAS EN SERVICIOS RESIDENCIALES

SERVICIOS RESIDENCIALES



SERVICIOS DOMICILIARIOS

38.817 HORAS FORMATIVAS EN SERVICIOS DOMICILIARIOS



SARDOMUS

461 HORAS FORMATIVAS EN SARDOMUS



SERVICIOS CORPORATIVOS

27% 5% 25% 3% 2%

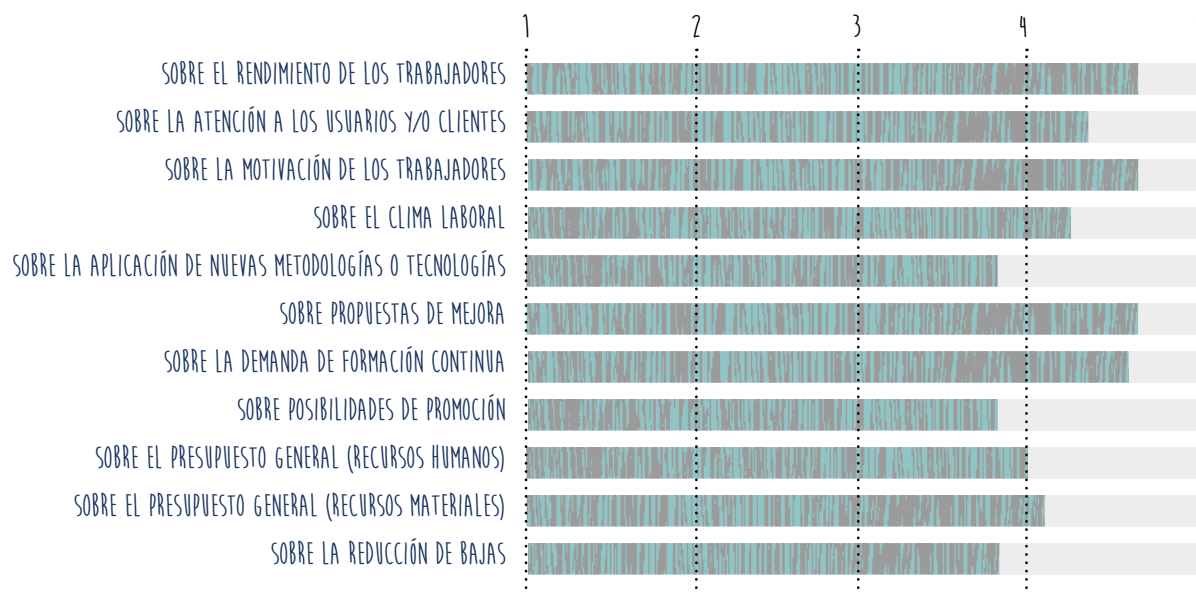
ADMINISTRACIÓN Y FINANCIERO COMERCIAL Y MARKETING DIRECCIÓN FORMACIÓN I+D

1% 1% 29% 7%

JURÍDICO NUTRICIÓN RECURSOS HUMANOS SISTEMAS

2.121 HORAS FORMATIVAS EN SERVICIOS CORPORATIVOS Y FUNDACIÓN SARQUAVITAE

EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOBRE TRABAJADORES/AS



EVALUACIÓN: 1: MUY MALO. 2: MALO. 3: NORMAL. 4: BUENO. 5: MUY BUENO



PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES

107.511
HORAS

HORAS
DE PRÁCTICAS

1.183
ALUMNOS

ALUMNOS
EN PRÁCTICAS

556
CONVENIOS

NÚMERO
DE CONVENIOS

PERFIL
DEL ALUMNO

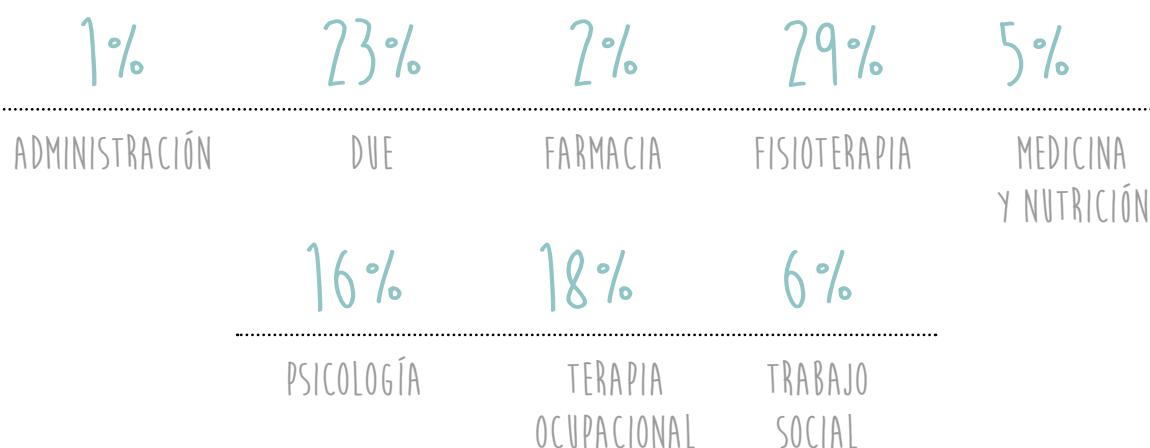
792

391

FORMACIÓN
PROFESIONAL/
OCUPACIONAL

FORMACIÓN
UNIVERSITARIA

PERFIL
UNIVERSITARIO



PERFIL FORMACIÓN
PROFESIONAL/
OCUPACIONAL



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 en 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.

SELECCIONANDO Y RETENIENDO EL TALENTO

VALORACIÓN PROFESIONAL SARquavitae

En 2014, SARquavitae ha aplicado su sistema regular de evaluación del desempeño denominado “Valoración de Profesionales SARquavitae” para identificar y desarrollar el talento de sus profesionales mediante la **evaluación de 318 empleados de los equipos de dirección de los centros residenciales SARquavitae.**

Además, se han valorado las competencias de los profesionales de nueva incorporación de los servicios corporativos durante los seis primeros meses en la compañía.

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

EL PROCESO DE EVALUACIÓN 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 la totalidad de las Direcciones Territoriales de las diferentes unidades de negocio de la compañía las ocupan profesionales locales.

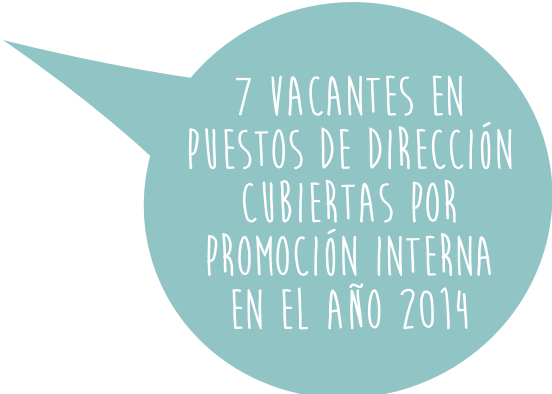
Es política de la compañía que en el proceso de selección se dé prioridad a candidaturas locales en caso de ajustarse del mismo modo a las demandas de la posición a cubrir.

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

NÚMERO DE PROMOCIONES INTERNAS EN 2014

Es política de SARquavitae dar prioridad a la valoración de candidaturas internas a efectos de cubrir cualquier posición vacante.

El objetivo es **priorizar el desarrollo y la promoción de nuestros profesionales** con mayor potencial, de forma que encuentren en SARquavitae la mejor y más directa vía de crecimiento y carrera profesional.



7 VACANTES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN CUBIERTAS POR PROMOCIÓN INTERNA EN EL AÑO 2014

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 nuestros clientes. Para ello, **fomenta el trabajo en jornada compactada**, facilita la posibilidad de trabajar a tiempo parcial y ofrece **modalidades horarias flexibles** para colectivos que deben desempeñar su trabajo en jornada partida, como son el personal de servicios corporativos y de equipos de dirección de los centros. En esta línea, la compañía facilita a personas reincorporadas tras una baja por maternidad/paternidad la elección de la modalidad horaria que más se adecue a sus necesidades concretas.

En lo que respecta a las bajas por maternidad y paternidad, 268 mujeres y 15 hombres empleados de SARquavitae tuvieron derecho a la baja por maternidad y paternidad durante 2014 y se reincorporaron al trabajo después de finalizar este periodo de baja.

Asimismo, el salario anual para personal no cualificado está un 30,5% por encima del salario mínimo interprofesional establecido para el año 2014 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, basado en el porcentaje de consecución de los objetivos definidos y explicitados en el correspondiente plan de acción.

SARquavitae ofrece beneficios sociales como el ya consolidado SAPT (Servicio de Atención Personalizada Telefónica) para resolver cuestiones de carácter sanitario a los trabajadores de la compañía, además de posibilitar la adhesión de los profesionales a un seguro de salud con condiciones mejoradas.

SARQUAVITAE TRABAJA
PARA FACILITAR LA
CONCILIACIÓN DE LA VIDA
LABORAL Y FAMILIAR,
PERMITIR LA AUTONOMÍA
Y FOMENTAR UN ENTORNO
DE TRABAJO AGRADABLE

REPRESENTACIÓN SINDICAL

Los sindicatos CC. OO. y UGT son los mayoritarios. Además, existen once agrupaciones de trabajadores más con representación sindical. Durante 2014, ha habido 501 representantes sindicales de los trabajadores, de los cuales 133 miembros han sido elegidos o renovados en su cargo durante el año.

MÁS DE 500 REPRESENTANTES SINDICALES

GRUPOS SINDICALES

ORG. SINDICAL	NÚMERO DE REPRESENTANTES
CC. OO.	186
CGT	4
CIGA	6
CSIF	5
ELA	30
INDEPENDIENTE	10
INTERSINDICAL CANARIA	9
LAB	8
SATSE	3
SOLIDARI	5
UGT	199
USAE	6
VSO	30
TOTAL GENERAL	501

	REPRESENTANTES	ELEGIDOS O RENOMBRADOS 2014
SERVICIOS RESIDENCIALES	374	106
SERVICIOS DOMICILIARIOS	127	27
TOTAL	501	133



IGUALDAD

A lo largo de 2014, se han incorporado 7.481 nuevos profesionales al equipo de SARquavitaе, de los cuales el 86% son mujeres.

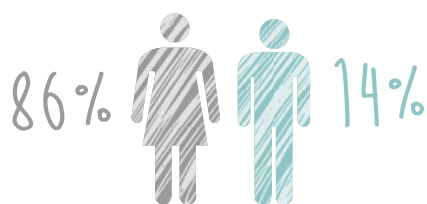
Este incremento representa un aumento del 20% respecto a las incorporaciones de la compañía en 2013.

En cuanto a los puestos directivos y mandos intermedios, las mujeres representan un 65% más de los puestos directivos y un 83% de los mandos intermedios.

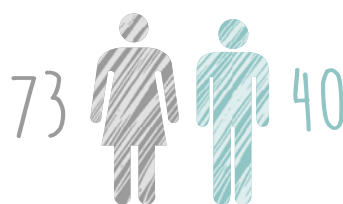


NUEVOS CONTRATOS EN 2014

% POR GÉNERO



PUESTOS DIRECTIVOS



MANDOS INTERMEDIOS



Respecto a la diversidad de nacionalidades, SARquavitaе no hace distinciones basadas en la nacionalidad o el origen. Únicamente tiene en cuenta la competencia profesional y las actitudes en la selección de los empleados. En este sentido, cabe destacar que en 2014 **los empleados de SARquavitaе de nacionalidad extranjera representan el 8,5% del total de los empleados.**

Nuestra empresa, concienciada y comprometida con la inserción laboral de personas con discapacidad, da prioridad a candidaturas de personas con discapacidad con el fin de contribuir a la igualdad de oportunidades en materia laboral de este colectivo. **La media de profesionales con discapacidad en 2014 ha sido de 2,08%.**

PLAN DE IGUALDAD SARQUAVITAE

SARquavitae dispone de un plan cuyo **principal objetivo es atraer, retener, motivar y permitir el desarrollo de las personas que trabajan en la organización**. En este plan se considera a las personas de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación, sin hacer distinciones basadas en el género, la nacionalidad o el origen, teniendo solo en cuenta su competencia profesional y sus 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.
- / Ser un **ejemplo de responsabilidad social**.
- / 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 de 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 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, 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.

ATRAER, RETENER,
MOTIVAR Y PERMITIR
EL DESARROLLO DE
LOS TRABAJADORES
DE SARQUAVITAE

SEGURIDAD EN EL TRABAJO

ÍNDICE DE INCIDENCIA

El Índice de Incidencia se calcula mediante la aplicación de una fórmula que expresa el número de accidentes laborales con baja que ocurren en SARquavitae por cada 100.000 trabajadores.

SARQUAVITAE
MANTIENE EL COMPROMISO
CON SUS PROFESIONALES
EN CUANTO A
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES
Y SALUD LABORAL

$$\frac{\text{NÚMERO DE ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA}}{\text{NÚMERO DE TRABAJADORES}} \times 100.000 = \text{ÍNDICE DE INCIDENCIA}$$

ÍNDICE DE INCIDENCIA POR SERVICIOS

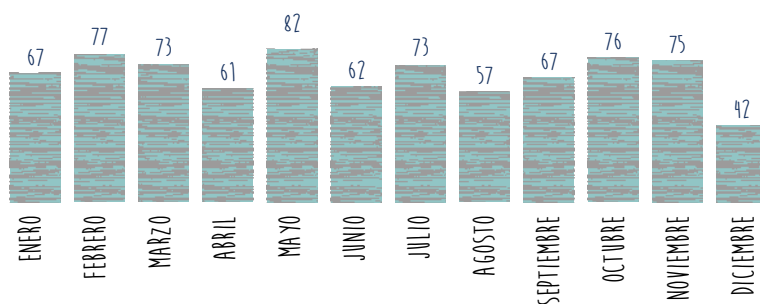
DIVISIÓN	VARIACIÓN %	ACUMULADO 2013	ACUMULADO 2014
SERVICIOS CORPORATIVOS	-48,28%	2.900,3	1.500,0
VIVIENDAS CON SERVICIOS ADOREA	-100,00%	2.484,5	0,0
ATENCIÓN SANITARIA Y PERSONAL SARDOMUS	-100,00%	9.160,3	0,0
SERVICIOS DOMICILIARIOS Y TELEASISTENCIA	-3,37%	8.063,4	7.791,7
SERVICIOS RESIDENCIALES	-26,24%	12.298,0	9.071,2
TOTAL SARQUAVITAE	-21,26%	10.849,5	8.542,3

SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES LABORALES

Las diferentes actuaciones llevadas a cabo por el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) durante el año 2014 han consistido en hacer un seguimiento del número de accidentes (con y sin baja) previa comunicación del centro/servicio y el número de informes técnicos realizados.



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO ACCIDENTES CON BAJA EN 2014



SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES EN 2014

812

697

TOTAL ACCIDENTES
CON BAJA

TOTAL ACCIDENTES
SIN BAJA

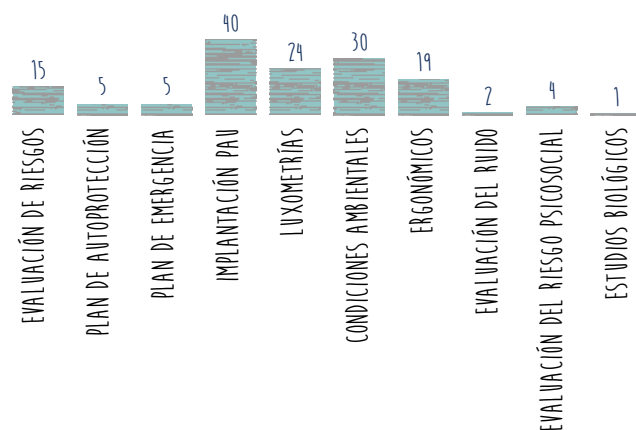
INFORMES TÉCNICOS REALIZADOS

En SARquavitaes 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.

SARquavitaes está asociada con tres mutuas de accidentes de trabajo y enfermedad profesional:

- / Mutua Universal
- / MC Mutual
- / Fremap

ACTIVIDAD PREVENTIVA. NÚMERO DE INFORMES EMITIDOS



145
ACTIVIDADES
TÉCNICAS
EN 2014

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En materia de seguridad y salud laboral, **todos los trabajadores de SARquavitaes están representados por delegados de prevención** según las tablas establecidas en el Art. 35 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

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 2014, la compañía dispuso de 69 Comités de Salud y Seguridad Laboral, con un total de 142 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, interactuando directamente con la dirección del centro o servicio y representando también en este caso el 100% de los trabajadores.

69

COMITÉS DE SALUD
Y SEGURIDAD LABORAL



PROVEEDORES

GESTIÓN DE PROVEEDORES

Dado el amplio ámbito de actuación de la compañía y su variedad de servicios, SARquavitaie cuenta con una gran red de proveedores que suma en total 3.855 empresas. El volumen de compras descontando equipamientos, inversiones y gastos de personal ha alcanzado en 2014 **los 54.344.308 euros.**

La gestión de las compras de la compañía sigue unos estándares de calidad basados en criterios de selección de los proveedores y en otros criterios más específicos en función de los requisitos de cada producto o servicio. Estos estándares vienen marcados por el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

3.855

PROVEEDORES GLOBALES CON COSTE
GENERADO EN 2014

54.344.308 €

EN VOLUMEN DE
COMPRAS EN 2014

6.203 KG

DE PAPEL CONSUMIDO,
DISMINUCIÓN DEL 20% RESPECTO A 2013

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Criterios comunes

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

Criterios no comunes

- / Certificado ATP
- / Temperatura del vehículo
- / Condiciones de envasado
- / Identificación del producto
- / Servicio posventa
- / Asistencia técnica



PROCEDIMIENTO DE HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Desde el Departamento de Compras de SARquavitae, se ha creado un sistema de homologación y evaluación de proveedores que nos sirven los diferentes productos necesarios para llevar a cabo la actividad en nuestros centros y servicios.

La evaluación de los proveedores habituales es genérica para todos los centros y servicios de SARquavitae y es muy positiva para saber su opinión y valorar que el proveedor esté cuali-

ficado de acuerdo con los estándares establecidos.

La homologación de un proveedor empieza con la generación de una RFP (*request for proposal*) desde el Departamento de Compras, donde se especifican los consumos necesarios de una familia de productos, así como otras pautas requeridas por SARquavitae para poder satisfacer esta necesidad de consumo correctamente. La RFP se envía a los proveedores y estos

nos hacen llegar una oferta en función de las necesidades requeridas.

Dichas ofertas son tabuladas y comparadas entre sí en función de varios criterios.

Una vez valoradas, se homologa al proveedor que esté cualificado de acuerdo con los estándares de transparencia y ética, derechos humanos y sociales, seguridad y salud, calidad y medio ambiente.



FORMACIÓN A PROVEEDORES

Todo proveedor que trabaja con SARquavitae es informado de la actividad de la empresa y de cómo trabaja con los proveedores. Se les informa de ello en una reunión de presentación.

Para los proveedores homologados se establecen dos reuniones: una para presentar SARquavitae y establecer las pautas de relación con ellos, y la siguiente de formación y adaptación a nuestro programa de gestión de compras.



COMPRA SOSTENIBLE

Valoramos los proveedores que respeten el medio ambiente y fabriquen productos de fácil reciclaje, que contengan **materiales sostenibles y no sean tóxicos para el medio ambiente**. A su vez, introducimos criterios que promuevan y garanticen una compra responsable. De esta forma, todos colaboramos con un sistema más sostenible y racional.



PROFESIONALES DEL SECTOR
Y SOCIEDAD

ACCIÓN SOCIAL

SARquavitae está directamente comprometida con la sociedad en la que desarrolla su actividad. Por este motivo, ha desarrollado una política de Responsabilidad Social Corporativa transversal en todo su haber y ser. Se han puesto en marcha modelos de diálogo con instituciones, trabajadores, clientes, familiares, proveedores y sociedad, en general, para satisfacer sus expectativas. Ello añade valor a nuestro trabajo y aumenta nuestra eficiencia.

SARquavitae se ha dotado de un Comité de RSE que cruza transversalmente la compañía para poder aplicar esta filosofía a todos sus ámbitos de actuación: recursos humanos, marketing, operaciones, sistemas de información, comunicación, jurídico, asistencial, calidad, finanzas, etc.

SARquavitae cuenta con un programa de acción social gestionado por la Fundación

SARquavitae, muy integrado en el día a día de la compañía. **Las acciones de acción social están muy centradas en la salud y el bienestar social de las personas,** principalmente de nuestros grupos de interés.

La Fundación SARquavitae es el espacio que impulsa, promueve y comparte el conocimiento y la formación y la acción social. Representa a su vez **el alma social de la organización.** Su compromiso con la innovación y la calidad, valores esenciales de la identidad corporativa de SARquavitae, se manifiestan en todos sus proyectos e iniciativas, que difunde y comparte con la sociedad.

LA FUNDACIÓN
SARQUAVITAE
ES EL ALMA SOCIAL
DE LA ORGANIZACIÓN



Durante 2014 se han desarrollado las siguientes acciones de Responsabilidad Social Corporativa:

SAR QUAVITAE
Cuidamos personas

**DONA SANGRE,
REGALA VIDA**

**1 donación salva
hasta 3 vidas**

Únete a la III Campaña de donación de sangre SARquavitae

Miércoles, 21 de mayo

Sevilla: Centro SARquavitae Santa Justa de 9.30 a 13.30 h

Viernes, 23 de mayo

Barcelona: C/Aribau nº 185 (autobús) de 9 a 12 h
Madrid: Centro residencial para mayores Usera de 9.30 a 13.30 h
Zaragoza: Centro SARquavitae Zailfonada de 9.30 a 13 h

Para una mejor organización y reserva de horarios, confirma tu participación antes del miércoles 21 de mayo a: abarrosarquavitae.es

Colabora

Centro de Transfusión de Sevilla
CONTEI
Donantes de Sangre
BANC DE SANG I TEIXITS

LA DONACIÓN DE SANGRE ES UN ACTO DE CIVISMO Y DE RESPONSABILIDAD HACIA LA SOCIEDAD; CON CADA DONACIÓN SE PUEDE SALVAR LA VIDA DE 3 PERSONAS

III CAMPAÑA “DONA SANGRE, REGALA VIDA”

En este año se ha llevado a cabo la tercera edición de su campaña de donación de sangre bajo el lema “Dona sangre, regala vida”.

Para llevar a cabo la campaña, contó con la colaboración de distintas entidades que garantizan el abastecimiento y el buen uso de la sangre y los tejidos en todo el territorio español, como el Banc de Sang i Teixits de Cataluña, el Centro Regional de Transfusión de Sangre 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.

En esta nueva edición, llevó a cabo la campaña implicando a centros de la compañía distribuidos por todo el territorio nacional como Baleares, Barcelona, Madrid, Sevilla y Zaragoza.

La campaña finalizó con una alta participación de trabajadores y familiares, contando con un total de 80 donaciones que se han realizado a través de unidades móviles desplazadas a los centros.

LA PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES Y FAMILIARES DE LOS RESIDENTES, CLAVE EN EL ÉXITO DE LA CAMPAÑA ANUAL DE DONACIÓN DE SANGRE

SUBASTA SOLIDARIA

En el mes de junio, aprovechando las **jornadas anuales SARquavitae** celebradas en Sevilla, se llevó a cabo una subasta solidaria. Para ello se contó con la donación de una serie de artículos de los amigos y colaboradores cosolidarios de SARquavitae con el fin de que se subastasen durante la cena de apertura de la jornada en la que participan directores de los centros, servicios y de los Servicios Corporativos.

Los objetos se subastaron partiendo de un precio simbólico, sin llegar a alcanzar el precio real, ya que el objetivo de dicha subasta era pasar un momento divertido a la vez que recaudar fondos.

Las entidades locales seleccionadas fueron: **Asociación de Familiares, Allegados y Personas con Trastorno Mental Grave (Asaenes)** y **Compañía Danza Mobile**.

Además de lo recaudado en la subasta solidaria, hubo donaciones de los participantes, y Fundación SARquavitae duplicó el importe recaudado, recaudando un total de 7.000 euros a repartir entre ambas entidades.

El acto de entrega de lo recaudado se realizó al día siguiente aprovechando la clausura de las jornadas. Fue un momento muy emotivo tanto para las entidades seleccionadas como para todos los participantes en la jornada.

Amigos/Colaboradores

Cosolidarios



7.000 EUROS
REPARTIDOS ENTRE
ENTIDADES SOCIALES



Asociación de Familiares, Allegados y Personas con Trastorno Mental Grave.

Asaenes tiene como misión la mejora de la calidad de vida de las personas con enfermedad mental y sus familiares y la defensa de sus derechos.



Compañía Danza Mobile

Asociación sin ánimo de lucro que desarrolla su actividad con personas con discapacidad, en especial con discapacidad intelectual, a través de las artes escénicas y plásticas.

La donación la destinarán para el equipamiento del taller de música para personas con altas limitaciones de movimiento.



COLECTA SOLIDARIA AFECTADOS INCENDIO PASAIA (GIPUZKOA)

La Fundación SARquavitae promovió una colecta solidaria de ayuda a las 42 familias damnificadas por el incendio en la localidad de Pasaia. Entre los afectados había algunos trabajadores de los centros y servicios de la compañía.

En la campaña solidaria liderada por la Fundación SARquavitae **participaron los residentes y trabajadores de SARquavitae**, que aportaron su granito de arena para restablecer lo antes posible la normalidad de la vida de las familias afectadas.

Por cada euro recaudado entre residentes y profesionales de SARquavitae, se comprometía a donar dos euros más, recaudando un total de 2.500 euros.

La recogida se hizo extensiva a todos los centros del País Vasco, por lo que además de los centros de San Sebastián (Villa Sacramento y Berra), los centros SARquavitae Miraflores (Bilbao) y Ariznabarra (Vitoria) se sumaron a la campaña solidaria.



Campaña solidaria en beneficio de los afectados de Pasaia

Por cada euro aportado de trabajadores y familiares, la Fundación SARquavitae donará 2 euros adicionales*



¡Colabora!

Duración de la campaña: 27 enero - 4 febrero
* con una aportación mínima de 2.500 €

Recogida en los centros SARquavitae del País Vasco

AYUDAS DEL FONDO SOLIDARIO FUNDACIÓN SARquavitae

La Fundación SARquavitae ha presentado en 2014, por segundo año consecutivo, su programa anual de ayudas económicas a las familias con enfermos de alzhéimer para facilitar el acceso a los servicios residenciales. Este programa permite financiar parte del coste de la atención profesional que necesitan las personas en situación de dependencia debido a esta enfermedad neurodegenerativa.

El programa ha invertido **313.512,80 euros en ayudas a 101 familias a lo largo del año**. De este modo, la iniciativa permite a familiares y cuidadores sufragar parte del coste de una plaza residencial en los centros que SARquavitae tiene

repartidos por toda la geografía española durante un periodo determinado, especialmente cuando la situación económica, familiar o personal suponga un detrimento claro de la calidad de vida y del bienestar de la persona que sufre alzhéimer y de la propia familia.

El programa está destinado a las personas que tienen a su cargo personas con esta enfermedad y que precisan un apoyo económico puntual para cubrir costes de la atención sociosanitaria profesional que estos requieren. Un comité técnico de la Fundación SARquavitae valora caso por caso la situación personal y familiar de la persona que solicita la ayuda.

SE SOLIDARIZA CON SU ENTORNO MAS PRÓXIMO Y CON LOS AFECTADOS POR ALGUNA ENFERMEDAD DE LAS QUE ATIENDE EN SUS CENTROS O SERVICIOS



Cuidamos personas



Día Mundial del Alzheimer
21 de septiembre



III CAMPAÑA DE RECOGIDA DE ROPA 2014

Un año más se llevó a cabo la campaña de recogida de ropa en todos los centros y servicios SARquavitaie.

En esta tercera edición se contó con la colaboración de:

AERESS (Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria), Fundació Deixalles, Recumadrid, Jóvenes Unidos por el Desarrollo Ambiental, Fundación Cáritas Chavicar, Fundació Formació i Treball, Troballes, Fundación ADAD, Fundación Intra, Proyecto Lázaro, Asociación Madre Coraje, Asociación La Vereda Extremeña, REziklela, Fundación Traperos de Emaús, Porsiete, Fundación Amigos de Galicia, Fundación Cauce, Ataretaco.

UN TOTAL DE 7.000 QUILOS DE ROPA SOLIDARIA RECOGIDA

LA INICIATIVA PERMITE A PERSONAS NECESITADAS COMER Y CENAR AL MISMO TIEMPO QUE COMPARTEN CONVERSACION

I CAMPAÑA "COMER & COMPARTIR"

Fundación SARquavitaie, en colaboración con **Cáritas**, **Amics de la Gent Gran**, y **asociaciones locales** que atienden a personas sin recursos, organizó la campaña solidaria "Comer & Compartir" en todos sus centros residenciales de España.

El objetivo de la campaña fue invitar a personas necesitadas, sin recursos y que estén solas, a comer o cenar en los centros SARquavitaie durante los días más señalados de las Navidades. A su vez, las personas participantes en la campaña compartían su tiempo con nuestros residentes ofreciéndoles compañía, conversación, momentos divertidos... La campaña se llevó a cabo con el objetivo solidario fijado por la Fundación SARquavitaie de ofrecer 1.500 comidas.



II CAMPAÑA DE RECOGIDA DE JUGUETES “SONRISAS NAVIDEÑAS”

Por segundo año consecutivo, toda la familia SARquavitae, empleados, familiares, clientes y amigos, colaboraron en la campaña de recogida solidaria de juguetes con el fin de entregarlos a las asociaciones y entidades que se dedican a familias necesitadas, madres en situación de precariedad y riesgo social y otras que trabajan con la infancia.

La campaña “Sonrisas Navideñas” se llevó a cabo durante el mes de diciembre en todos los centros y servicios SARquavitae, en los que se iban depositando/entregando los juguetes para niños de hasta 12 años. Las entidades colaboradoras en esta campaña a las que se les entregan los juguetes han sido: Cruz Roja, Fundación Deixalles, Mensajeros por la Paz, Ciudad Joven de Vallecas, Casa de Caridad de Valencia, Co-fradía de Santo Domingo, Asociación Madre Coraje, AMASOL (Asociación de Madres Solas) y Cantabria Acoge, así como entidades locales. En 2014 se recogieron 1.020 juguetes.

LA CAMPAÑA
“SONRISAS
NAVIDEÑAS”
REUNIÓ 1.020
JUGUETES

REGALAR UN SUEÑO
-SU SUEÑO-
A UN ABUELO, A UN
DISCAPACITADO,
ES REGALARLES
ILUSION Y VIDA

PROYECTO “SOÑAR PARA VIVIR”

“Soñar para vivir” es un proyecto que se inicia en septiembre de 2013 y se prolonga durante todo el 2014 con el objetivo de hacer realidad los sueños más especiales de los residentes de los centros SARquavitae, después de una primera fase de investigación en la que los sueños e ilusiones de los protagonistas fueron recogidos sin que estos se percataran de la puesta en marcha de la campaña, contando con la complicidad de las familias y trabajadores.

Todos tenemos sueños. Desde niños, y a lo largo de nuestra vida, hemos tenido, tenemos y seguimos teniendo sueños; grandes, pequeños, sencillos, complicados, posibles, imposibles, realizables, irrealizables... Los sueños son vida. Por pequeños y simples que sean son deseos, anhelos, aspiraciones, emociones, vida. Nos mantienen la ilusión y las ganas de vivir.

Los sueños son añoranza. Algunos sueños se han cumplido, se han hecho realidad. Muchos otros, con el paso de los años, se han quedado olvidados, o guardados en el baúl de nuestra memoria –ese que guarda los deseos e ilusiones incumplidas, aquello que quisimos y no pudimos conseguir, todo lo que se quedó, en eso, en sueños, anhelos, añoranzas-. Y cuando nos hacemos mayores, en el atardecer de la vida, cuando el tiempo se mide en pasitos cortos, volvemos a soñar y repensar nuestros sueños incumplidos, abrigándolos con añoranza y a veces resignación. Soñamos nuevamente los sueños que fueron sueños y se quedaron en sueños.... Y mientras soñamos: ¡vivimos!

Los trabajadores de SARquavitae, las familias, amigos, entidades, escuelas de imagen y sonido y otros colaboradores han contribuido a que los auténticos protagonistas de este proyecto –residentes y usuarios– vivieran una experiencia inolvidable.

Así, Pili, Rosa y Joaquín, de SARquavitae Fontibre, en Zaragoza, han logrado ver el mar; Martina, del Centro Residencial SARquavitae Sant Jordi, en Barcelona, recibió el regalo más preciado con motivo de su 100 cumpleaños: ver jugar a su equipo, el Fútbol Club Barcelona, tras más de cuarenta años sin ir al estadio. La octogenaria Elena, de SARquavitae San Lázaro, en Santiago de Compostela, ha podido conducir un coche por primera vez; José Luis pudo conocer a su ídolo, el pelotari Aimar Olaizaola; o el gaditano Fermín, que hizo lo propio con su admirado cantante de copla, José Antonio Cortés. Y así hasta 13 “sueños” cumplidos por personas de toda España.

Soñar para vivir

Fundación SARquavitae



Con cada sueño hecho realidad, la Fundación SARquavitae ha editado un vídeo –en cuya filmación y producción han participado estudiantes de centros de imagen y sonido– que refleja la gestación del sueño y **recoge momentos inolvidables, increíbles y únicos, así como las emociones del protagonista y de las personas que han contribuido a que el sueño se hiciera realidad: familiares y colaboradores.**

El proyecto, cuyo objetivo era **regalar ilusión y vida a los soñadores**, así como compartir esos momentos con sus familias, **rebosa sensibilidad y humanidad.** Además, ha recibido el reconocimiento de la sociedad en general, puesto que ha tenido repercusión externa más allá del propio entorno de la compañía.

No habría sido posible cumplir los sueños sin la complicidad de las familias, sin el entusiasmo de los profesionales que los cuidan y sin la generosidad de las entidades o empresas que han participado y de los que han intervenido en resumir, filmar y atrapar gestos, miradas y emociones en tres minutos.



Puede disfrutar de los sueños en nuestra web:
www.sarquavitae.es/sonar-para-vivir

EN EL AÑO 2014
FUNDACIÓN SARQUAVITAE
HA COMPLETADO LA
PRIMERA ENTREGA DE
SU PROYECTO "SOÑAR
PARA VIVIR" HACIENDO
REALIDAD LOS SUEÑOS
DE 13 RESIDENTES Y
USUARIOS DE CENTROS
Y SERVICIOS DE
SARQUAVITAE



¡¡CUMPLIMOS SUEÑOS!!



1

Elena
Sueña con...
conducir un coche
Residencia
San Lázaro, Santiago
de Compostela



2

Celestino
Sueña con...
**ser cantante
de ópera**
Residencia
Ariznabarra, Vitoria



3

José Luis
Sueña con...
**conocer al
pelotari Aimar
Olaizola**
Residencia Berra,
San Sebastián



4

Celestino
Sueña con...
**cantar con un
bertsolari profes-
ional**
Residencia Berra,
San Sebastián



7

Fran
Sueña con...
**ver un partido
del Real Madrid**
Residencia
Alicia Koplowitz,
Madrid



8

Pili, Rosa y
Joaquín
Sueñan con...
ver el mar
Residencia Fontibre,
Zaragoza



9

Rosa
Sueña con...
ir al hipódromo
Teleasistencia
Madrid



10

Paquito
Sueña con...
**ir a un partido
del CF Cádiz**
SAD Cádiz



AÑO 2014



5

Josep
Sueña con...
 ver un partido
 de hockey
 del Barcelona
 Residencia
 Can Buxeras,
 L'Hospitalet



6

Martina
Sueña con...
 volver al Camp Nou
 Residencia Sant
 Jordi, Cornellà



11

Amalia
Sueña con...
 ver a la Comparsa
 Los Majares
 SAD Cádiz



12

Emilio
Sueña con...
 un partido
 de tenis
 SAD Cádiz



13

Fermín
Sueña con...
 un concierto
 de Antonio Cortés
 SAD Cádiz





ALIANZAS Y COLABORACIONES

PARTICIPACIÓN EN EL CURSO EXPERTO UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE RESIDENCIAS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL MAYOR

Objetivos:

- / Participación activa en el desarrollo del curso mediante profesionales especializados en la gestión y dirección de la residencia SARquavitae Santa Justa y de los departamentos corporativos de Calidad y Control de Gestión de SARquavitae.
- / La compañía también ha colaborado en la acogida de los alumnos y alumnas durante su formación práctica, lo que les ha permitido tener un contacto real con la gestión de los centros y servicios.

Organizado por el Centro de Grado de Enfermería San Juan de Dios y el Centro de Formación Permanente de la Universidad de Sevilla.

COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN 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.
- / La 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.

COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN LA RUECA

Objetivos:

- / 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 mejorar su propia competitividad y sostenibilidad, por el otro.

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

Objetivo:

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

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

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 nuevos puestos de trabajo con este programa.

MECENAZGO FUNDACIÓN PASQUAL MARAGALL

Objetivos:

- / Financiar parte del coste de la atención profesional que 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.

ACUERDO CON LA UNIVERSIDAD DE BALEARES

Objetivos:

- / Obtención de resultados del estudio sobre la efectividad de la terapia de luz brillante en el ajuste de los ritmos circadianos en ancianos con demencia, para conocer si esta terapia contribuye a mejorar los trastornos del sueño, la agitación, el estado emocional y el rendimiento cognitivo general, así como de funciones cognitivas de las personas mayores.

La Fundación SARquavitaie y la Universidad de las Islas Baleares (UIB) presentaron en Mallorca los resultados del estudio sobre la influencia de la luz en el sueño de las personas mayores con demencias incipientes, en el que colaboraron ambas entidades.

La presentación tuvo lugar en las instalaciones del centro de día SARquavitaie Can Carbonell de Marratxí que, durante un año, sirvió de muestra para la observación directa de sus usuarios durante la investigación, dada la correcta exposición solar que presentan sus instalaciones.

Los resultados preliminares del estudio indican que las condiciones lumínicas de SARquavitaie Can Carbonell son excepcionales, no solamente por la calidad de la luz en las horas diurnas, sino también por la ausencia de luz en las horas de sueño, lo que aparentemente resulta favorable para el descanso de calidad.

La investigación, presentada y evaluada favorablemente por el **Comité Ético de Investigación Clínica de las Islas Baleares (CEIC)**, monitorizó, entre otros, los ritmos biológicos y cambios emocionales de las personas mayores del centro y los que acuden regularmente al centro de día para observar la influencia de la luz en la calidad de su sueño, nivel de agitación y estado de ánimo.

El proyecto se centró en contrastar la respuesta emocional y la calidad del sueño de personas mayores con una adecuada exposición solar, que es el caso de los usuarios del centro de día SARquavitaie Can Carbonell, en relación con otras personas que tienden a permanecer muchas horas en su domicilio a lo largo del día. Los resultados obtenidos permiten, de este modo, valorar la eficacia de la luminoterapia en este tipo de personas.

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

Objetivos:

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



COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN UNED Y GMC (GLOBAL LEARNING CAMPUS)

Objetivos:

- / Impulsar, desarrollar y ofrecer programas, cursos y acciones de formación continua y especializada online, con certificación y reconocimiento académico de la Fundación UNED, dirigidos a estudiantes y profesionales del sector social y sanitario, así como al público interesado en el ámbito de la salud y el bienestar de las personas.

DIFERENTES ENTIDADES CON LAS QUE COLABORA SARquavitae

- / Convenio de colaboración con el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Valencia
- / Convenio de colaboración con ADEMO (entidad para personas con discapacidad intelectual)
- / Convenio de colaboración con ACIME (militares y guardias civiles con discapacidad)
- / Acuerdo de colaboración con la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos
- / Acuerdo de colaboración con Clínica Nuestra Señora del Rosario
- / Convenio de colaboración con el Colegio de Enfermería de Valencia
- / Convenio de colaboración con el Colegio Oficial de Químicos de Valencia
- / Convenio de colaboración con el Instituto Chárbel de Neurorehabilitación
- / Convenio de colaboración con el Colegio de Fisioterapia de Baleares
- / Convenio de colaboración con la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA)
- / Convenio de colaboración con el Colegio de Médicos de Cádiz
- / Acuerdo de colaboración con la Asociación de Padres Discapacitados Auditivos (ASPAS)
- / Convenio de colaboración con la Fundación Catalunya-La Pedrera y la Fundación de Lucha contra el Sida
- / Convenio de Colaboración con la Federació Catalana de Voluntariat Social
- / Acuerdo de colaboración de voluntariado con la Fundación Montblanc
- / Acuerdo de colaboración con Hospitales La Rosaeda
- / Acuerdo de colaboración con el Colegio Oficial de Psicología de Baleares (COPIB)
- / Acuerdo con NESTLÉ

VOLUNTARIADO

Durante el año 2014 se ha contado con la colaboración de 229 personas voluntarias, lo que ha supuesto un total de 13.256 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 que residen en los centros SARquavitae. Les escuchan, acompañan, motivan y ayudan

en el día a día, así como colaboran en actividades lúdicas o talleres tutorizados por el personal de los centros. En definitiva, los sacan de la rutina y ayudan a dinamizar la vida en los centros.

A continuación se representa, por zona territorial SARquavitae, el porcentaje de participación de personas voluntarias y el número de horas.



% DE PARTICIPACIÓN DE VOLUNTARIOS POR ZONA

229
VOLUNTARIOS



VIVIENDAS CON SERVICIOS
ADOREA (SEVILLA,
BENALMÁDENA, GIRONA)

2,2%

CENTRO
(MADRID Y CASTILLA-
LA MANCHA)

26,6%

ESTE (CATALUÑA
Y VALENCIA)

25,3%

NAVARRA

20,1%

NORTE (PAÍS VASCO,
ZARAGOZA Y CANTABRIA)

3,9%

OESTE (ASTURIAS, GALICIA
Y CASTILLA Y LEÓN)

3,1%

SUR (ANDALUCÍA
Y EXTREMADURA)

18,8%

% DE HORAS DE VOLUNTARIADO POR ZONA

13.256 HORAS
DE VOLUNTARIADO



0,3%

VIVIENDAS CON SERVICIOS
ADOREA (SEVILLA,
BENALMÁDENA, GIRONA)

21,7%

CENTRO
(MADRID Y CASTILLA-
LA MANCHA)

30,5%

ESTE (CATALUÑA
Y VALENCIA)

17,1%

NAVARRA

5,8%

NORTE (PAÍS VASCO,
ZARAGOZA Y CANTABRIA)

4,9%

OESTE (ASTURIAS, GALICIA
Y CASTILLA Y LEÓN)

19,8%

SUR (ANDALUCÍA
Y EXTREMADURA)

PROYECTO COACH

El Proyecto Coach es una iniciativa de voluntariado corporativo que pretende mejorar la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social y laboral a través del *coaching* y el *mentoring*.

El proyecto va **dirigido a jóvenes de entre 16 y 21 años con estudios primarios o secundarios no finalizados y de entornos familiares desestructurados o de contexto multiproblemas**. Durante las seis semanas que dura el proyecto, el voluntario es el referente del joven. El voluntario/a articula el encuentro del joven con la empresa, lo presenta a los diferentes departamentos y exploran conjuntamente áreas laborales de interés y motivación; inicia y cierra cada sesión con el joven, de tal forma que al final del proyecto este, con la ayuda del voluntario, define sus objetivos y plan de acción para su inserción laboral.

Previamente y antes de iniciar el proceso de *coaching*, los voluntarios de SARquavitae recibieron formación en técni-

cas de *coaching* y *mentoring* para facilitar el acompañamiento a estos jóvenes y conocieron a los tutores de los centros o entidades sociales que derivaron estos jóvenes al **Proyecto Coach de la Fundació Èxit**.

Los voluntarios de SARquavitae de diferentes perfiles profesionales y laborales estuvieron muy comprometidos e ilusionados con el proyecto. "Es una experiencia personal muy gratificante, enriquecedora y agradecida", comentaron los voluntarios. Los jóvenes mostraron unas enormes ganas e interés por aprender.

El proyecto, que lleva desarrollándose desde el año 2000, está dando muy buenos resultados en términos de inserción laboral, y tanto los voluntarios como los propios jóvenes se muestran muy satisfechos con la experiencia.

Fundació Èxit es una entidad sin ánimo de lucro con una trayectoria de más de 10 años trabajando en la inserción de jóvenes en riesgo de exclusión social a través de proyectos formativos innovadores que aportan valor añadido a las empresas y potencian el trabajo en red.



MARKET PLACE 2014

Fundación SARquavitae ha estado presente en Market Place 2014, celebrado en Barcelona y que ha reunido a más de 80 entidades, asociaciones, fundaciones e instituciones que han compartido y explicado sus proyectos de acción social y voluntariado.

El objetivo principal de este encuentro es facilitar un espacio donde los voluntarios, las entidades y las empresas con responsabilidad social compartan sus experiencias y busquen puntos de encuentro para colaborar conjuntamente.

Además, en el marco de este encuentro, **Javier Jiménez, Director de la Fundación, participó en la mesa redonda “Diálogo Empresa. Responsabilidad Social y Voluntariado”, organizado por la Federación Catalana del Voluntariado Social**, coincidiendo con la nominación de la Ciudad Condal como capital internacional del voluntariado en 2014.

Javier Jiménez aprovechó la ocasión para comentar el compromiso que SARquavitae mantiene con la sociedad. A través de la Fundación, SARquavitae vehicula todos sus programas de voluntariado y de acción social de la empresa. En este sentido, se ha destacado la importancia del retorno emocional de este tipo de voluntariado. “SARquavitae es una compañía que se dedica a cuidar personas y, por ello, el trato humano, la solidaridad, el respeto a los demás y el cuidado emocional son valores que están en nuestro ADN y se proyectan en las campañas de voluntariado que promovemos”.

Voluntarios de la Fundación SARquavitae compartieron con otras entidades y voluntarios de otras organizaciones sus experiencias y la labor que realizan en apoyo a los residentes y usuarios de los centros SARquavitae.

DURANTE EL AÑO 2014,
SE HAN REALIZADO
EDICIONES EN BARCELONA,
MADRID Y PALMA. EN EL
PROYECTO HAN PARTICIPADO
20 VOLUNTARIOS

SARQUAVITAE
PARTICIPÓ JUNTO A
MÁS DE 80 ENTIDADES,
ASOCIACIONES,
FUNDACIONES É
INSTITUCIONES EN
ESTE ENCUENTRO
INTERNACIONAL DE
VOLUNTARIADO

TALLER DIVULGATIVO DE ASOCIACIÓN DE PERSONAL DE LA CAIXA PARA ACERCAR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS A LAS PERSONAS MAYORES

Fundación SARquavitae y la **Asociación de Personal de La Caixa** han organizado el taller divulgativo "Internet, una ventana al mundo. ¿Cómo utilizarla con seguridad?" con el objetivo de acercar el uso de las nuevas tecnologías a las personas mayores.

El 17 de septiembre de 2014 se llevó a cabo simultáneamente en diez centros residenciales de SARquavitae dicho taller, impartido por voluntarios de la Asociación de Personal de "la Caixa" dentro de su plan de Acción Social de Voluntariado.

La participación, con más de 250 asistentes en total, ha manifestado el **interés y la curiosidad de las personas mayores por las nuevas tecnologías y cómo el uso de estas puede serles de utilidad en su día a día.**

Las charlas se celebraron paralelamente en SARquavitae Palma (Palma de Mallorca), SARquavitae Arturo Soria (Madrid), SARquavitae Parque Gavilanes (Oliás del Rey, Toledo), SARquavitae Zalfonada (Zaragoza), SARquavitae Ciudad de las Artes (Valencia), SARquavitae Montearse (Sagunto), SARquavitae Miraflores (Bilbao), SARquavitae Azalea (Marbella), SARquavitae Ciudad de Badajoz (Badajoz) y SARquavitae El Serrallo (Granada).



VOLUNTARIADO CON CRUZ ROJA MÓSTOLES-NAVALCARNERO

La Fundación SARquavitae y **Cruz Roja Móstoles-Navalcarnero** firmaron un acuerdo de colaboración en materia de voluntariado que propiciará el acompañamiento por parte de voluntarios de Cruz Roja a las personas mayores residentes en el centro SARquavitae Ciudad de Móstoles sin apoyos familiares.

Además de **acompañamiento a los residentes**, los voluntarios de Cruz Roja **también ofrecerán apoyo en los traslados médicos sin familiares directos, estancias hospitalarias y actividades de ocio y tiempo libre en general.**

Todas las actividades las llevan a cabo personas voluntarias, específicamente formadas en la atención con personas mayores. Cruz Roja Móstoles-Navalcarnero ya viene realizando este tipo de acciones a través del Proyecto de Ayuda a Domicilio Complementaria y del de Telasistencia Domiciliaria.

ACERCAMOS EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS A LAS PERSONAS MAYORES

EQUIPO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

El Programa para la Atención Integral a personas con enfermedades avanzadas y sus familiares, desarrollado y financiado por la **Obra Social “la Caixa”**, cuenta en la actualidad con 29 equipos multidisciplinares, distribuidos por toda España, que colaboran en la **mejora del bienestar emocional de pacientes, familiares y profesionales implicados en el proceso de final de vida.**

La Obra Social “la Caixa” ha financiado, un año más, la actividad del Equipo de Atención Psicosocial de la Fundación SARquavitae (EAPS FSARquavitae), cuya labor es complementar el modelo actual de atención a personas con enfermedades avanzadas. El equipo, formado por cinco psicólogos especializados en la atención integral a pacientes con enfermedades avanzadas, centra su actividad en el territorio de Lleida.

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.

Desde 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. A finales de 2014, la Fundación SARquavitae ha sido adjudicataria para gestionar dos nuevos EAPS en Sevilla y Córdoba.

Desde el inicio del programa, en el año 2009, el EAPS de la Fundación SARquavitae ha atendido a más de 4.500 personas, contribuyendo a mejorar su calidad de vida a través de un enfoque integral y una especial atención a las dimensiones emocionales y espirituales.

MÁS DE 4.500 PERSONAS ATENDIDAS DE MANERA INTEGRAL, CON ESPECIAL ATENCIÓN EN LOS PLANOS EMOCIONAL Y ESPIRITUAL

Además, **el EAPS de la Fundación SARquavitae ha llevado a cabo más de 50 acciones formativas y de sensibilización 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.

FORMACIÓN EXTERNA

SARquavitae desarrolla una línea de formación externa que persigue dos objetivos básicos: la formación ocupacional y la formación continua.

- / **Formación ocupacional:** dirigida a la captación de profesionales en situación de desempleo con el objetivo de profesionalizar el sector y fidelizar a los alumnos mediante la creación de un itinerario profesional.
- / **Formación continua:** dirigida a fomentar la adaptación de los trabajadores y trabajadoras en activo a las nuevas necesidades emergentes del sector mediante la creación de un itinerario profesional.

La Universidad Corporativa SARquavitae ofrece una línea de especialización a través de la que realiza consultoría y docencia en acciones formativas diseñadas a medida para programas universitarios, másteres y posgrados.

DESARROLLO DE LA ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR DE FUNDACIÓN SARquavitae

Desde la Fundación SARquavitae ha sido creada e impulsada la Escuela de Salud y Bienestar, punto de encuentro entre profesionales de distintos ámbitos sociosanitarios y la comunidad en general con la finalidad de promover actitudes saludables y conocimientos que faciliten comportamientos encaminados a la toma de decisiones sobre la propia salud.

- / Acreditación del centro SARquavitae Palma como centro de formación homologado para la impartición del Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales.
- / Desarrollo de la Universidad Corporativa: firma de convenio con la Fundación UNED y GMC para el desarrollo del catálogo de acciones formativas online en el sector sociosanitario.
- / Continuidad en el área de formación continua y ocupacional.



MÁS DE
20 TALLERES
Y CONFERENCIAS

MÁS
DE 1.200 HORAS
DE FORMACIÓN

6 ACCIONES
FORMATIVAS

MÁS DE 117
PARTICIPANTES

PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN LABORAL 2014

SARquavitae, a través de su Fundación, 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 la 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.

Además, para facilitar el acercamiento a la realidad laboral del sector, SARquavitae firma convenios de prácticas con universidades y centros de formación.

CURSOS DE FORMACIÓN OCUPACIONAL REALIZADOS EN 2014

CURSOS	ENTIDAD	HORAS	PERFIL
ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS EN INSTITUCIONES SOCIALES	BARCELONA ACTIVA	450	PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESEMPLEO
INTERVENCIÓN EN LA ATENCIÓN SOCIO SANITARIA EN INSTITUCIONES	MOVIMIENTO POR LA PAZ	150	

ESPECIALIDADES FORMATIVAS DE 2014

Área de Servicios Socioculturales y a la Comunidad

- / Certificado de Profesionalidad Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales.
- / Formación de Auxiliares de Servicio de Ayuda a Domicilio.
- / Intervención en la atención sociosanitaria en instituciones.

Área de Gestión

- / Experto Universitario en Dirección de Centros y Servicios Sociosanitarios.



ENTIDADES COLABORADORAS



EQUIPO DOCENTE

FISIOTERAPEUTA	3
PSICÓLOGO/A	3
TRABAJADOR/A SOCIAL	1
DUE	4

107.511
HORAS
DE PRÁCTICAS

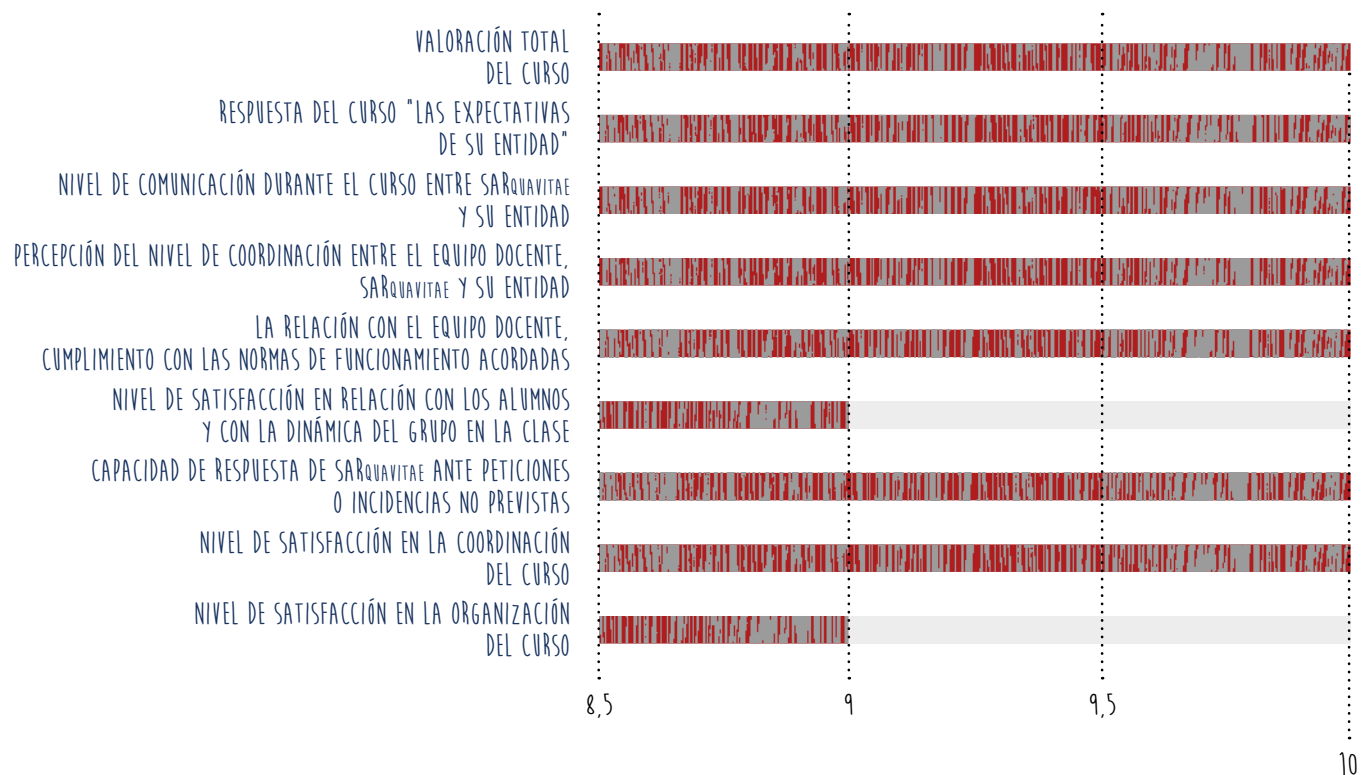
55%

DOCENTES EXTERNOS

45%

DOCENTES INTERNOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ENTIDADES



PARTICIPACIÓN Y PRESENCIA EN JORNADAS, CURSOS Y CONGRESOS

A demás la compañía organiza sus propias jornadas de divulgación del conocimiento orientadas a profesionales del sector y a familiares de personas en situación de dependencia.



PARTICIPACIÓN EN JORNADAS Y CONGRESOS

PARTICIPACIÓN EN JORNADAS Y CONGRESOS		
ZONA TERRITORIAL	SOLICITUDES	PARTICIPANTES
SERVICIOS CORPORATIVOS	24	26
BALEARES	5	6
CENTRO (MADRID Y CASTILLA-LA MANCHA)	96	134
ESTE (CATALUÑA Y VALENCIA)	40	84
NAVARRA	8	19
NORTE (CANTABRIA, PAÍS VASCO Y ZARAGOZA)	10	16
OESTE (ANDALUCÍA Y EXTREMADURA)	7	9
SUR	9	8
TOTAL	199	302

115 EVENTOS
DIFERENTES
DE CARÁCTER TÉCNICO-
CIENTÍFICO O DE
DIVULGACIÓN

10/01/2014.
BARCELONA



"ENVEJECER BIEN. LA EVIDENCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN"

La temática seleccionada para esta jornada anual fue la del envejecimiento de las personas, respondiendo al interés social que despierta esta temática teniendo en cuenta el cambio demográfico que está experimentando nuestra sociedad. Bajo el título "Envejecer bien. La evidencia de las buenas prácticas en la atención", la jornada intentó resolver algunas dudas sobre este proceso vital que experimentamos las personas.



24/01/2014.
LLEIDA

"LA ESPIRITUALIDAD EN EL ENFERMO CRÓNICO AVANZADO"

En esta jornada se reflexionó sobre la importancia de la dimensión espiritual en todas y cada una de las etapas de la vida y, especialmente, en la etapa final, cuando adquiere un papel muy relevante. La espiritualidad es una esfera a veces obligada en la provisión de tratamientos a personas con enfermedades crónicas avanzadas y complejas. El profesor Francesc Torralba habló sobre el valor de la inteligencia espiritual y su aplicación en contextos de atención.



19/03/2014.
JAÉN

"HISTORIA DE VIDA Y AUTONOMÍA PERSONAL"

Bajo el título "Historia de vida y autonomía personal", la jornada intentó resolver algunas dudas sobre este proceso vital que experimentamos las personas.



6/05/2014
Y 27/5/2014. CÁDIZ

"EL VALOR DE LA HISTORIA DE VIDA EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS"

Desde SARquavitae llevamos años trabajando para mejorar la atención a las personas en situación de vulnerabilidad con el fin de que desarrollen su proyecto vital de la forma más satisfactoria posible. En este sentido, resulta imprescindible respetar su autonomía y preferencias, colocando su historia de vida en el centro del proceso asistencial. Con la celebración de esta jornada, SARquavitae pretendió reflexionar sobre la importancia de cambiar de enfoque y potenciar la coordinación entre recursos de atención.



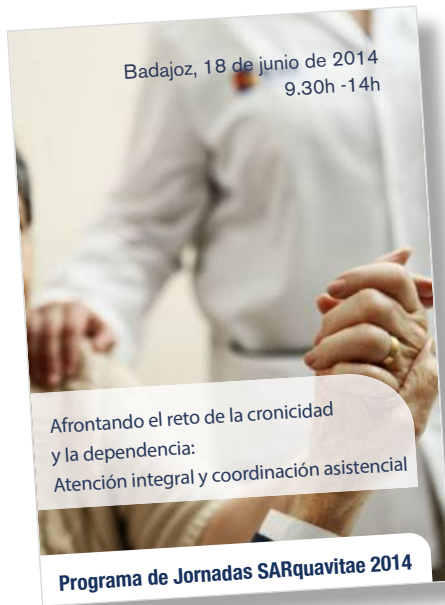
07/05/2014.
VALENCIA

"TEXTURAS, COLOR Y SABOR CON SALUD. ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES"

Muchos de los problemas de salud que padecen las personas mayores podrían paliarse o mejorarse con buenos hábitos alimentarios y mejoras en la nutrición. Con la celebración de esta jornada, SARquavitaes hizo hincapié en la necesidad de unas buenas pautas de alimentación en los mayores para conseguir mejorar así su salud y propiciarles una mayor calidad de vida.



18/06/2014.
BADAJOZ



"AFRONTANDO EL RETO DE LA CRONICIDAD Y LA DEPENDENCIA: ATENCIÓN INTEGRAL Y COORDINACIÓN ASISTENCIAL"

En un momento de transformación del sistema sanitario y teniendo en cuenta los retos financieros actuales, se hace necesario revisar los modelos asistenciales para lograr una mejora en la atención a los enfermos, especialmente los crónicos complejos. La jornada puso el foco en el papel que juegan la atención primaria y la especializada en el abordaje del enfermo crónico complejo, analizando también la necesaria aportación al sistema de otros niveles asistenciales como los centros residenciales.



14/10/14.
PALMA

"NUEVOS ENFOQUES DE INTERVENCIÓN EN TRASTORNOS DE CONDUCTA"

Los trastornos de conducta son una fuente importante de sufrimiento tanto para la persona que los presenta como para los miembros de su entorno afectivo, llegando incluso a agravar el deterioro cognitivo y funcional de la primera. En la mayor parte de los casos, estos trastornos se generan debido a una interacción compleja de diferentes factores biológicos, psicológicos, sociales y ambientales que ejercen su acción sobre una persona u organismo predispuesto por la posible presencia de un proceso patológico, como lo sería una demencia.



22/10/2014.
GRANADA

"ÉTICA, ENVEJECIMIENTO Y CRONICIDAD. UN RETO SANITARIO Y SOCIAL"

En un momento de transformación del sistema sanitario y teniendo en cuenta los retos financieros actuales, se hace necesario revisar los modelos asistenciales para lograr una mejora en la atención a los enfermos, especialmente los crónicos complejos. La jornada se enfocó en el papel que juegan la atención primaria y la especializada en el abordaje del enfermo crónico complejo, analizando también la necesaria aportación al sistema de otros niveles asistenciales como los centros residenciales.



19/11/14.
SAN SEBASTIÁN

"ÉTICA EN LA INTERVENCIÓN CON PERSONAS VULNERABLES"

La labor asistencial consiste en cuidar integralmente a la persona en sus dimensiones física, social, psicológica, emocional y espiritual. Esta labor no está libre de situaciones de especial relevancia ética, en las que resulta necesario hacer una reflexión sobre las implicaciones del cuidado a las personas en situación de mayor vulnerabilidad.



25/11/14.
MADRID

"TEXTURAS, COLORES Y SABORES CON SALUD. ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES"



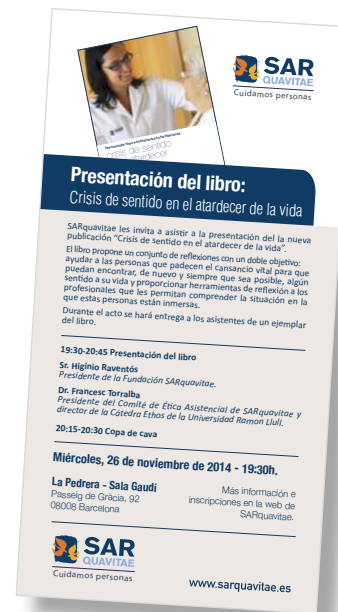
Muchos de los problemas de salud que padecen las personas mayores podrían paliarse o mejorarse con buenos hábitos alimentarios y mejoras en la nutrición. Con la celebración de esta jornada, SARquavitae quiso hacer patente la necesidad de unas buenas pautas de alimentación en los mayores para conseguir mejorar así su salud y propiciarles una mayor calidad de vida.



26/11/14. PRESENTACIÓN DE LIBRO EN BARCELONA

'CRISIS DE SENTIDO EN EL ATARDECER DE LA VIDA'

En la publicación *Crisis de sentido en el atardecer de la vida*, se reflexiona sobre una circunstancia que afecta a un número no menor de usuarios y que no puede dejarnos indiferentes como profesionales. Se refiere a la crisis de sentido, al cansancio vital, a la apatía existencial que sufren algunas personas en el atardecer de sus vidas. Es un problema de dimensiones éticas, pero trasciende este plano y afecta también otras facetas de la persona: la emocional, la social y la espiritual.





MEDIO AMBIENTE

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

En SARquavitae estamos plenamente concienciados con el impacto que puede tener nuestra actividad en el cambio climático. No consideramos el cambio climático exclusivamente en su vertiente de impacto econó-

mico 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.



MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Las principales medidas que hemos adoptado durante el 2014 han sido las siguientes:

- / **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. En este aspecto, se ha conseguido un ahorro de 250.000 €/año, de los cuales 150.000 € ya han tenido efecto en 2014.
- / **Instalación de baterías de condensadores** en los centros que tenían penalizaciones en factura por consumo de reactiva.
- / **Monitorización de siete centros para realizar análisis de los consumos** en tiempo real, tanto en electricidad como en gas, y ver cómo se distribuían los mismos, sectorizando los consumos de contadores generales, climatización, cocina y lavandería.

PROYECTO ECO-SARQUAVITAE



Durante 2014, la compañía ha desarrollado un proyecto de eficiencia energética ECO-SARquavitae, con el objetivo de **reducir el impacto de sus centros en el cambio climático mediante la reducción de consumos.**

Concienciada del impacto que puede tener su actividad, implanta esta estrategia de ecoinnovación empresarial con el objetivo de buscar medidas técnica y económicamente viables, fácilmente exportables de unos centros a otros y creando una política común en materia de eficiencia energética. La compañía mejora así su competitividad al mismo tiempo que se reduce el impacto ambiental de su actividad.

La base del proyecto es la **promoción de buenas prácticas en el día a día de los centros**, incentivando y premiando a los equipos de profesionales que consigan una mayor reducción porcentual de sus consumos. Entre otras prácticas, se recomienda apagar la climatización e iluminación de las estancias no ocupadas, racionalizar el uso de los grifos al cocinar y limpiar, racionalizar el uso de las campanas extractoras y otros electrodomésticos, controlar exhaustivamente la temperatura de las salas, reducir el tiempo de apertura de puertas de las cámaras frigoríficas y utilizar lavadoras a plena carga, etc.

Los resultados del proyecto han sido muy satisfactorios. Algunos de los centros de la compañía han reducido sus consumos en más de un 15%. Tras el primer semestre de implantación, la compañía ha conseguido una reducción total de consumos de un 6%, alcanzando un ahorro energético de 2.080.010 kWh, 12.700 m³ de agua y 400 toneladas de CO₂.

ALGUNOS DE LOS
CENTROS DE LA
COMPAÑÍA HAN
REDUCIDO SUS
CONSUMOS EN MÁS
DE UN 15%

2.080.010 KWH
MENOS DE CONSUMO ENERGÉTICO

12.700 M³
DE AGUA AHORRADOS

400 TONELADAS
MENOS DE CO₂ GENERADO

CONSUMOS DE
LOS DIFERENTES
SUMINISTROS
DURANTE 2014

29.180.443
KWH

ELECTRICIDAD

30.789.155
KWH

GAS
NATURAL

3.570.028
KWH

GAS PROPANO

7.006.858
KWH

GASOIL
(701.000 LITROS)

398.551
M³

AGUA

ANEXOS

CERTIFICACIONES / AUDITORÍAS

2013-2014

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 14001-2004



CONTENIDOS BÁSICOS GRI G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Contenidos Básicos Generales	Página/ Respuesta directa	Verificación externa Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el Informe de verificación externa.
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	6	sí, pág. 200
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	SARquavitae SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.	sí, pág. 200
G4-4	16, 17, 52	sí, pág. 200
G4-5	Paseo de la Castellana, 52, 5º planta, 28046 Madrid	sí, pág. 200
G4-6	SARquavitae desarrolla toda su actividad en España.	sí, pág. 200
G4-7	Sociedad Limitada	sí, pág. 200
G4-8	14-15	sí, pág. 200
G4-9	12, 13, 30, 31, 32	no
G4-10	124, 125, 126, 127	sí, pág. 200
G4-11	138	sí, pág. 200
G4-12	146	sí, pág. 200
G4-13	73	sí, pág. 200

G4-14	186 SARquavitaes es consciente de los impactos que sus instalaciones y servicios tienen sobre el medio ambiente, por ello, en 2014, se han adoptado diferentes medidas y proyectos de eficiencia y control.	sí, pág. 200
G4-15	82	sí, pág. 200
G4-16	73, 135, 160, 161, 162	sí, pág. 200
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	69	sí, pág. 200
G4-18	67, 68	sí, pág. 200
G4-19	67	sí, pág. 200
G4-20	67, 68	sí, pág. 200
G4-21	67	sí, pág. 200
G4-22	68	sí, pág. 200
G4-23	68	sí, pág. 200
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	67	sí, pág. 200
G4-25	67	sí, pág. 200
G4-26	68	sí, pág. 200
G4-27	67	sí, pág. 200
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	2014 (año natural)	sí, pág. 200
G4-29	2013	sí, pág. 200
G4-30	Anual	sí, pág. 200
G4-31	69	sí, pág. 200
G4-32	<i>In accordance core</i> (opción esencial de conformidad)	sí, pág. 200
G4-33	69	sí, pág. 200
GOBIERNO		
G4-34	52	sí, pág. 200
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	79, 68	sí, pág. 200

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Omisiones En determinados casos excepcionales no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique el motivo de la omisión.	Verificación externa Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico.
CATEGORÍA: ECONOMÍA			
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO	G4-DMA	Uno de los aspectos materiales de SARquavitaes es el "Crecimiento sostenible y rentable". El desempeño económico es fundamental en la consecución de la rentabilidad debido a su importancia. La organización realiza un seguimiento mensual con el fin de garantizar su fiabilidad y detectar áreas de mejora y oportunidades de negocio. Los datos financieros de 2014 han sido verificados externamente, se adjunta el informe en la página 30.	sí, pág. 200
	G4-EC1	31, 32, 146, 152, 154	sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO	G4-DMA	15-17	sí, pág. 200
	G4-EC5	El salario inicial en el caso de los hombres en SARquavitaes es un 37% mayor que el salario mínimo interprofesional, mientras que para las mujeres es un 24% superior.	sí, pág. 200
	G4-EC6	El 100% de los directores territoriales es de procedencia local	sí, pág. 200

ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS	G4-DMA	SARquavitae invierte principalmente en la mejora y adaptación de sus centros y residencias, aumentando el número y la calidad de sus instalaciones con el fin de proporcionar servicios de máxima calidad. Durante 2014, se han abierto 4 nuevos centros: en Utebo, Tres Cantos, Murcia y Villacanejos, generando empleos en la comunidad local.		sí, pág. 200
	G4-EC7	50,73		sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	G4-DMA	146, 147		sí, pág. 200
	G4-EC9	146 Todos los proveedores de SARquavitae son locales. Considerando “proveedor local” aquellos ubicados en España.		sí, pág. 200
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA	G4-DMA	186		sí, pág. 200
	G4-EN3	187		sí, pág. 200
	G4-EN5	5,7 MWh/usuario Calculado como energía total consumida (electricidad, gas natural, gas propano y gasoil) por usuario.		sí, pág. 200
	G4-EN6	187		sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS	G4-DMA	187		sí, pág. 200
	G4-EN27	187		sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	G4-DMA	147		sí, pág. 200
	G4-EN32	147 El 100% de los nuevos proveedores se examina en función de criterios medioambientales.		sí, pág. 200

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO MATERIAL: EMPLEO	G4-DMA	124		sí, pág. 200
	G4-LA1	127, 128	<p>a. Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. Se omite la información desglosada por región ya que no se puede acceder a la información desglosada en este momento. SARquavitaee está trabajando para incluir este desglose en su sistema y reportar el dato en el próximo informe 2015.</p> <p>b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. Se omite la información desglosada por edad, sexo y región, ya que no se puede acceder a la información desglosada en este momento. SARquavitaee está trabajando para incluir este desglose en su sistema y reportar el dato en el próximo informe 2015.</p>	sí, pág. 200
	G4-LA2	137		sí, pág. 200

	G4-LA3	137	<p>No se puede acceder a la siguiente información en este momento:</p> <p>a. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.</p> <p>c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.</p> <p>d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo.</p> <p>e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.</p> <p>SARquavitaе está trabajando en su sistema para incluir la información en el próximo informe de 2015.</p>	sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN	G4-DMA	51, 138		sí, pág. 200
	G4-LA4	En SARquavitaе se respetan los plazos legales, y se implementan plazos de aviso e información, con la antelación adecuada.		sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	G4-DMA	142, 143		sí, pág. 200
	G4-LA5	143		sí, pág. 200

	G4-LA6	141 Durante 2014, no se ha producido ningún accidente mortal entre los profesionales de SARquavitae. No se puede acceder a la información en este momento. SARquavitae está realizando las gestiones para ampliar su alcance e incluir a los contratistas en su sistema. El dato se reportará en la memoria de 2016.		sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	G4-DMA	129		sí, pág. 200
	G4-LA9		No puede acceder al promedio de horas de capacitación que los empleados recibieron desglosado por sexo en estos momentos. SARquavitae está actualizando su sistema para obtener el dato desglosado y reportarlo en el informe de 2015.	sí, pág. 200
	G4-LA11	Se evaluó al 100% de los empleados de los equipos de dirección que cumplían los siguientes requisitos: - No estar de baja o excedencia. - Llevar más de 6 meses en el equipo. Estos suponen el 3,2% respecto al total de los empleados.		sí, pág. 200

ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	G4-DMA	140		sí, pág. 200
	G4-LA12	50, 124, 126, 139	<p>a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: edad, grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede.</p> <p>No se reportan los porcentajes desglosados por género, edad, grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad de los órganos de gobierno de la organización.</p> <p>No se puede acceder a la información desglosada en estos momentos. SARquavitaes está actualizando su sistema de reporte para incluir los datos del órgano de gobierno e incluirlo en el próximo informe, en 2015.</p> <p>b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional.</p> <p>No se puede acceder a la información desglosada por categoría profesional en estos momentos. SARquavitaes está actualizando su sistema de reporte para incluir el desglose en el informe de 2015.</p>	sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	G4-DMA	140		sí, pág. 200
	G4-LA13	La remuneración de las mujeres con respecto a la de los hombres es, en general, un 9% inferior.		sí, pág. 200

ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES	G4-DMA	67, 82 SARquavitae pone a disposición de sus empleados, además de las vías legales pertinentes, un comité de Responsabilidad Social Empresarial encargado de dar respuesta a las incidencias respecto al cumplimiento del código de conducta. Para más información sobre el código de conducta, visitar: http://www.sarquavitae.es/wp-content/uploads/2014/06/Codigo-de-Conducta_online_1.pdf		sí, pág. 200
	G4-LA16	107		sí, pág. 200
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS	G4-DMA	138		sí, pág. 200
	G4-HR4	El 100% de los trabajadores están adscritos a algún tipo de convenio		sí, pág. 200
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
ASPECTO MATERIAL: COMUNIDAD LOCAL	G4-DMA	150		sí, pág. 200
	G4-SO1	51, 86, 150, 163 La Fundación SARquavitae cuenta con un programa de acción social basado en las necesidades de las comunidades donde opera. Gracias a diversas acciones, durante el año 2014 se han recaudado más de 9.500 euros, 1.020 juguetes y 7.000 kg de ropa, 80 personas han realizado donaciones de sangre, se han ofrecido 1.500 comidas y se han realizado inversiones por valor de 313.512,8 euros en ayudas a 101 familias.		sí, pág. 200

ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	G4-DMA	39		sí, pág. 200
	G4-SO5	Durante el año 2014 no se han detectado casos de corrupción en SARquavitae.		sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO	G4-DMA	39		sí, pág. 200
	G4-SO8	Durante el año 2014, SARquavitae no ha recibido multas significativas ni sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa.		sí, pág. 200
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	G4-DMA	38		sí, pág. 200
	G4-PR1	Por su actividad, SARquavitae ha evaluado los impactos en materia de salud y seguridad en el 100% de los servicios ofrecidos.		sí, pág. 200
	G4-PR2	Durante el año 2014, SARquavitae no se han detectado incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de servicios.		sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	G4-DMA	38		sí, pág. 200
	G4-PR5	104		sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MARKETING	G4-DMA	73		sí, pág. 200
	G4-PR6	SARquavitae únicamente comercializa servicios.		sí, pág. 200
	G4-PR7	Durante el año 2014, SARquavitae no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.		sí, pág. 200

ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	G4-DMA	56		sí, pág. 200
	G4-PR8	56		sí, pág. 200
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO	G4-DMA	39		sí, pág. 200
	G4-PR9	Durante el año 2014, SARquavitae no ha recibido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.		sí, pág. 200

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE KPMG



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Pl. de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de SARquavitaie Servicios a la Dependencia S.L.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en la Memoria de responsabilidad social 2014 de SARquavitaie Servicios a la Dependencia S.L. (en adelante, "el Informe"). La información revisada se circunscribe a los indicadores señalados en el índice de contenidos GRI del Anexo 2 del Informe.

La Dirección de SARquavitaie es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) según lo detallado en el punto G4-32 del apartado Índice de indicadores de la Guía G4 de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de Matters, obteniendo confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de SARquavitaie 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. 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. Se trata de un trabajo de revisión que se realiza de acuerdo a las normas de independencia para trabajos de aseguramiento de KPMG, así como a los requerimientos del Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

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 la Dirección, principalmente 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 la Dirección para entender los procesos de los que dispone SARquavitaie para determinar cuáles son los asuntos principales de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente de SARquavitaie, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y
forma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a
KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad
SARL.

Reg. Mer. Madrid, T. 14.922, F. 53,
Sec. 8. N. 14.248.460, tomo 1.º,
N.I.F. B-45496950

2

- Entrevistas con el personal pertinente de SARquavitaie responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- 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 SARquavitaie.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de SARquavitaie, 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 la Memoria de responsabilidad social 2014 de SARquavitaie Servicios a la Dependencia S.L. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 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 Global Reporting Initiative versión 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI.

KPMG Asesores, S.L.

José Luis Blasco Vázquez

7 de mayo de 2015



INFORME ANUAL
DE ACTIVIDADES
SARQUAVITAE
2014

Edita
SARquavitae

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

www.sarquavitae.es



Cuidamos personas