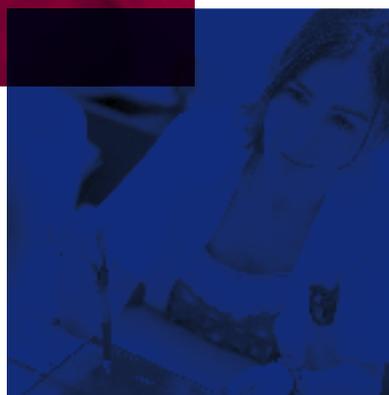
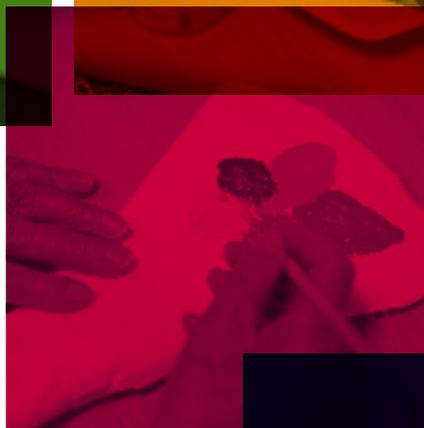
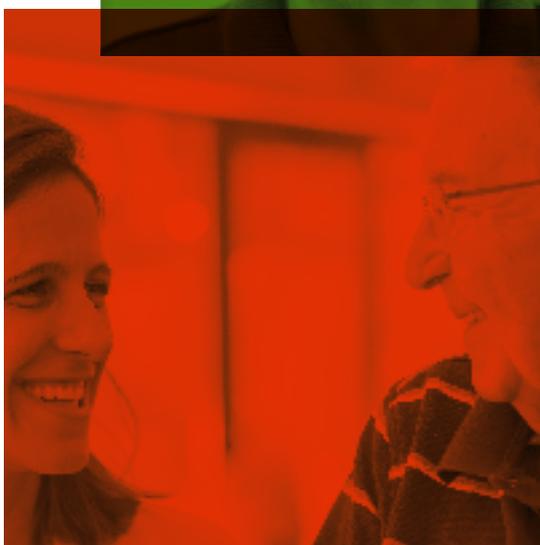
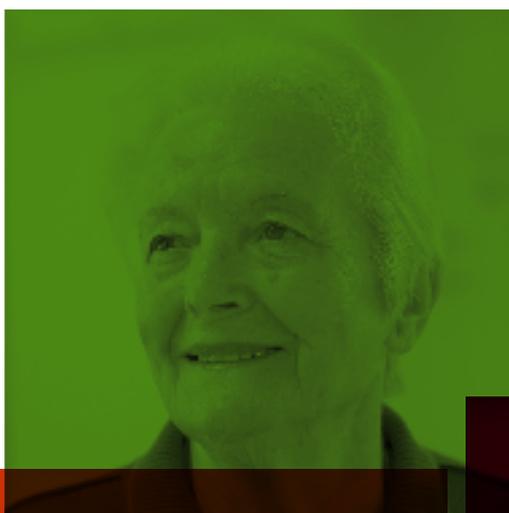


2015

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL



grupoamma

residencias para mayores · centros de día

2015

MEMORIA DE ACTIVIDADES
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

ÍNDICE

1. Grupo Amma Perfil de Campaña 8

1.1. Grupo Amma	10
1.2. Historia y principales hitos	14
1.3. Modelo Amma	18
1.4. Principales magnitudes	20
1.5. Centros Amma	24
1.6. Apuesta por la Responsabilidad Social	40

2. Crecimiento y sostenibilidad económica 48

2.1. Calidad como palanca del crecimiento	50
2.2. Principales magnitudes económicas	52
2.3. Índices de ocupación	56
2.4. Contribución fiscal	72
2.5. Proveedores	74

3. Gestión ética y buen gobierno 78

3.1. Cultura corporativa	80
3.2. Código ético	84
3.3. Gobierno de la organización	86
3.4. Transparencia y comunicación	98

4. Centrados en la persona 104

4.1. Usuarios y familiares, nuestra razón de ser	106
4.2. Perfil usuarios Amma	108
4.3. Excelencia en el servicio y en la atención	116
4.4. Espacios confortables	146
4.5. Servicios en las residencias	152

5. Nuestra gente: profesionales Amma 158

5.1. Perfil de la plantilla	160
5.2. Selección y reclutamiento	166
5.3. Contratación y relaciones laborales	170
5.4. Formación	174
5.5. Apuesta por el desarrollo profesional y personal, la igualdad y la conciliación	178
5.6. Seguridad y salud laboral	184
5.7. Libertad sindical	188

6. Compromiso con la sociedad 190

6.1. Empresa responsable y solidaria	192
6.2. Investigación e innovación	194
6.3. Acción Social	204
6.4. Potenciar la creatividad de nuestros mayores y su acercamiento a la cultura y el entorno	210
6.5. Conservación del patrimonio histórico-artístico	220
6.6. Colaboración con el sector	222

7. Compromiso con el medio ambiente 226

7.1. Apuesta por la sostenibilidad	228
7.2. Política ambiental	230
7.3. Identificación y evaluación de requisitos legales de carácter ambiental	232
7.4. Indicadores ambiental	234
7.5. Control operacional	238
7.6. Información y sensibilización ecológica de nuestros públicos	246

Anexo 251



NUEVOS RETOS PARA SEGUIR CRECIENDO

Jorge Galera García-Montes
Presidente del Grupo Amma

Aunque la gestión ética y responsable son señas de identidad, desde sus orígenes, del Grupo Amma, la compañía quiso adquirir hace tres años un compromiso adicional en este ámbito, con la publicación de su primera memoria de actividades y responsabilidad social corporativa.

Fruto de este compromiso llega ahora esta tercera memoria, correspondiente al ejercicio 2015, un año en el que Amma ha vuelto a cumplir sus principales objetivos asistenciales y, gracias a ello, también sus previsiones económicas.

El año se ha cerrado con casi 100 millones de euros de facturación y un EBITDA de 18,14 millones, continuando así la senda de crecimiento rentable de los últimos ejercicios. Ello nos ha permitido reducir nuestra deuda financiera un 19% en el periodo 2011-2015 y que nuestros resultados antes de impuestos hayan pasado de -7,91 millones de euros en 2011 a 4,39 millones en 2015. Sin duda, todos los que formamos parte de Amma podemos sentirnos muy orgullosos del progreso de la compañía a todos los niveles, siendo ello la base para afrontar el futuro con confianza en el papel que nuestro grupo podrá desempeñar en el sector de la dependencia en nuestro país.

En 2015, además, la compañía ha seguido su estrategia de crecimiento sostenido, con la incorporación de una nueva residencia en Barcelona (Amma Diagonal), la quinta del grupo en Cataluña y la número 31 en el conjunto de España. Esta incorporación nos ha situado con un total de 4.514 camas y 960 plazas de centro de día, consolidando nuestra posición entre los principales grupos residenciales a nivel nacional. Pero además de Amma Diagonal, durante 2015 hemos cerrado también la próxima incorporación de otro nuevo proyecto en Madrid capital.

En esta línea de actuación, hemos seguido contando un año más con la confianza y el respaldo de nuestro consejo de administración. Los accionistas de Amma han apoyado en todo momento las decisiones que ha ido tomando el comité directivo de la compañía en aras de seguir afianzando el proyecto empresarial, manteniendo los más altos estándares de calidad asistencial como presupuesto básico.

Ello nos lleva a ser optimistas sobre las oportunidades de Amma en el futuro. Un futuro que, a corto plazo, pasa también por incrementar nuestra base accionarial, buscando reforzar el proyecto y la oportunidad de liderar el sector en España.



COMPROMISO SOCIAL COMO BASE DEL CRECIMIENTO

Javier Romero Reina

Director General del Grupo Amma

Nos complace un año más presentar nuestra Memoria de Actividades y Responsabilidad Social, que resume todo lo realizado durante el año 2015 y que supone para nosotros un ejercicio de transparencia con nuestros grupos de interés y con el conjunto de la sociedad, en sintonía también con nuestro compromiso con la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la que estamos adscritos.

En una época en la que a veces se tiende a ofrecer una visión negativa de la iniciativa privada, estas páginas son el fiel reflejo de cómo desde el entorno empresarial podemos contribuir decisivamente con las administraciones públicas en beneficio de los ciudadanos, de cómo ayudamos a cubrir la demanda social de servicios profesionales de atención a las personas mayores y dependientes y, también, de cómo contribuimos a la generación de riqueza y puestos de trabajo en las regiones en las que operamos. Y todo ello con una clara vocación de servicio público y de apuesta por la ética en la gestión empresarial.

Los buenos resultados obtenidos por la compañía en 2015 se han sustentado, un año más, en dos ejes fundamentales, complementarios entre sí. En primer lugar, la calidad de nuestros profesionales. En 2015 Amma ha llegado casi a los 2.800 trabajadores y trabajadoras.

Una plantilla consolidada, que no deja de crecer, y que pone lo mejor de sí misma para ofrecer una atención de calidad a las personas a las que atiende y a sus familias. Y en segundo lugar, la confianza de nuestros usuarios, que en 2015 nos ha llevado a alcanzar casi el 95% de ocupación media en todas nuestras residencias, nuestro máximo histórico.

De todo ello damos cuenta en esta memoria, que se ha preparado de conformidad con la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative en su versión G4. Ofrecemos así con la máxima transparencia nuestros datos económicos y de gestión y también nuestros indicadores asistenciales, así como todas las actuaciones y nuevos programas desarrollados durante 2015 en áreas como Calidad, Recursos Humanos o Responsabilidad Social (con la aprobación de nuestro Código Ético y la renovación de nuestra Misión, Visión y Valores).

Confiamos en que estas páginas resulten de su interés y que contribuyan a poner en valor la actividad que llevamos a cabo en nuestro día a día.





1

**GRUPO AMMA
PERFIL DE
COMPAÑÍA**



1.1. Grupo Amma



El Grupo Amma es una de las **compañías líderes a nivel nacional** en el sector de la atención a las personas mayores, dependientes y discapacitadas.

El Grupo Amma cuenta con 31 centros y **más de 5.400 plazas** entre residenciales y de centro de día repartidas en **ocho Comunidades Autónomas** (Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Madrid, Murcia y Navarra).

Conscientes de que las personas mayores y dependientes precisan respuestas flexibles, innovadoras y adaptables a una gran variedad de situaciones, el Grupo Amma ofrece **servicios personalizados** a través de una red de residencias y centros de día. Así las personas mayores reciben la atención que precisan en cada momento.

El Grupo Amma cuenta con un **equipo de profesionales compuesto por casi 2.800 personas**, las cuales se distinguen por una alta profesionalidad y motivación para ofrecer unos cuidados de máxima calidad tanto a las personas mayores como a sus familias.

GRUPO AMMA DE UN VISTAZO

MÁS DE
5.400
PLAZAS

PRESENCIA EN
8
COMUNIDADES
AUTÓNOMAS

UNA PLANTILLA DE
2.800
PROFESIONALES

MÁS DE
28.000
USUARIOS A LO LARGO
DE SU HISTORIA

18 AÑOS
DE EXPERIENCIA EN EL
SECTOR

28
CENTROS DE DÍA

31
RESIDENCIAS



1.2. Historia y principales hitos

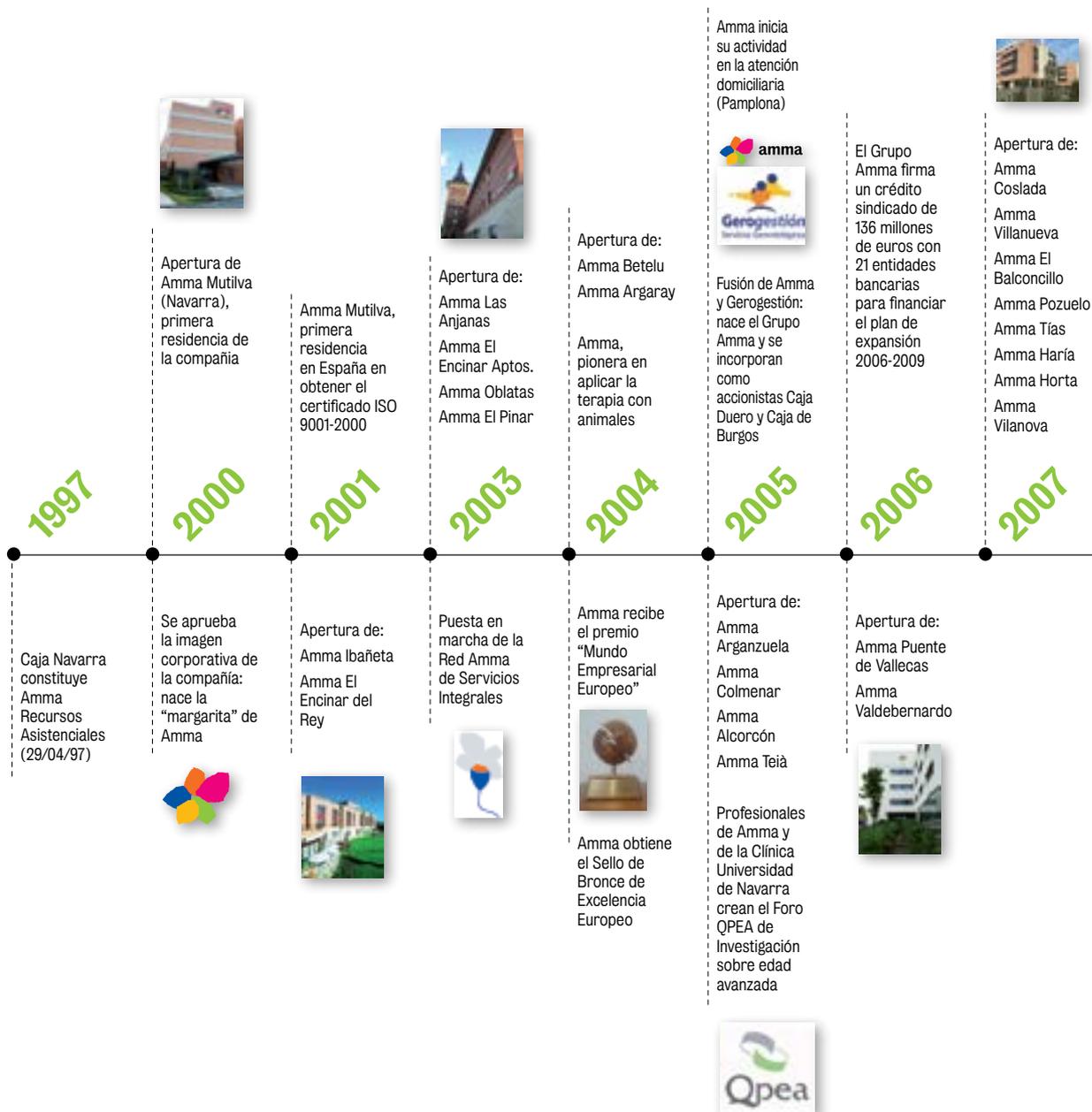


Amma se constituye como sociedad en **Pamplona el 29 de abril de 1997** como respuesta a las necesidades de plazas residenciales para mayores y dependientes detectadas en el II Plan Gerontológico de Navarra. **La primera de las residencias de la compañía, Amma Mutilva, en Navarra, abrió sus puertas en el año 2000.**

Tras 8 años de continuo crecimiento, tanto en Navarra como fuera de la Comunidad Foral, Amma dio un paso decisivo en **2005 al fusionarse con Gerogestión**, otro de los grandes operadores del sector, con quien compartía un modelo asistencial similar y una clara complementariedad en la distribución geográfica de sus centros.

El nuevo Grupo Amma resultante de esta fusión se convirtió así en un **referente a nivel nacional** en la atención a la dependencia y la tercera edad, iniciando al mismo tiempo un **nuevo proceso de expansión**, financiando en 2006 por 21 bancos y cajas de ahorro, para consolidar su vocación de liderazgo en el sector.

PRINCIPALES HITOS DE LA HISTORIA DE AMMA





Apertura de:
Amma Humanes
Amma Tejina
Amma Hellín

2008



Amma recibe el Premio a la Excelencia en la Gestión Residencial

Amma pone en marcha su plan de Igualdad y Diversidad

2009



AENOR concede a Amma el certificado de calidad ISO 9001:2008

2010

Amma recibe el premio "Mundo Empresarial Europeo" a la mejor empresa de Navarra

2011

Amma, elegida tercera entidad sociosanitaria más relevante del año

2012



Incorporación de Amma Cartagena

Culmina la certificación de calidad ISO de todos los centros Amma

2013



Primera Memoria de Responsabilidad Social de Amma

2014



Incorporación de Amma Diagonal

Amma se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas

2015

Nace el periódico Amma

Apertura de:
Amma Santa Cruz
Amma Sant Cugat



Amma recibe el Premio Senda al mejor grupo residencial



La restauración de la residencia Amma Oblatas de Pamplona recibe el Premio a la Accesibilidad Universal

Apertura de Amma Usera

Un centro de Amma (Las Anjanas, Cantabria) el primero de toda España en ser acreditado para la ley de dependencia

Amma se adhiere a la iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género" (Ministerio de Sanidad)

Incorporación de CaixaBank como accionista mayoritario al absorber Banca Cívica

Nace Tu Portal Amma, primer portal de transparencia del sector, disponible en ordenador y en app para móviles

El Grupo Amma se suma al programa "Desatar" de CEOMA

Amma gana el premio "Pasión de Asistir" por su política medioambiental

Puesta en marcha del programa "Liderate" de desarrollo profesional de la plantilla

1.3. Modelo Amma



amma cartagena
residencia para mayores



El Grupo Amma trabaja siguiendo un modelo asistencial propio diseñado por personas expertas en los campos de la geriatría, la gerontología y la atención a la dependencia.

La existencia de este modelo común a todos sus centros es una de las grandes ventajas competitivas del Grupo Amma, lo que ha hecho que la marca Amma sea reconocida como garantía de calidad asistencial, excelencia en la gestión y en la atención, máxima satisfacción entre sus residentes y familiares, transparencia y compromiso con la innovación y la investigación para prestar servicios únicos y personalizados.

Desde su nacimiento, el Grupo Amma inspira toda su labor en **tres principios éticos** fundados en valores humanos:

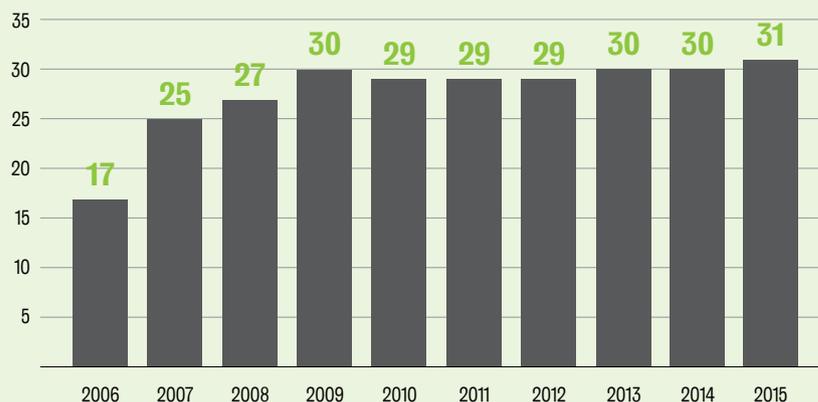
- Respeto a la intimidad y a los derechos de cada persona.
- Consideración de su dignidad, de su independencia y de su capacidad de elección.
- Autonomía en todos los ámbitos y favorecimiento de su plena realización.

El trato dispensado a las personas es extremadamente cuidadoso, **respetando su singularidad**. Esta filosofía se refleja tanto en la concepción de los servicios asistenciales como en el diseño arquitectónico de sus centros o en el funcionamiento de los mismos.

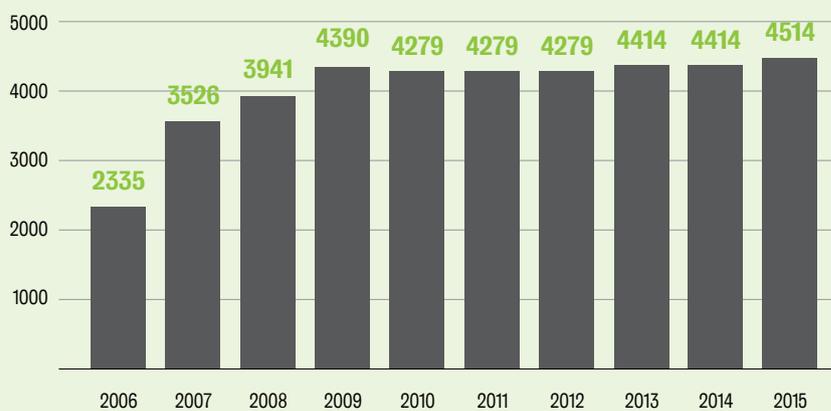


1.4. Principales magnitudes

NÚMERO DE CENTROS. Evolución.



NÚMERO DE PLAZAS EN RESIDENCIA. Evolución.

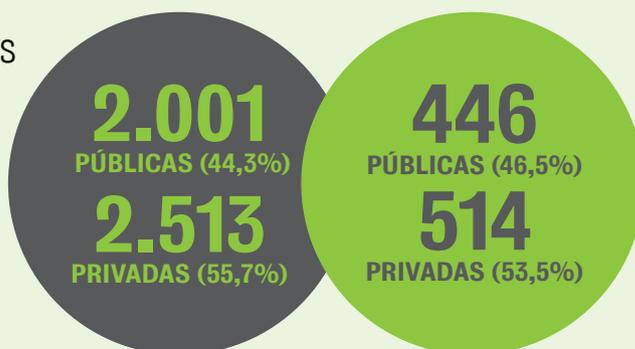


NÚMERO DE PLAZAS EN CENTRO DE DÍA. Evolución.



DISTRIBUCIÓN DE PLAZAS PRIVADAS Y CONCERTADAS.

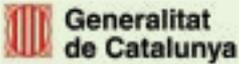
PLAZAS RESIDENCIALES



PLAZAS CENTRO DE DÍA

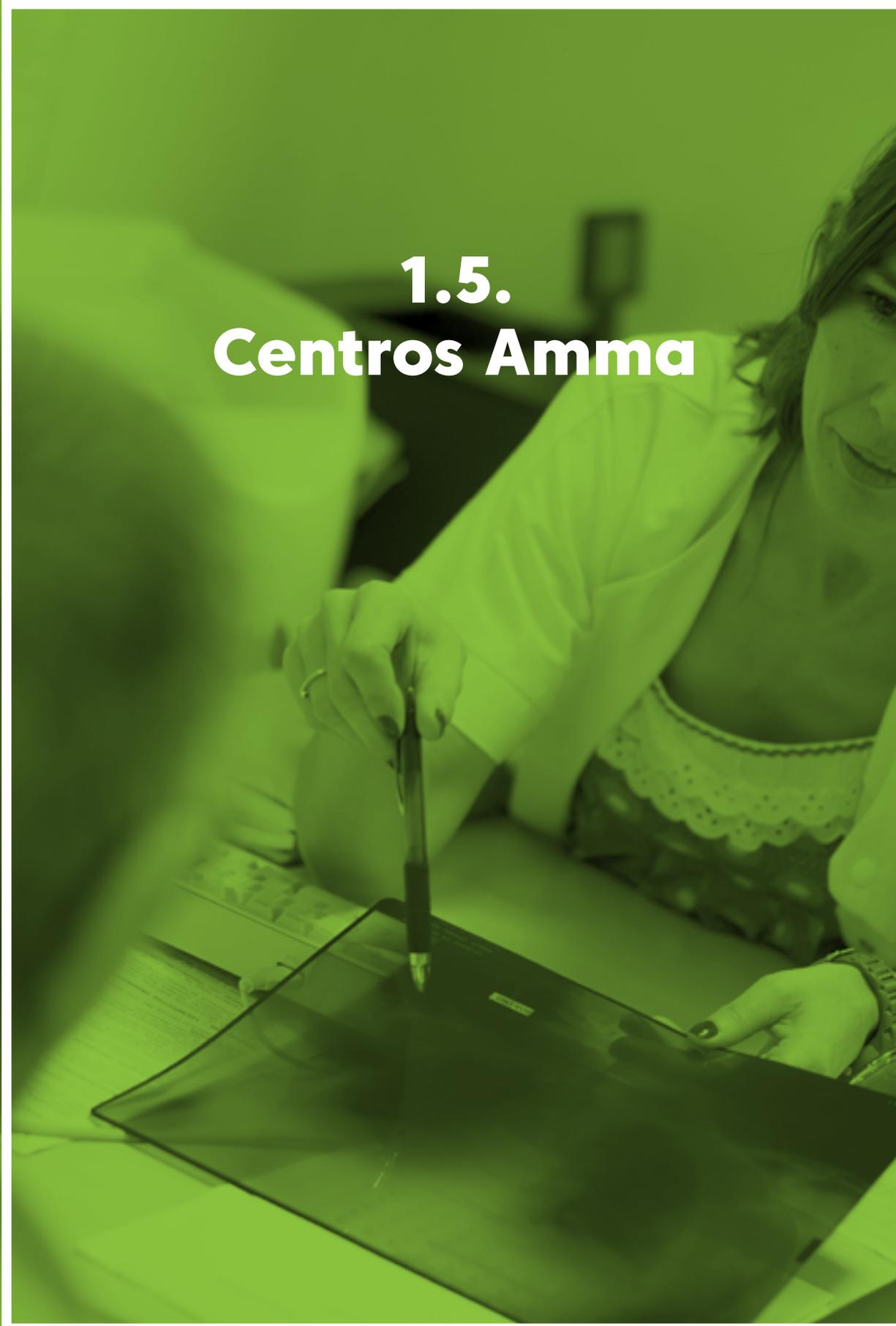
ADMINISTRACIONES CON LAS QUE AMMA TIENE CONCIERTO. Situación a 31/12/2015.

Plazas concertadas por comunidades autónomas.

<p>CANARIAS (LANZAROTE) Concertación con:</p>  <p>104 P. RESIDENCIALES 55 P. CENTRO DE DÍA</p>	<p>CANARIAS (TENERIFE) Concertación con:</p>  <p>135 P. RESIDENCIALES 20 P. CENTRO DE DÍA</p>	<p>NAVARRA Concertación con:</p>  <p>348 P. RESIDENCIALES</p>
<p>MADRID Concertación con:</p>  <p>630 P. RESIDENCIALES 200 P. CENTRO DE DÍA</p>	<p>CATALUÑA Concertación con:</p>  <p>312 P. RESIDENCIALES 66 P. CENTRO DE DÍA</p>	<p>CASTILLA-LA MANCHA Concertación con:</p>  <p>379 P. RESIDENCIALES 105 P. CENTRO DE DÍA</p>
<p>CASTILLA Y LEÓN Concertación con:</p>  <p>21 P. RESIDENCIALES</p>	<p>CANTABRIA Concertación con:</p>  <p>46 P. RESIDENCIALES</p>	<p>MURCIA Concertación con:</p>  <p>20 P. RESIDENCIALES</p>



1.5. Centros Amma



RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA. Situación 2015.



Nº de centros y plazas por Comunidades Autónomas

Madrid

1.800 plazas residenciales
400 plazas de centro de día
Amma Alcorcón
Amma Arganzuela
Amma Colmenar
Amma Puente de Vallecas
Amma Valdebernardo
Amma Coslada
Amma Pozuelo
Amma Villanueva
Amma Humanes
Amma Usera

Navarra

616 plazas residenciales
105 plazas de centro de día
Amma Mutilva
Amma Ibañeta
Amma Oblatas
Amma Betelu
Amma Argaray

Castilla y León

220 plazas residenciales
30 plazas de centro de día
Amma El Encinar del Rey
Amma Apartamentos

Castilla La Mancha

440 plazas residenciales
120 plazas de centro de día
Amma El Pinar
Amma El Balconcillo - Guadalajara
Amma Las Hazas - Hellín

Cataluña

877 plazas residenciales
180 plazas de centro de día
Amma Teià
Amma Horta
Amma Vilanova
Amma Sant Cugat
Amma Diagonal

Cantabria

46 plazas residenciales
Amma Las Anjanas

Canarias

380 plazas residenciales
125 plazas de centro de día
Amma Tías
Amma Haría
Amma Tejina
Amma Santa Cruz

Murcia

135 plazas residenciales
Amma Cartagena

CENTROS EN MADRID

Amma Arganzuela



Año de apertura: 2005
Dirección: C/ Embajadores 211, c.p. 28045. Madrid
Teléfono: 91 506 23 56
Instalaciones: **10.465 m²** construidos, **2.445 m²** zonas ajardinadas



117 privadas
63 concertadas



20 privadas
20 concertadas



Amma Alcorcón



Año de apertura: 2005
Dirección: C/ Gabriela Mistral 4, c.p. 28922. Alcorcón
Teléfono: 91 512 72 00
Instalaciones: **10.680 m²** construidos, **1.907 m²** zonas ajardinadas



117 privadas
63 concertadas



20 privadas
20 concertadas



Amma Colmenar



Año de apertura: 2005
Dirección: C/ Mosquilona 65, c.p. 28770. Colmenar Viejo
Teléfono: 91 845 98 08
Instalaciones: **10.319 m²** construidos, **11.800 m²** zonas ajardinadas



117 privadas
63 concertadas



20 privadas
20 concertadas



Amma Valdebernardo



Año de apertura: 2006
Dirección: C/ Ladera de los Almendros 44-46, c.p. 28032. Madrid
Teléfono: 91 301 66 60
Instalaciones: **10.465 m²** construidos, **1.519 m²** zonas ajardinadas



117 privadas
63 concertadas



20 privadas
20 concertadas



Amma Puente de Vallecas



Año de apertura: 2006
Dirección: C/ Baltasar Santos 2, c.p. 28038. Madrid
Teléfono: 91 328 70 70
Instalaciones: **10.402 m²** construidos, **2.190 m²** zonas ajardinadas



117 privadas
63 concertadas



20 privadas
20 concertadas



Amma Coslada



Año de apertura: 2007
Dirección: Avenida de España 130, c.p. 28820. Coslada
Teléfono: 91 673 30 65
Instalaciones: **10.106 m²** construidos, **2.500 m²** zonas ajardinadas



117 privadas
63 concertadas



20 privadas
20 concertadas



Amma Pozuelo



Año de apertura: 2007
Dirección: Paseo de las Naciones 1. c.p. 28224. Pozuelo de Alarcón
Teléfono: 91 799 13 92
Instalaciones: **10.951 m²** construidos, **1.429 m²** zonas ajardinadas



117 privadas
63 concertadas



20 privadas
20 concertadas



Amma Villanueva de la Cañada



Año de apertura: 2007
Dirección: Avenida de Madrid 3, c.p. 28691. Villanueva de la Cañada
Teléfono: 91 815 57 01
Instalaciones: **12.295 m²** construidos, **1.021 m²** zonas ajardinadas



117 privadas
63 concertadas



20 privadas
20 concertadas



Amma Humanes



Año de apertura: 2008
Dirección: Avenida de los Deportes 14, c.p. 28970. Humanes de Madrid
Teléfono: 91 604 05 32
Instalaciones: **10.361 m²** construidos, **4.224 m²** zonas ajardinadas



111 privadas
69 concertadas



20 privadas
20 concertadas



Amma Usera



Año de apertura: 2009

Dirección: Avenida La Perla 3, c.p. 28041. Madrid

Teléfono: 91 500 55 50

Instalaciones: **11.891 m²** construidos, **630 m²** zonas ajardinadas

180

PLAZAS
RESIDENCIALES

117 privadas
63 concertadas

40

PLAZAS DE
CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas

148

HABITACIONES
INDIVIDUALES

CENTROS EN NAVARRA

Amma Mutilva



Año de apertura: 2000
Dirección: Avda. Anaitasuna 29, c.p. 31192. Mutilva Alta
Teléfono: 948 29 16 06
Instalaciones: **7.746 m²** construidos, **11.865 m²** zonas ajardinadas



39 privadas
141 concertadas



30 privadas
0 concertadas



Amma Ibañeta



Año de apertura: 2001
Dirección: C/ Zelaia 6, c.p. 31697. Erro
Teléfono: 948 76 80 62
Instalaciones: **2.440 m²** construidos, **2.122 m²** zonas ajardinadas



25 privadas
25 concertadas



15 privadas
0 concertadas



Amma Oblatas



Año de apertura: 2003
Dirección: Av. de Guipúzcoa 5, c.p. 31014. Pamplona
Teléfono: 948 38 26 26
Instalaciones: **11.370 m²** construidos, **1.372 m²** zonas ajardinadas



80 privadas
93 concertadas



20 privadas
0 concertadas



Amma Betelu



Año de apertura: 2004
Dirección: C/ Irigoyen 2, c.p. 31890. Betelu
Teléfono: 948 51 33 22
Instalaciones: **2.043 m²** construidos, **0 m²** zonas ajardinadas



20 privadas
25 concertadas



10 privadas
0 concertadas



Amma Argaray



Año de apertura: 2004
Dirección: C/ Valle de Egüés 1, c.p. 31004. Pamplona
Teléfono: 948 15 38 66
Instalaciones: **9.050 m²** construidos, **5.710 m²** zonas ajardinadas



104 privadas
64 concertadas



30 privadas
0 concertadas



CENTROS EN CANARIAS

Amma Tías



Año de apertura: 2007
Dirección: C/ Tajinaste 6, c.p. 35572. Tías, Lanzarote
Teléfono: 928 52 40 78
Instalaciones: **6.263 m²** construidos, **757 m²** zonas ajardinadas



24 privadas
64 concertadas



0 privadas
34 concertadas



Amma Haría



Año de apertura: 2007
Dirección: C/ César Manrique s/n, c.p. 35520. Haría, Lanzarote
Teléfono: 928 83 60 60
Instalaciones: **3.559 m²** construidos, **1.640 m²** zonas ajardinadas



0 privadas
40 concertadas



0 privadas
21 concertadas



Amma Tejina



Año de apertura: 2008
Dirección: C/ Palenzuela s/n. c.p. 38260.
San Cristobal de La Laguna, Tenerife. Teléfono: 922 546 750
Instalaciones: **4.400 m²** construidos, **448 m²** zonas ajardinadas



26 privadas
50 concertadas



10 privadas
20 concertadas



Amma Santa Cruz



Año de apertura: 2009
Dirección: C/ América González s/n. Urb.Ifara
c.p. 38004. Santa Cruz de Tenerife. Teléfono: 922 284 843
Intalaciones: **9.358 m²** construidos, **600 m²** zonas ajardinadas



91 privadas
85 concertadas



40 privadas
0 concertadas



CENTROS EN CASTILLA Y LEÓN

Amma El Encinar del Rey



Año de apertura: 2001
Dirección: C/ Barcelona 8, c.p. 47008. Valladolid
Teléfono: 983 14 00 00
Instalaciones: **7.977 m²** construidos, **4.000 m²** zonas ajardinadas



139 privadas
21 concertadas



30 privadas
0 concertadas



Amma El Encinar del Rey Apartamentos



Año de apertura: 2003
Dirección: C/ Barcelona 8, c.p. 47008. Valladolid
Teléfono: 983 14 00 00
Instalaciones: **4.629 m²** construidos, **4.000 m²** zonas ajardinadas
(compartido con Amma El Encinar Residencia)



60 privadas
0 concertadas



0 privadas
0 concertadas



CENTROS EN CASTILLA-LA MANCHA

Amma El Pinar



Año de apertura: 2003
Dirección: Avda. Acebo s/n, c.p. 16190. Chillarón de Cuenca
Teléfono: 969 27 32 97
Instalaciones: **7.000 m²** construidos, **2.700 m²** zonas ajardinadas



61 privadas
59 concertadas



15 privadas
25 concertadas



Amma El Balconcillo



Año de apertura: 2003
Dirección: C/ Méjico 13, c.p. 19004. Guadalajara
Teléfono: 949 20 74 97
Instalaciones: **8.866 m²** construidos, **3.315 m²** zonas ajardinadas



0 privadas
160 concertadas



0 privadas
40 concertadas



Amma Las Hazas - Hellín



Año de apertura: 2008
Dirección: C/ Palenzuela s/n. c.p. 38260.
San Cristobal de La Laguna, Tenerife. Teléfono: 922 546 750
Instalaciones: **10.700 m²** construidos, **4.191 m²** zonas ajardinadas



0 privadas
160 concertadas



0 privadas
40 concertadas



CENTROS EN CATALUÑA

Amma Teià



Año de apertura: 2005
Dirección: Avda. President Kennedy 74, c.p. 08329. Teià, Barcelona
Teléfono: 93 540 49 40
Instalaciones: **9.527 m²** construidos, **9.204 m²** zonas ajardinadas



54 privadas
128 concertadas



5 privadas
30 concertadas



Amma Horta



Año de apertura: 2007
Dirección: Avda. Can Marçet 11, c.p. 08035. Barcelona
Teléfono: 93 428 00 92
Instalaciones: **10.609 m²** construidos, **2.800 m²** zonas ajardinadas



176 privadas
5 concertadas



40 privadas
0 concertadas



Amma Vilanova del Camí



Año de apertura: 2007
Dirección: C/ Dels Fusters 2, c.p. 08788. Vilanova del Camí
Teléfono: 93 806 37 37
Instalaciones: **8.739 m²** construidos, **4.000 m²** zonas ajardinadas



82 privadas
98 concertadas



20 privadas
20 concertadas



Amma Sant Cugat



Año de apertura: 2009
Dirección: Carrer Víctor Hugo 10, c.p. 08174. Sant Cugat del Vallès
Teléfono: 93 583 61 00
Instalaciones: **8.900 m²** construidos, **500 m²** zonas ajardinadas



121 privadas
59 concertadas



40 privadas
0 concertadas



Amma Diagonal



Año de apertura: 2003 (incorporada a Amma en 2015)
Dirección: C/ Llacuna 120, c.p. 08018. Barcelona (Barcelona)
Teléfono: 933 209 630
Instalaciones: **6.000 m²** construidos, **300 m²** zonas ajardinadas



132 privadas
24 concertadas



9 privadas
16 concertadas



CENTROS EN CANTABRIA

Amma Las Anjanas



Año de apertura: 2003
Dirección: C/ Barrio de Piebandera 6, c.p. 39400.
Los Corrales de Buelna. Teléfono: 942 84 20 38
Instalaciones: **2.214 m²** construidos, **300 m²** zonas ajardinadas



0 privadas
46 concertadas



0 privadas
0 concertadas



CENTROS EN MURCIA

Amma Cartagena



Año de apertura: 2012 (incorporada a Amma en 2013)
Dirección: C/ Hermano Pedro Ignacio, 2 bis. 30203. Cartagena
Teléfono: 968 522 345
Instalaciones: **9.954 m²** construidos, **280 m²** zonas ajardinadas



115 privadas
20 concertadas



0 privadas
0 concertadas



CABALLA CON



1.6. Apuesta por la Responsabilidad Social





Una empresa que trabaja por y para las personas encierra en su esencia un fuerte compromiso con la responsabilidad social, en este caso con las personas mayores y dependientes a las que atiende y también con sus familias. Pero este compromiso se extiende también a sus propios profesionales, a las entidades públicas y privadas con las que colabora activamente y también al resto de la sociedad.

HITOS EN LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE AMMA

1997

Vocación de compromiso social en la fundación del Grupo Amma, para dar respuesta a las necesidades de plazas residenciales detectadas en el II Plan Gerontológico de Navarra.



2005

Amma se incorpora a Forética, la principal organización nacional en el ámbito de la responsabilidad social.



2009

- Amma constituye su Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social Empresarial.
- Se realiza diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial en el marco del programa “InnovaRSE” del Gobierno de Navarra.



2011

El Plan de Igualdad de Amma, incluido en una guía de buenas prácticas sobre Responsabilidad Social Empresarial para PYMES elaborada por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.



2012

Amma forma parte del grupo consultivo para la elaboración de la guía “La responsabilidad social de la empresa (RSE) en los servicios de atención a las personas mayores”, editada por la Fundación Edad&Vida en colaboración con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.



2014

- Publicación de la primera Memoria Anual de Actividades y Responsabilidad Social.
- Realización, en colaboración con la consultora especializada Cointegra, de un diagnóstico de responsabilidad social en la compañía, con análisis interno y externo, en base a observación directa de las prácticas llevadas a cabo por la empresa y entrevistas a directivos y empleados de Amma, usuarios y familiares y representantes de nuestros grupos de interés. De este diagnóstico ha derivado un Plan de Acción con las medidas a desarrollar para seguir avanzando en este ámbito.



2015

- Adhesión de Amma al Pacto Mundial de Naciones Unidas (a través de la Red Española), el mayor foro sobre responsabilidad social a nivel internacional, en el que están representadas más de 12.500 entidades de 145 países.
- Publicación de la segunda Memoria Anual de Actividades y Responsabilidad Social, certificada por primera vez siguiendo los requisitos del estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI), con nivel A.
- Actualización de la Misión, Visión y Valores y elaboración del Código Ético.

Desde sus orígenes, el Grupo Amma ha apostado por ser una empresa socialmente responsable, incorporando progresivamente este enfoque en las políticas estratégicas de la compañía

Las políticas de responsabilidad social, coordinadas desde el Departamento de Comunicación, Marketing y Relaciones Institucionales, incumben a todos los departamentos y centros de la compañía y responden también a un **compromiso desde el Consejo de Administración, la Dirección General y el Comité de Dirección**. Desde agosto de 2009 Amma cuenta con un **Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social Empresarial**, con participación interdisciplinar.

El Grupo Amma trabaja especialmente en aquellos asuntos más relevantes tanto para sus grupos de interés como para la propia compañía.

Así, en el año 2014 se realizó un diagnóstico en el que se extrajo un listado de los asuntos relevantes para el Grupo, basado en las conclusiones obtenidas de las entrevistas a la dirección, las líneas de actuación de las empresas de la competencia, las valoraciones de algunos grupos de interés, así como en las tendencias en esta materia.

Por otro lado, en base a las exigencias de la guía G4 del Global Reporting Initiative, se ha actualizado y priorizado la lista con dichos asuntos materiales, de acuerdo a la siguiente metodología.

(G4-18, G4-19, G4-27)

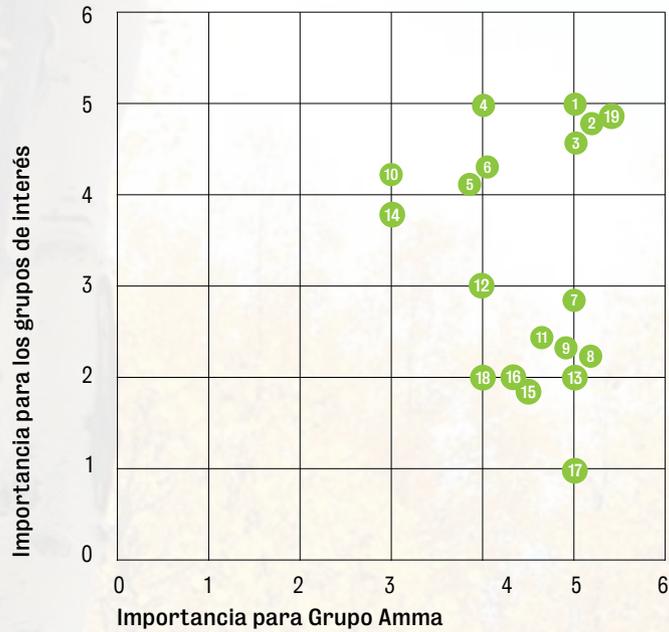
ACCIÓN	METODOLOGÍA
Análisis de noticias del sector residencial de las personas mayores 2015	Se recopilaron noticias del sector de las residencias de personas mayores durante el año 2015.
Análisis de noticias de responsabilidad social corporativa	Se analizaron diversas noticias nacionales e internacionales de temática RSC durante el año 2015 con la finalidad de conocer las principales tendencias en estas materias.
Análisis de empresas	Se extrajeron los asuntos materiales de empresas de referencia del sector de actividad del Grupo Amma a través del análisis de sus memorias de sostenibilidad y de otra información de carácter público.
Priorización de los asuntos materiales	El Comité de Dirección participó en el proceso a través de la cumplimentación de un cuestionario, obteniéndose la relevancia de cada asunto para el Grupo Amma.

Como resultado del trabajo realizado se obtuvo la matriz de asuntos materiales donde el eje horizontal representa la importancia para el Grupo Amma en términos de impacto en el negocio; y el eje vertical representa la importancia del asunto para los grupos de interés, obtenida en función del número de veces que ese aspecto se tuvo en cuenta en las diversas fuentes analizadas.

(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-27)

ASUNTOS MATERIALES	IMPACTO	
	INTERNO	EXTERNO
CALIDAD DE VIDA Y ENVEJECIMIENTO ACTIVO		X
CRECIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA	X	X
CALIDAD DEL SERVICIO/SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		X
OPTIMIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	X	X
I+D+I (TERRAPIAS INNOVADORAS, ALZHEIMER...)		X
NUEVAS TECNOLOGÍAS AL SERVICIO DE LOS MAYORES		X
INTEGRACIÓN EN EL ENTORNO LOCAL		X
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	X	X
DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN	X	X
PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO	X	X
RESPONSABILIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTRO		X
CULTURA CORPORATIVA. COHERENCIA CON LOS VALORES. CÓDIGO ÉTICO	X	X
FORMACIÓN DE EMPLEADOS	X	
GESTIÓN DE RIESGOS	X	X
GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD	X	
COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS		X
SISTEMAS DE GESTIÓN: CALIDAD, MEDIO AMBIENTE...	X	X
CREACIÓN DE UN BUEN LUGAR DE TRABAJO	X	
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN COMERCIAL A USUARIOS Y FAMILIARES		X

MATRIZ DE ASUNTOS MATERIALES (G4-27)



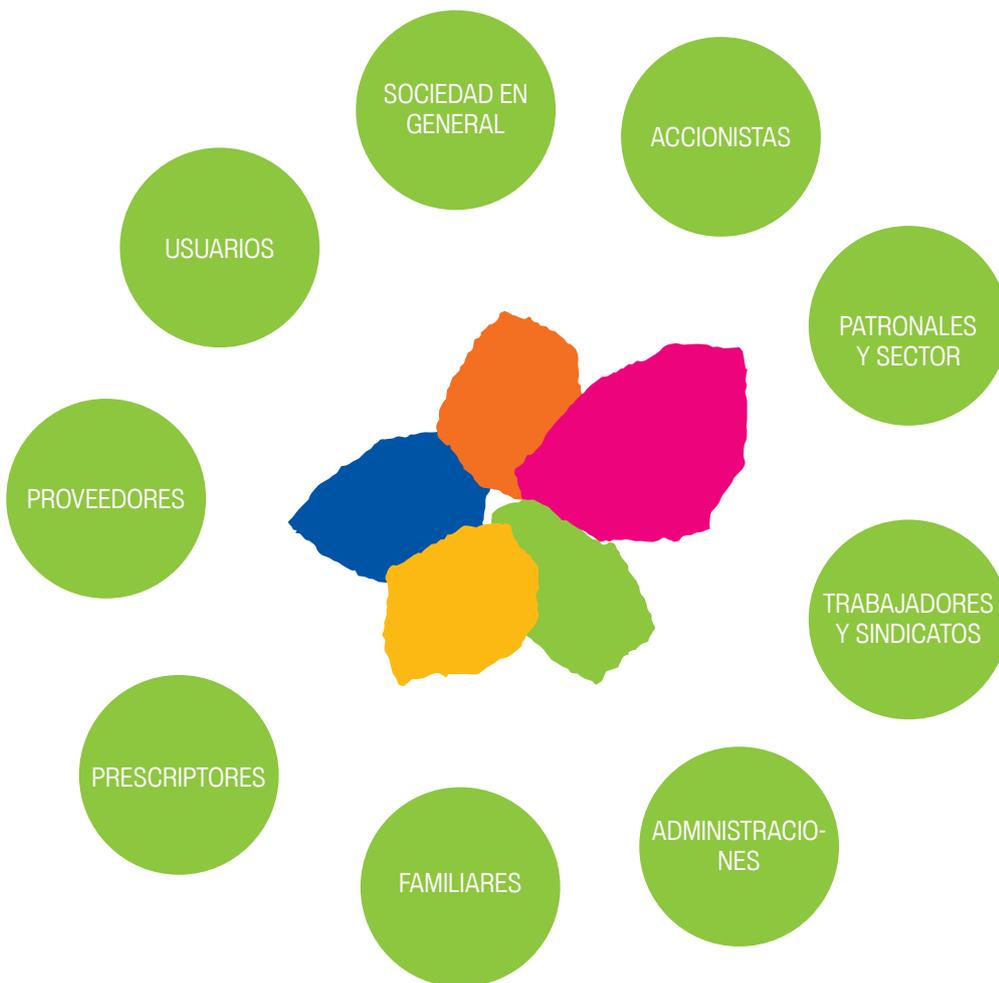
- 1 Crecimiento y sostenibilidad económica
- 2 Calidad del servicio/Satisfacción del cliente
- 3 Optimización de las instalaciones y eficiencia energética
- 4 I+D+i (terapias innovadoras, alzheimer..)
- 5 Nuevas tecnologías al servicio de los mayores
- 6 Integración en el entorno local
- 7 Cumplimiento normativo
- 8 Diálogo y comunicación
- 9 Protocolos y procedimientos de atención y servicio
- 10 Responsabilidad de la cadena de suministro
- 11 Cultura corporativa. Coherencia con los valores: Código ético
- 12 Formación de empleados
- 13 Gestión de riesgos
- 14 Gestión de la diversidad
- 15 Compromiso con los derechos humanos
- 16 Sistemas de gestión: Calidad, Medio Ambiente...
- 17 Creación de un buen lugar de trabajo
- 18 Transparencia información comercial a usuarios y familiares
- 19 Calidad de vida y envejecimiento activo

LOS GRUPOS DE INTERÉS Y CANALES DE COMUNICACIÓN (G4-24, G4-25, G4-26, G4-27)

Por otro lado, la compañía tiene identificados a sus principales grupos de interés con los cuales interactúa con cierta regularidad. Además, durante 2014, como parte del proceso de diagnóstico, se contó con la opinión a través de la realización de entrevistas personales de una muestra de diferentes grupos de interés: accionistas, familiares y residentes, administraciones públicas, medios de comunicación, organizaciones sectoriales y proveedores.

Durante el ejercicio 2015 se ha trabajado en la redefinición de los grupos de interés de Grupo Amma y realizado un análisis, por parte del Comité de Dirección, de los impactos que tiene la actividad de Grupo Amma en cada uno de los grupos de interés identificados, la influencia que cada uno de ellos tiene en la compañía, así como de las expectativas de los grupos de interés. Como resultado se obtuvo una matriz de influencia e impacto.

Los grupos de interés de Grupo Amma son los siguientes:



La compañía mantiene, a través de los diferentes canales de comunicación, un diálogo constante con sus principales grupos de interés, mediante los que va identificando y respondiendo a sus diferentes expectativas, como se refleja a lo largo de la presente memoria.

Se detallan a continuación los principales canales de comunicación:

(G4-26)

ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none">- Reuniones Junta General Accionistas y Consejo de Administración- Memoria de responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none">- Mail/llamadas/cartas- Cuentas anuales
TRABAJADORES Y SINDICATOS	<ul style="list-style-type: none">- Intranet- Newsletter- Mail/cartas- Encuestas de satisfacción- Manual de acogida- Comunicados- Reuniones/jornadas	<ul style="list-style-type: none">- Web y redes sociales- Totems- Periódico Amma- Memoria de responsabilidad social- Tablón de anuncios de personal- Merchandising y material corporativo- Comités de empresa
USUARIOS	<ul style="list-style-type: none">- Totems- Reuniones/llamadas/mails- PAIs e informes asistenciales- Encuestas de satisfacción- Servicio de Atención al Usuario (SAU)- Periódico Amma- Comunicados	<ul style="list-style-type: none">- Blog “Cuidar al mayor”- “Tu Portal Amma”- Tablón de anuncios- Soportes audiovisuales (vídeos)- Memoria de responsabilidad social- Merchandising y material corporativo- Web y redes sociales
FAMILIARES	<ul style="list-style-type: none">- Totems- Reuniones/llamadas/mails- PAIs e informes asistenciales- Encuestas de satisfacción- Servicio de Atención al Usuario (SAU)- Periódico Amma- Comunicados- Blog “Cuidar al mayor”	<ul style="list-style-type: none">- “Tu Portal Amma”- Tablón de anuncios- Soportes audiovisuales (vídeos)- Merchandising y material corporativo- Memoria de responsabilidad social- Web y redes sociales- Agenda para familias de usuarios de CD
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none">- Web y redes sociales- Reuniones/llamadas/mails/cartas	<ul style="list-style-type: none">- Visitas- Memoria de responsabilidad social
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	<ul style="list-style-type: none">- Web y redes sociales- Memoria de responsabilidad social- Comunicaciones oficiales- Inspecciones oficiales	<ul style="list-style-type: none">- Periódico Amma- Visitas institucionales- Reuniones/llamadas/mails/cartas
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none">- Memoria de responsabilidad social- Proyectos sociales y donaciones- Convenios de colaboración- Web y redes sociales- Blog “Cuidar al mayor”- Jornadas/encuentros/visitas	<ul style="list-style-type: none">- Publicidad- Notas de prensa/entrevistas/reportajes- Merchandising y material corporativo- Encuesta a los entornos
PATRONALES Y SECTOR	<ul style="list-style-type: none">- Foros/reuniones/cartas- Web y redes sociales	<ul style="list-style-type: none">- Memoria de responsabilidad social
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	<ul style="list-style-type: none">- Foros/reuniones/cartas/llamadas- Web y redes sociales- Blog “Cuidar al mayor”	<ul style="list-style-type: none">- Visitas- Merchandising y material corporativo- Memoria de responsabilidad social





2

CRECIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA



**2.1.
Calidad como
palanca del
crecimiento**



La calidad asistencial y la satisfacción de sus usuarios están en la base de la consolidación de la compañía y han contribuido a aumentar significativamente sus índices de ocupación y su sostenibilidad económica en los últimos años.

Con casi 97 millones de euros de facturación, y un EBITDA de 18 millones, Amma ha seguido consolidando durante 2015 su crecimiento empresarial. Un crecimiento que sería imposible sin una clara apuesta por la calidad asistencial, que se traduce en ofrecer la mejor atención a sus usuarios y familiares.

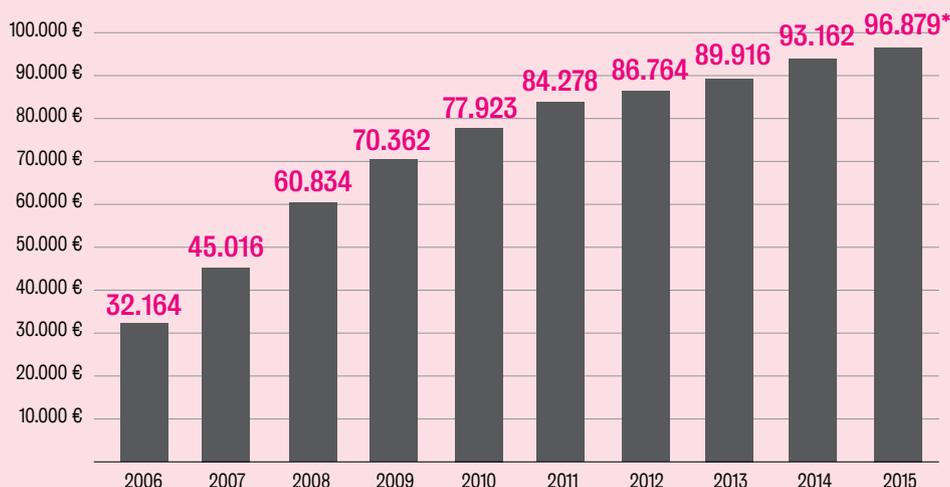
Esta apuesta por la calidad hace que los centros Amma sean reconocidos como referencia en el sector y ello se traduce, un año más, en el aumento de los índices de ocupación de nuestros centros, que han llegado al 94,15% en 2015.

Todo ello nos permite seguir contribuyendo a la sociedad, retornando en 2015 un total de 2,81 millones de euros en impuestos y tasas y 53,19 millones en salarios de nuestra plantilla, fomentando así el desarrollo económico y social de las ciudades y regiones en las que operamos.



2.2. Principales magnitudes económicas

FACTURACIÓN. Evolución (en miles de euros).



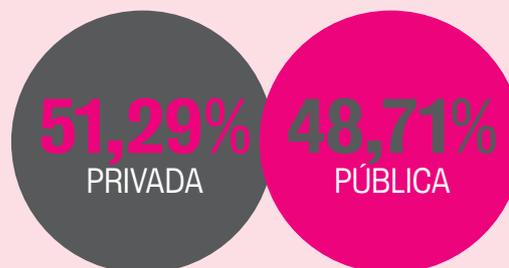
* Sin incluir otros ingresos de explotación. Incluyéndolos la cifra es de 97,2 millones de euros.

FACTURACIÓN AÑO 2015. Por CC.AA.

42.527.847,39€
15.359.943,33€
14.936.779,52€
8.962.126,48€
8.712.486,63€
3.400.929,26€
2.222.472,18€
745.001,60€

MADRID
 NAVARRA
 CATALUÑA
 CASTILLA-LA MANCHA
 CANARIAS
 CASTILLA Y LEÓN
 MURCIA
 CANTABRIA

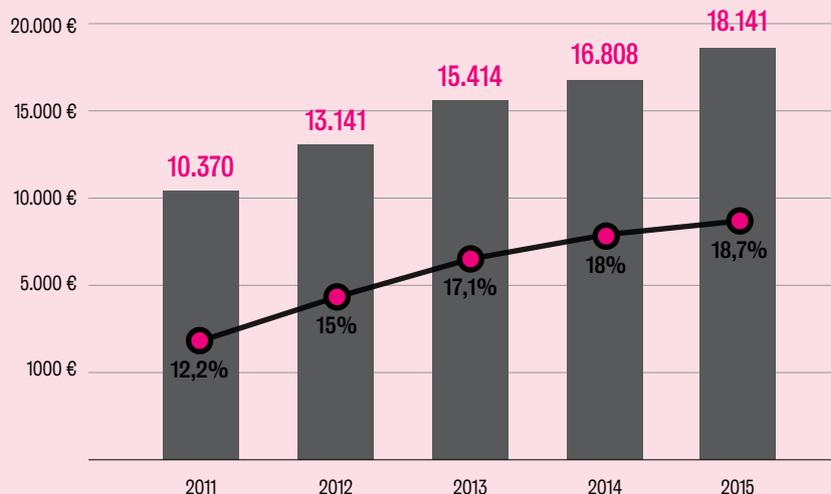
FACTURACIÓN AÑO 2015. Por tipo de cliente.



EVOLUCIÓN DEL EBITDA.

Evolución del EBITDA normalizado (sin partidas extraordinarias), en miles de euros.

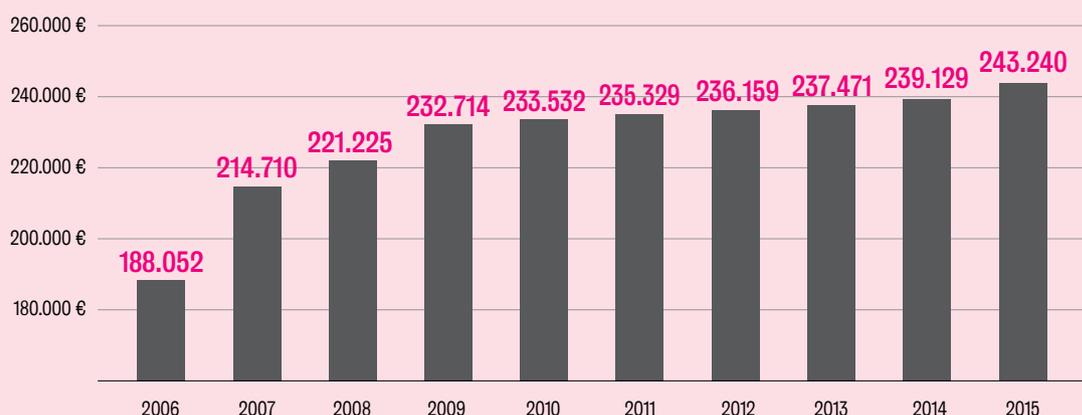
El EBITDA de Amma ha crecido un 74,9% en el periodo 2011-2015, con un crecimiento medio anual del 15,01%. El margen de EBITDA sobre ventas ha pasado de un 12,2% en 2011 a un 18,7% en 2015.



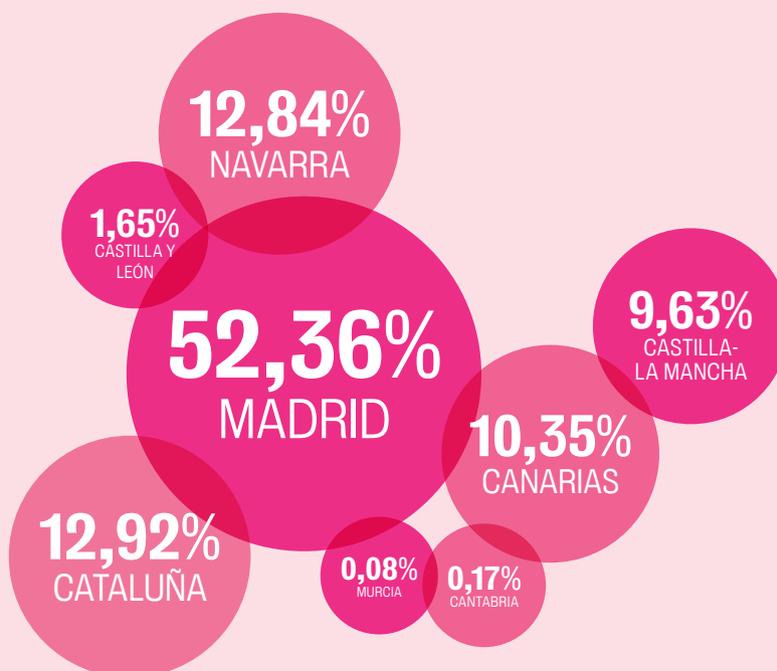
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS. Evolución (en millones de euros).



INVERSIÓN ACUMULADA. Evolución (en miles de euros).



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA INVERSIÓN ACUMULADA. Por CC.AA.



PARTIDA DESTINADA A GASTOS DE PERSONAL. Evolución (en millones de euros).

Esta partida es la más cuantiosa en los presupuestos de la compañía y representa casi el 68% de los gastos anuales en 2015.



DEUDA FINANCIERA NETA. Evolución (en millones de euros).

La deuda financiera de Amma se ha reducido un 19% en el periodo 2011-2015, con una disminución media anual de un 5,2%. El ratio EBITDA/DFN ha pasado de 13,2 veces en 2011 a 5,9 veces en 2015.

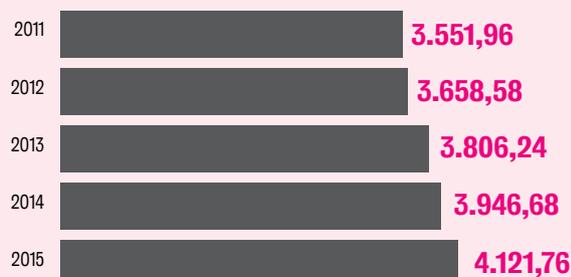




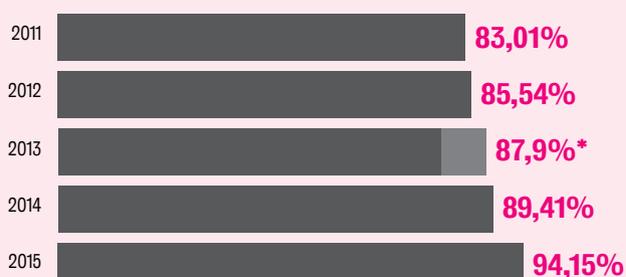
2.3. Índices de ocupación

OCUPACIÓN RESIDENCIAS. Evolución.

Ocupación media (en nº de usuarios)



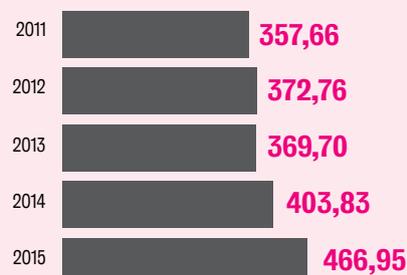
Porcentaje de ocupación sobre la capacidad total



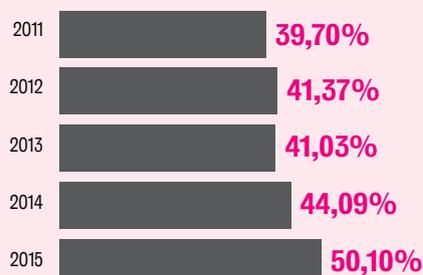
* Sin tener en cuenta la residencia Amma Cartagena, incorporada en junio de 2013, la ocupación media se situó en el 87,9%. Contando Amma Cartagena fue del 86,2%.

OCUPACIÓN CENTROS DE DÍA. Evolución.

Ocupación media (en nº de usuarios)



Porcentaje de ocupación sobre la capacidad total



OCUPACIÓN RESIDENCIAS POR CC.AA.

	2014	2015
CANARIAS	76,03%	95,19%
CANTABRIA	88,39%	96,14%
CASTILLA-LA MANCHA	92,35%	93,08%
CASTILLA Y LEÓN	70,14%	83,28%
CATALUÑA	89,18%	92,22%
MADRID	93,79%	96,46%
MURCIA	67,63%	87,44%
NAVARRA	96,92%	95,10%
MEDIA TOTAL	89,41%	94,15%

OCUPACIÓN CENTROS DE DÍA POR CC.AA.

	2014	2015
CANARIAS	64,46%	67,98%
CASTILLA-LA MANCHA	63,95%	65,81%
CASTILLA Y LEÓN	22,30%	21,10%
CATALUÑA	23,72%	36,15%
MADRID	50,29%	57,56%
NAVARRA	3,41%	10,91%
MEDIA TOTAL	44,09%	50,10%

PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.

CENTROS EN MADRID

Amma Arganzuela (Madrid)

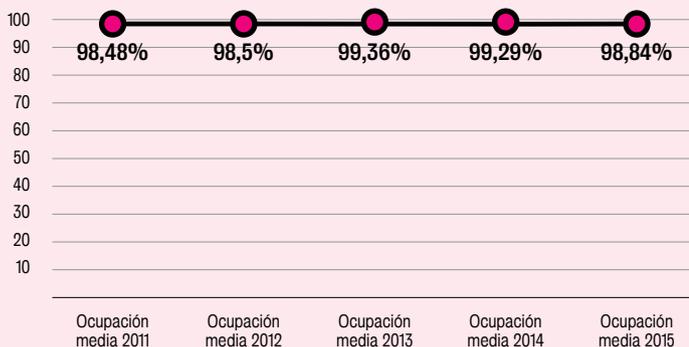


180
PLAZAS
RESIDENCIALES

117 privadas
63 concertadas

40
PLAZAS DE
CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



Amma Alcorcón (Alcorcón)

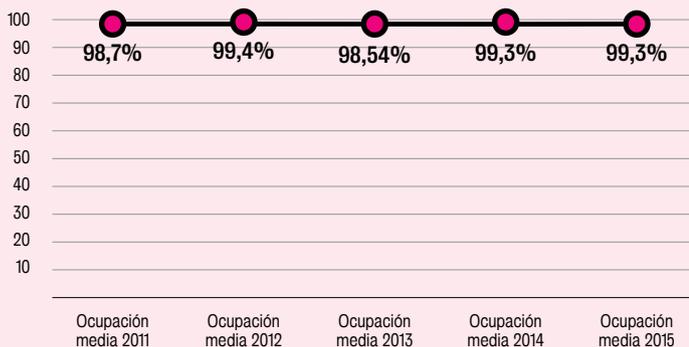


180
PLAZAS
RESIDENCIALES

117 privadas
63 concertadas

40
PLAZAS DE
CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



Amma Colmenar (Colmenar Viejo)

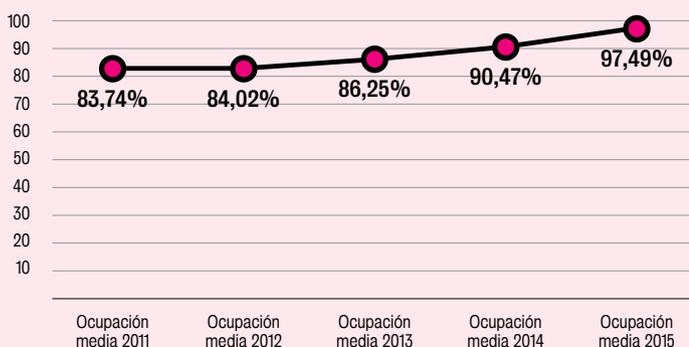


180
PLAZAS
RESIDENCIALES

117 privadas
63 concertadas

40
PLAZAS DE
CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



Amma Valdebernardo (Madrid)

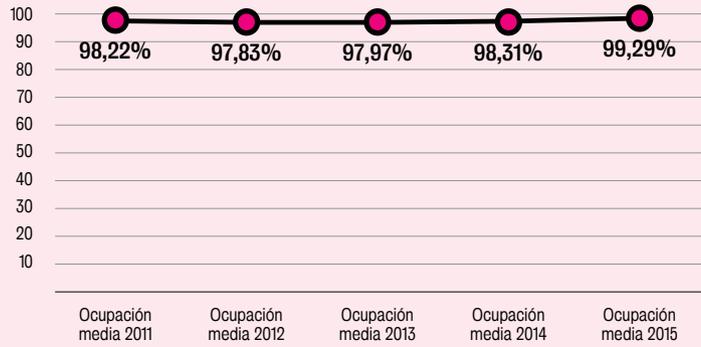


180
PLAZAS RESIDENCIALES

117 privadas
63 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



Amma Puente de Vallecas (Madrid)

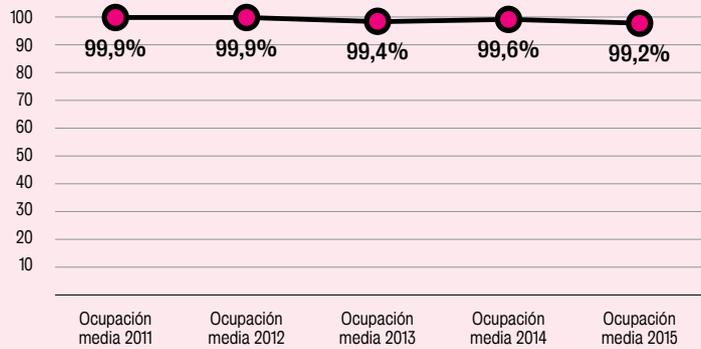


180
PLAZAS RESIDENCIALES

117 privadas
63 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



Amma Coslada (Coslada)

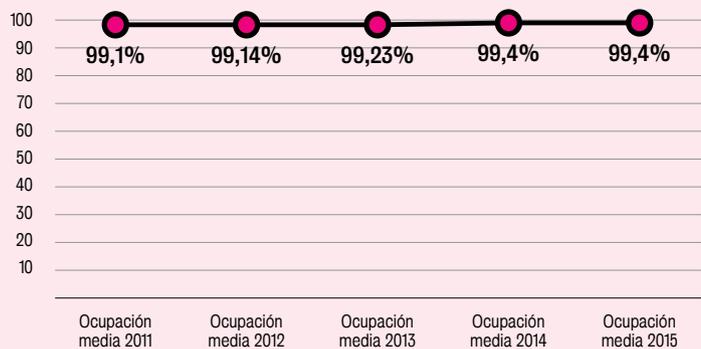


180
PLAZAS RESIDENCIALES

117 privadas
63 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



Amma Pozuelo (Pozuelo de Alarcón)

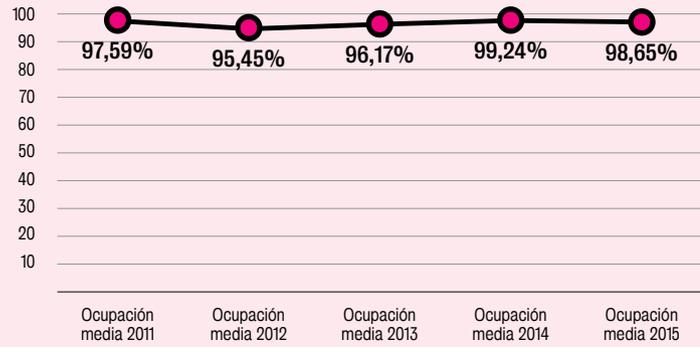


180
PLAZAS RESIDENCIALES

117 privadas
63 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



Amma Villanueva de la Cañada (Villanueva de la Cañada)

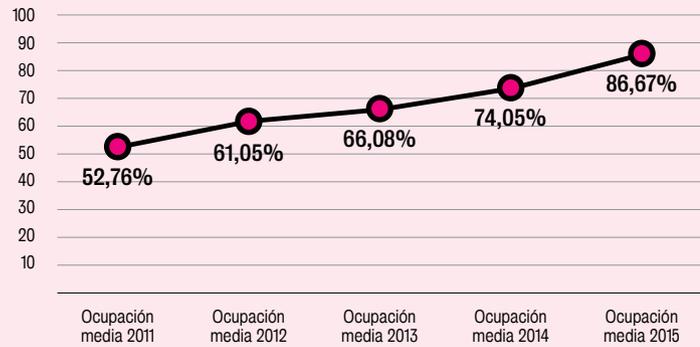


180
PLAZAS RESIDENCIALES

117 privadas
63 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



Amma Humanes (Humanes de Madrid)

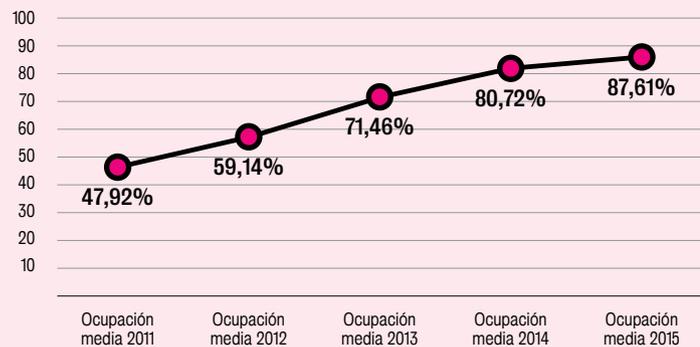


180
PLAZAS RESIDENCIALES

111 privadas
69 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



Amma Usera (Madrid)

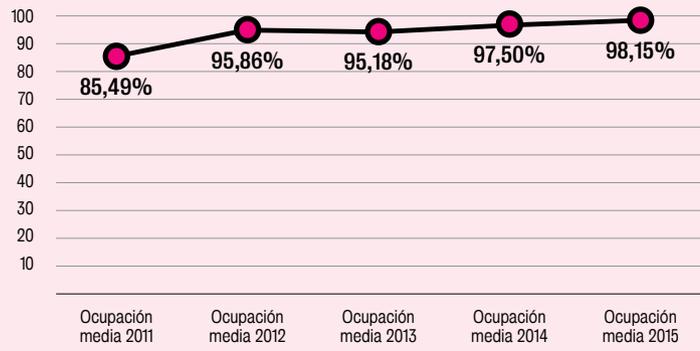


180
PLAZAS
RESIDENCIALES

117 privadas
63 concertadas

40
PLAZAS DE
CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



CENTROS EN NAVARRA

Amma Mutilva (Mutilva)

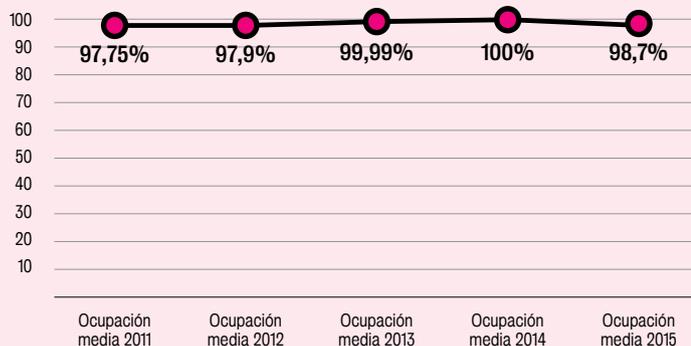


180
PLAZAS RESIDENCIALES

39 privadas
141 concertadas

18
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

18 privadas
0 concertadas



Amma Ibañeta (Erro)

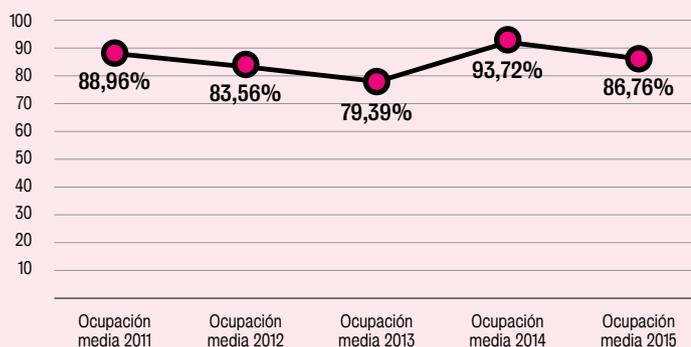


50
PLAZAS RESIDENCIALES

25 privadas
25 concertadas

15
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

15 privadas
0 concertadas



Amma Oblatas (Pamplona)

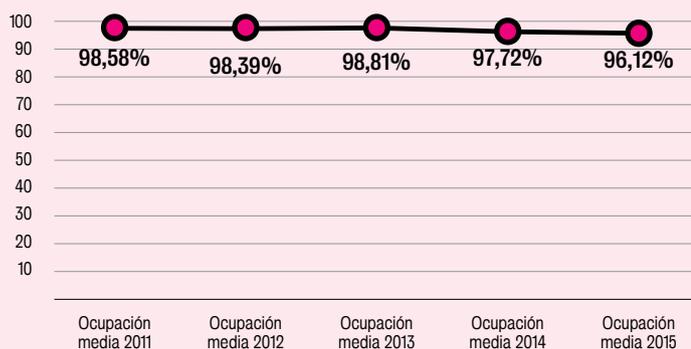


173
PLAZAS RESIDENCIALES

80 privadas
93 concertadas

20
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

20 privadas
0 concertadas



Amma Betelu (Betelu)

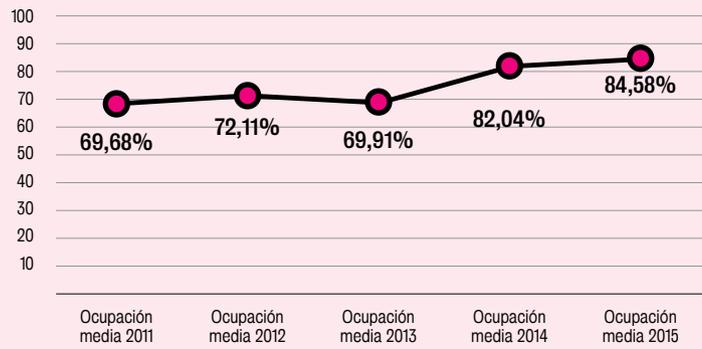


45
PLAZAS RESIDENCIALES

20 privadas
25 concertadas

10
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

10 privadas
0 concertadas



Amma Argaray (Pamplona)

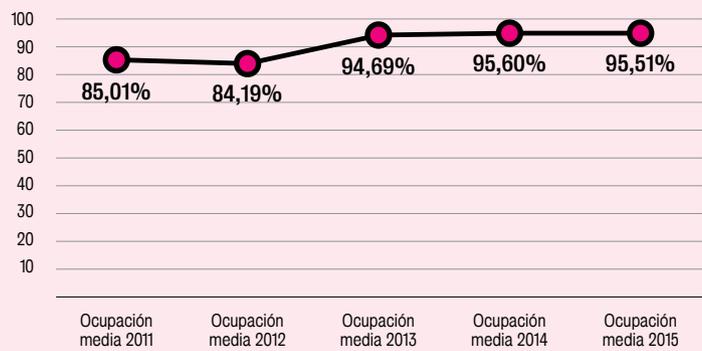


168
PLAZAS RESIDENCIALES

104 privadas
64 concertadas

30
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

30 privadas
0 concertadas



CENTROS EN CANARIAS

Amma Tías (Tías, Lanzarote)

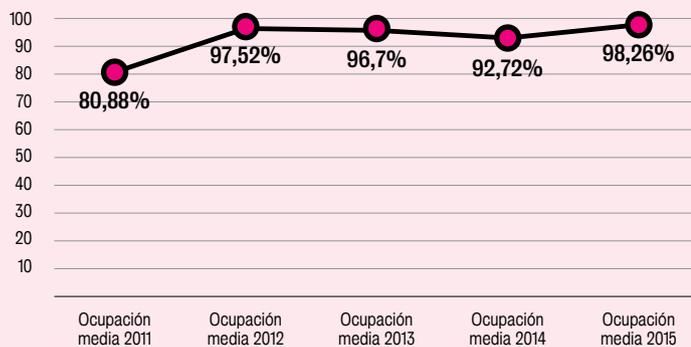


88
PLAZAS RESIDENCIALES

24 privadas
64 concertadas

34
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

0 privadas
34 concertadas



Amma Haría (Haría, Lanzarote)

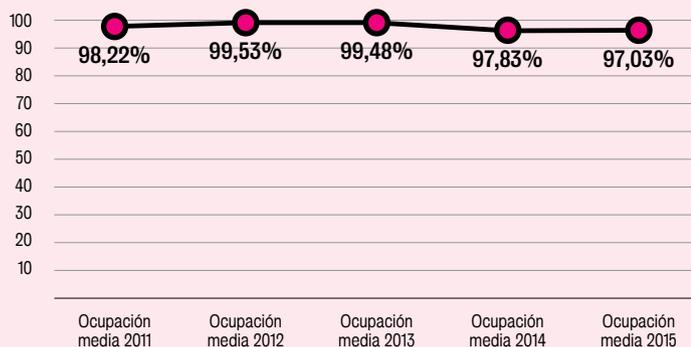


40
PLAZAS RESIDENCIALES

0 privadas
40 concertadas

21
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

0 privadas
21 concertadas



Amma Tejina (San Cristobal de La Laguna, Tenerife)

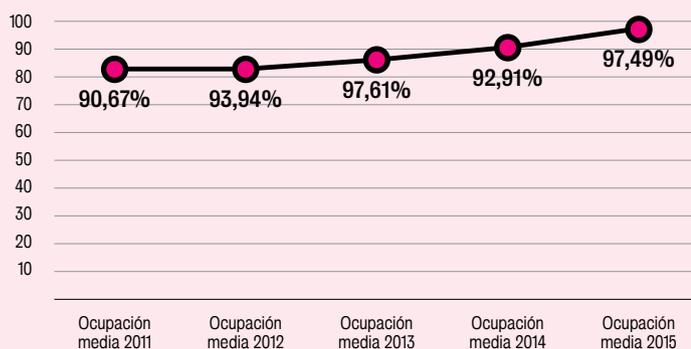


76
PLAZAS RESIDENCIALES

26 privadas
50 concertadas

30
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

10 privadas
20 concertadas



Amma Santa Cruz (Santa Cruz de Tenerife)

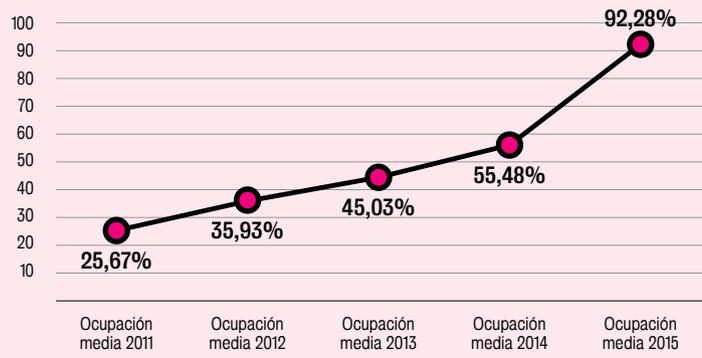


176
PLAZAS RESIDENCIALES

91 privadas
85 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

40 privadas
0 concertadas



CENTROS EN CASTILLA Y LEÓN

Amma El Encinar del Rey (Valladolid)

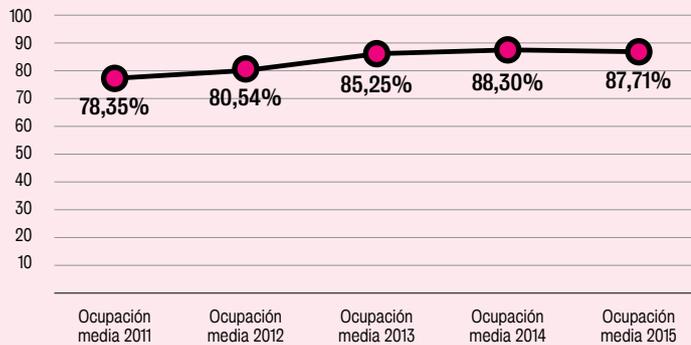


160
PLAZAS
RESIDENCIALES

139 privadas
21 concertadas

30
PLAZAS DE
CENTRO DE DÍA

30 privadas
0 concertadas



Amma El Encinar del Rey Apartamentos (Valladolid)

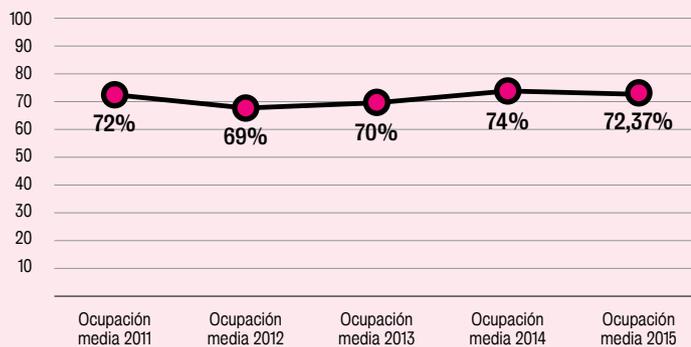


60
PLAZAS
RESIDENCIALES

60 privadas
0 concertadas

0
PLAZAS DE
CENTRO DE DÍA

0 privadas
0 concertadas



CENTROS EN CASTILLA-LA MANCHA

Amma El Pinar (Cuenca)

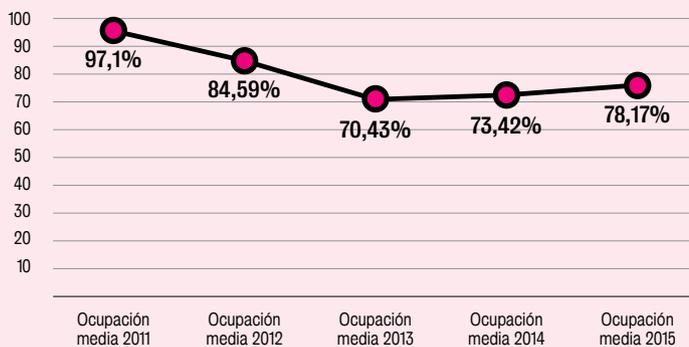


120
PLAZAS RESIDENCIALES

61 privadas
59 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

15 privadas
25 concertadas



Amma El Balconcillo (Guadalajara)

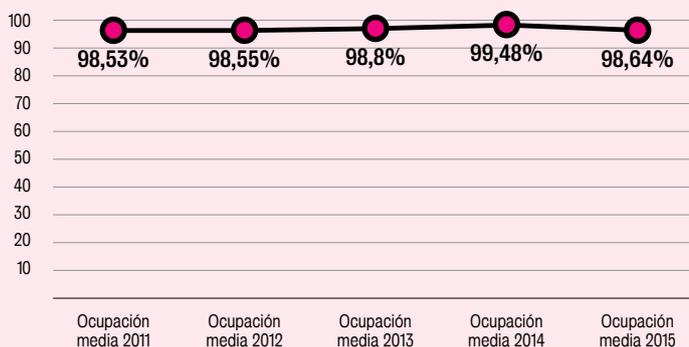


160
PLAZAS RESIDENCIALES

0 privadas
160 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

0 privadas
40 concertadas



Amma Las Hazas (Hellín, Albacete)

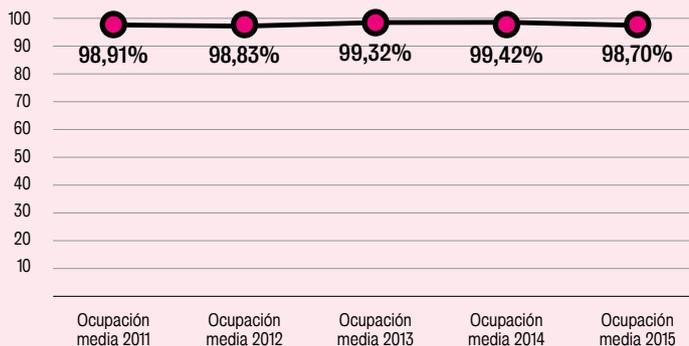


160
PLAZAS RESIDENCIALES

0 privadas
160 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

0 privadas
40 concertadas



CENTROS EN CATALUÑA

Amma Teià (Teià)

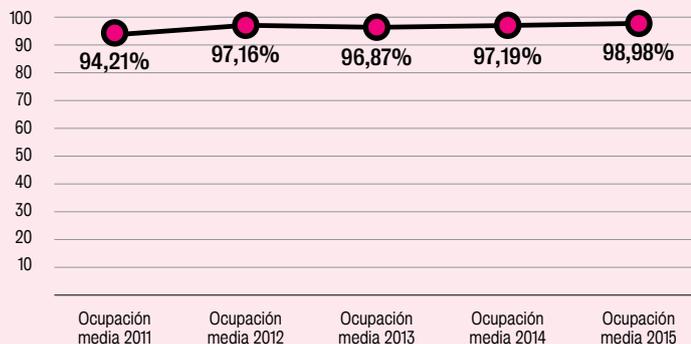


180
PLAZAS
RESIDENCIALES

54 privadas
128 concertadas

35
PLAZAS DE
CENTRO DE DÍA

5 privadas
30 concertadas



Amma Horta (Barcelona)

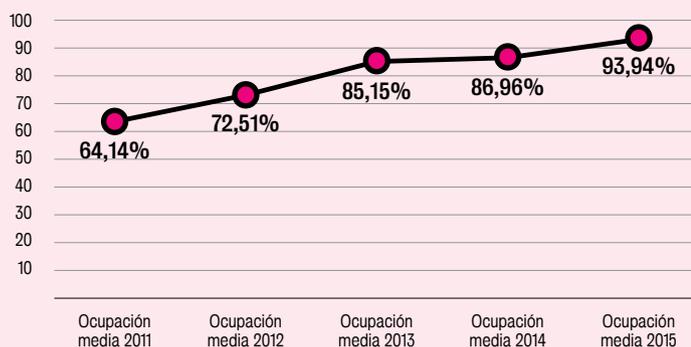


181
PLAZAS
RESIDENCIALES

176 privadas
5 concertadas

40
PLAZAS DE
CENTRO DE DÍA

40 privadas
0 concertadas



Amma Vilanova del Camí (Vilanova del Camí)

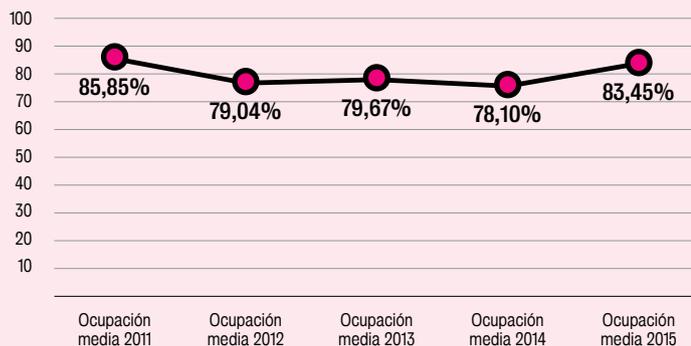


180
PLAZAS
RESIDENCIALES

82 privadas
98 concertadas

40
PLAZAS DE
CENTRO DE DÍA

20 privadas
20 concertadas



Amma Sant Cugat (Sant Cugat del Vallés)

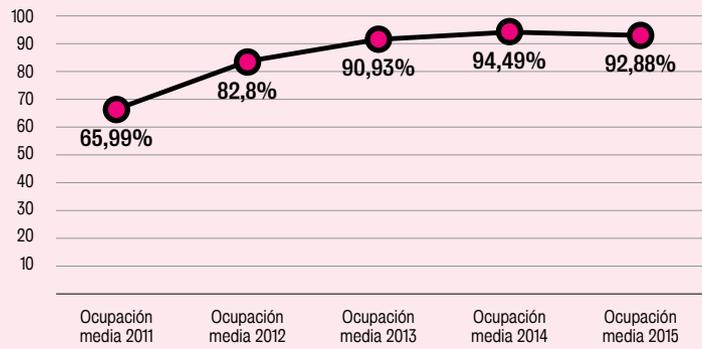


180
PLAZAS RESIDENCIALES

121 privadas
59 concertadas

40
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

40 privadas
0 concertadas



Amma Diagonal (Barcelona)

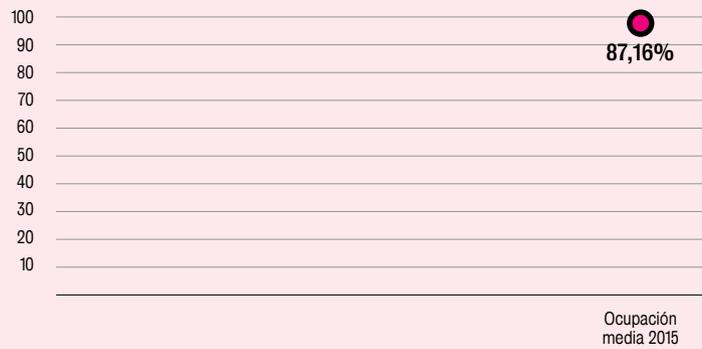


156
PLAZAS RESIDENCIALES

132 privadas
24 concertadas

25
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

9 privadas
16 concertadas



CENTROS EN CANTABRIA

Amma Las Anjanas (Los Corrales de Buelna)

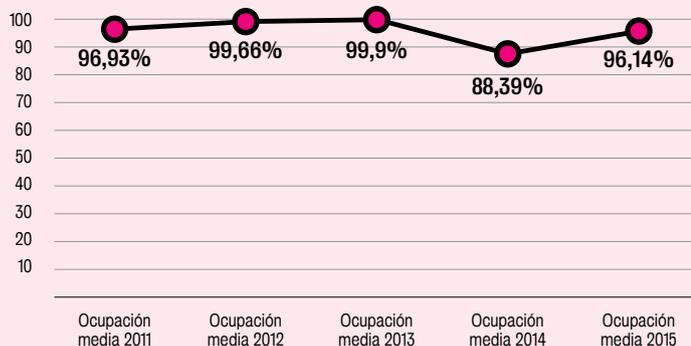


46
PLAZAS RESIDENCIALES

0 privadas
46 concertadas

0
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

0 privadas
0 concertadas



CENTROS EN MURCIA

Amma Cartagena (Cartagena)

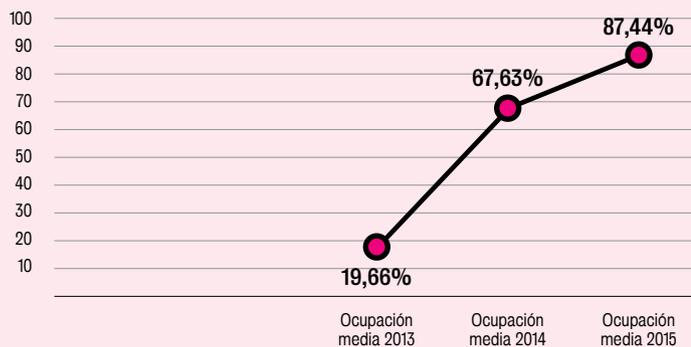


135
PLAZAS RESIDENCIALES

115 privadas
20 concertadas

0
PLAZAS DE CENTRO DE DÍA

0 privadas
0 concertadas







2.4. Contribución fiscal

La política fiscal de Amma está alineada con la visión y los valores de la compañía, así como con su estrategia a largo plazo. En consecuencia, el Grupo Amma se compromete a gestionar sus asuntos fiscales aplicando buenas prácticas tributarias y ofreciendo soluciones con visión global, buscando que la compañía sea reconocida por aplicar políticas fiscales responsables y promover relaciones cooperativas con los gobiernos y las diferentes partes interesadas.

El Grupo Amma es consciente de su responsabilidad en el desarrollo económico de las sociedades en que realiza su actividad. Los impuestos que pagamos representan una parte significativa de la contribución económica que la compañía realiza a las comunidades en las que opera. Por ello, el Grupo Amma presta una atención prioritaria al cumplimiento de su obligación de pagar la suma de impuestos que, de acuerdo con las normas y principios aplicables, resulte debida en cada territorio.



El Grupo Amma tributa en régimen de consolidación fiscal en territorio común en aquellas sociedades que cumplen los requisitos para ello. Por otro lado, también tributa en territorio foral en las sociedades que operan en dichos territorios. Adicionalmente, el grupo está sujeto a otros tributos, como tasas y tributos locales y cotizaciones sociales.

El Grupo Amma no hace uso de estructuras societarias ni de otro tipo con la finalidad de ocultar, encubrir o reducir la transparencia de sus actividades ante las autoridades fiscales o cualquier otra parte interesada.

El Grupo Amma no tiene ninguna presencia en territorios incluidos en la lista de paraísos fiscales no cooperantes elaborada por la OCDE en 2012 bajo el enfoque de “falta de transparencia informativa”.

2.5. Proveedores





La sostenibilidad económica de la empresa se apoya también en la contratación de proveedores líderes en cada uno de los ámbitos de nuestra actividad, que nos ayudan a mejorar nuestros índices de calidad y a ser más eficientes en la gestión de nuestros recursos.

NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES

1.589

Amma contrata preferentemente con proveedores líderes a nivel nacional pero también lo hace con proveedores ubicados en los entornos de las residencias, contribuyendo así al desarrollo económico local.

VOLUMEN DE COMPRAS 2015

28,75 millones de euros

NO CONFORMIDADES A PROVEEDORES EN 2015

13

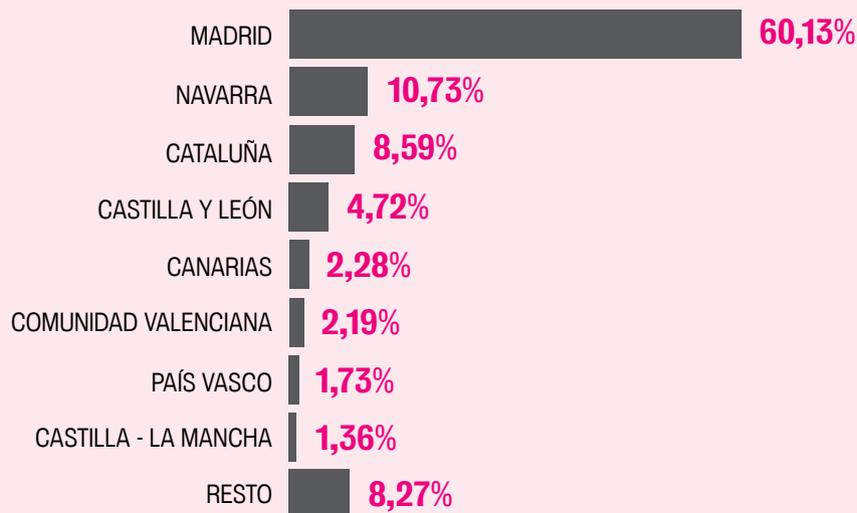
Cada 12 meses se realiza validación de proveedores, aplicando las medidas de gestión de la mejora basadas en las no conformidades y acciones correctivas.

PERIODO DE PAGO A PROVEEDORES (CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS)

Amma tiene una política de pagos transparente, basada en la concurrencia, igualdad de oportunidades y objetividad en la toma de decisiones de contratación, habiendo reducido progresivamente el periodo de pago a sus proveedores.



VOLUMEN DE COMPRAS 2015 POR CC.AA. Desglose.



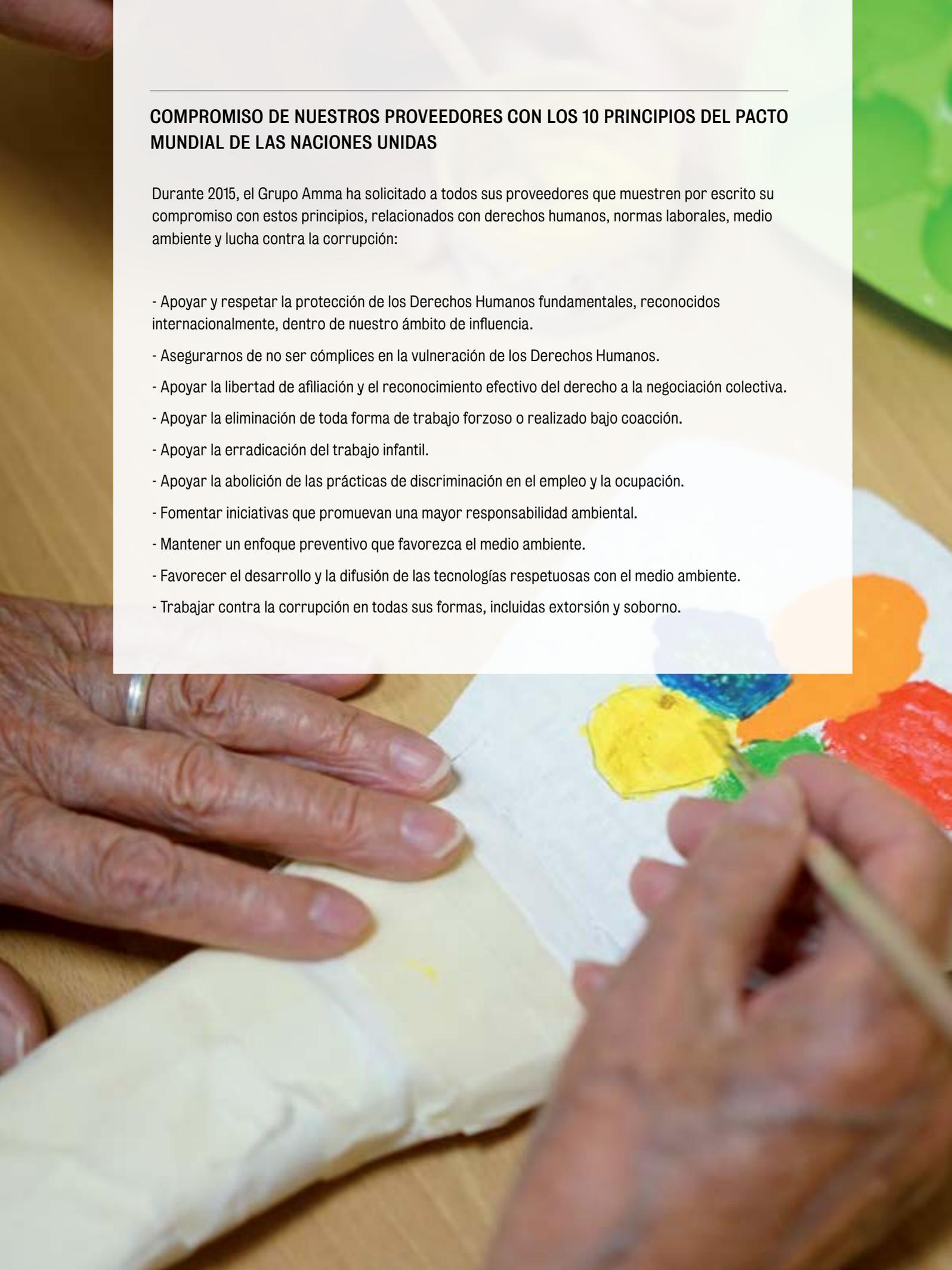
VOLUMEN DE COMPRAS 2015 POR PRINCIPALES PARTIDAS. Desglose.



COMPROMISO DE NUESTROS PROVEEDORES CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Durante 2015, el Grupo Amma ha solicitado a todos sus proveedores que muestren por escrito su compromiso con estos principios, relacionados con derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción:

- Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia.
- Asegurarnos de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.







3

**GESTIÓN
ÉTICA Y BUEN
GOBIERNO**



3.1. Cultura corporativa

La cultura corporativa de Amma se sustenta en su Misión, Visión y Valores, renovada en 2015 para reforzar nuestra vocación de ofrecer una atención profesional y de la máxima calidad a las personas mayores y sus familias.

El documento de Misión, Visión y Valores es estratégico para la organización, puesto que resume ante sus grupos de interés a qué se dedica (Misión), el propósito que tiene para el futuro (Visión) y los principios y filosofía que regulan su gestión (Valores).

La Misión, Visión y Valores de Amma se elaboró a finales de los 90 y se hacía necesaria su actualización para adecuar estos principios a la nueva realidad de la empresa. Así, durante el año 2015 se ha llevado a cabo un amplio proceso participativo para la renovación de este documento. Las fases de este proceso han sido:

PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES EN 2015

- Análisis preliminar elaborado por la Dirección de Comunicación, en colaboración con el Departamento de Calidad y el Departamento de Recursos Humanos (ene - mayo 2015).
- Sesión de trabajo con Dirección General, Subdirecciones, Direcciones y Jefaturas de Área y también Direcciones de centro, asesorados por una consultora especializada en la definición de este tipo de documentos (junio 2015).
- Elaboración de documento y aprobación por parte del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social (RSE) de Amma (julio - septiembre 2015).
- Proceso de consulta pública a trabajadores, residentes y familiares (octubre 2015).
- Aprobación por parte del Comité de Dirección (20 noviembre 2015).
- Aprobación por parte del Consejo de Administración (16 diciembre 2015).

MISIÓN

¿Para que existe Grupo Amma?

Grupo Amma existe para dar respuesta a las necesidades derivadas del cuidado a las personas mayores y dependientes a través de la prestación de servicios de alto nivel y calidad asistencial, centrados en el cuidado integral del usuario y su entorno, conjugando la profesionalidad con un trato cercano.

VISIÓN

¿Qué queremos que sea Grupo Amma en los próximos años?

Ser empresa referente en el sector de la dependencia y en la prestación de cuidados a las personas mayores, en la que el usuario y su familia se sientan atendidos y cuidados por un personal cercano, cualificado y comprometido. Y ser también un buen lugar para trabajar donde se fomente el desarrollo, la colaboración y el reconocimiento, y se contribuya a la mejora del entorno y de la sociedad.

VALORES

1. ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

Organización centrada en el cuidado de la persona y sus necesidades (físicas, psíquicas, emocionales), a través de una atención interdisciplinar, integral y de alta calidad técnica y humana. Con especial atención al trato amable y cercano, basado en la escucha activa del usuario y su familia.

2. TRANSPARENCIA

Organización abierta y transparente en sus centros, planes de actuación y procesos. Claridad y comunicación proactiva interna y externa que permite compartir con los usuarios y empleados las aspiraciones, decisiones y servicios.

3. MOTIVACIÓN

Trabajar desde la proactividad y en una cultura de retención del talento potenciando la iniciativa de nuestros profesionales, generando ilusión y motivación a través del lanzamiento de proyectos que permitan la mejora continua y la innovación dentro del sector.

4. SOSTENIBILIDAD (interna y externa)

Mantener un equilibrio económico que aúne la eficiencia y el buen uso de los recursos con el cuidado de la calidad del servicio; apostando por contribuir activamente a la mejora del medio ambiente, del entorno más cercano y de la sociedad en general.

5. COMPROMISO

Hacer cada día mejor nuestro trabajo y garantizar los servicios con eficiencia y calidad humana, haciendo de nuestro entorno de trabajo un lugar seguro y motivador donde todas las personas (usuario, familia y compañeros) se sientan valorados.



3.2. Código ético

The image shows a modern office or meeting area. In the foreground, there is a white rectangular table with several white chairs. In the background, there are more tables and chairs, some with people sitting at them. Large, cylindrical pendant lights hang from the ceiling. The entire scene is overlaid with a uniform orange color and a white border.

Como continuación de la renovación de nuestra Misión, Visión y Valores, durante 2015 se procedió a la elaboración de un Código Ético para Amma, que recoge formalmente las reglas que determinan el comportamiento ideal para la empresa, yendo más allá de las obligaciones estrictamente legales y asumiendo para la organización normas éticas y de compromiso social que afectan a todos sus empleados.

Proceso de elaboración del código ético de Amma durante 2015:

- Análisis preliminar elaborado por la Dirección de Comunicación, en colaboración con el Departamento de Calidad y el Departamento de Recursos Humanos (Jul-oct. 2015).
- Elaboración de documento, con el asesoramiento de una consultora especializada y con la supervisión del departamento jurídico de Amma, y aprobación del mismo por parte del Grupo de Trabajo de RSE de Amma (Nov. 2015).
- Aprobación por parte del Comité de Dirección de Amma (Dic. 2015).
- Aprobación por parte del Consejo de Administración (preceptivo para este tipo de documentos en función de la política de RSE) (16 dic. 2015).
- Difusión entre todos los empleados (Ene-Mar. 2016).



▶ Código ético de Amma, disponible en nuestra página web www.amma.es



3.3. Gobierno de la organización



La cultura y valores corporativos se trasladan a la forma de gestionar la organización, con un grupo de accionistas comprometidos con el desarrollo de la compañía y con una estructura de gobierno que busca la excelencia en la atención, la eficiencia y la permanente búsqueda de la mejora continua.

El valor principal de Amma se encuentra en la atención que sus profesionales prestan en los centros a las personas mayores y dependientes que atienden. Y eso hace que la estructura de la organización y sus órganos de gobierno estén volcados en prestar apoyo a las residencias para garantizar el mejor servicio.

Esto empieza por el compromiso de los accionistas de la compañía, que vienen apostando por el modelo Amma de calidad asistencial como garantía fundamental de la consolidación empresarial de la compañía. Continúa por la estructura organizativa de las oficinas centrales de la empresa, tanto de Madrid como de Pamplona, volcadas en dar soporte a los centros para su día a día. Y acaba por la propia organización de las residencias y centros de día, con organigramas bien definidos tanto orgánica como funcionalmente en base a nuestros años de experiencia, y que buscan la máxima coordinación y cooperación entre los profesionales en beneficio de la mejor atención de nuestros usuarios.

Accionistas del Grupo Amma

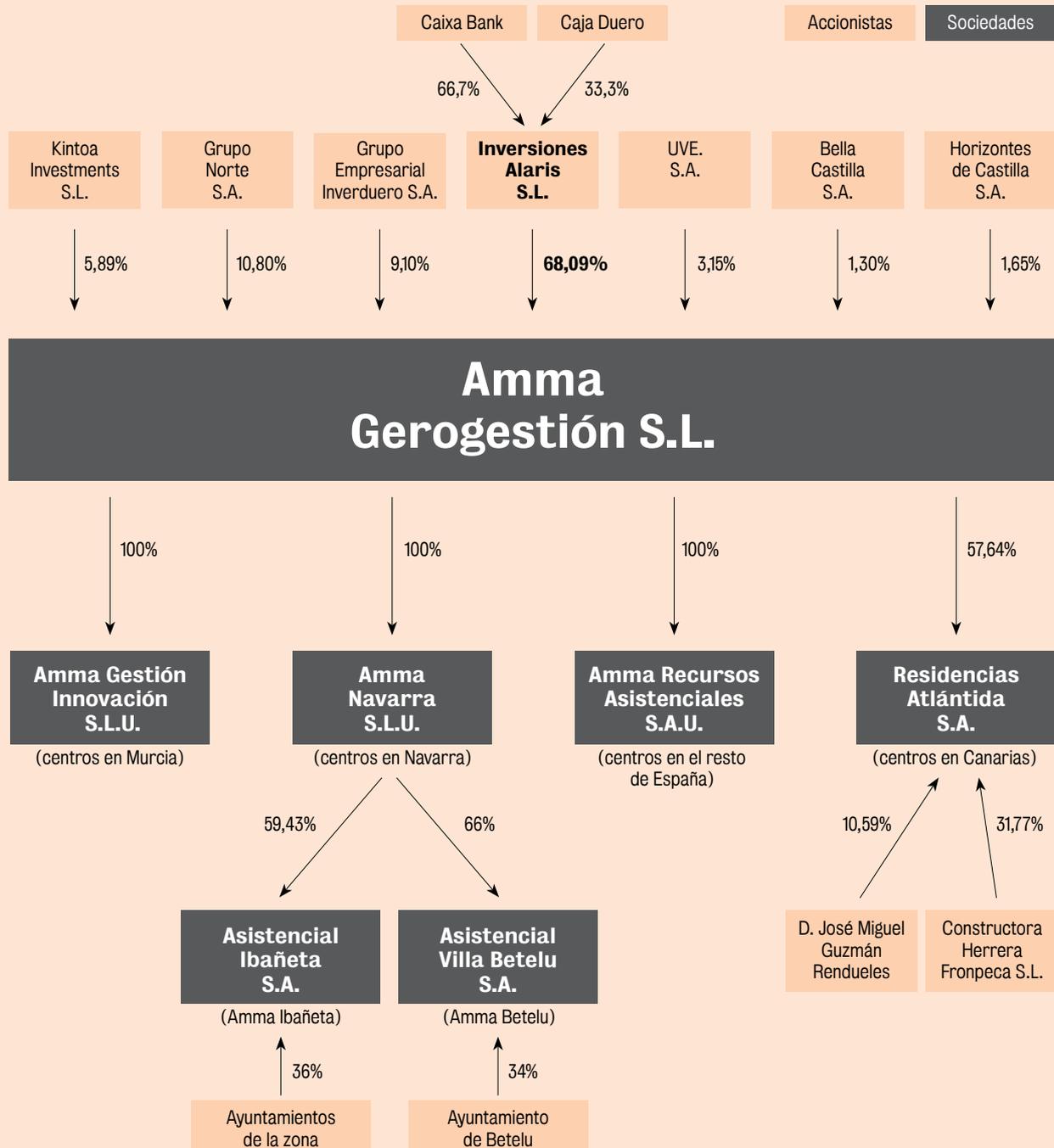
La compañía está sustentada en el apoyo de un **fuerte grupo de accionistas**, comprometido con la atención de calidad a las personas mayores y dependientes, lo que da solidez y estabilidad empresarial al proyecto.

La sociedad matriz del Grupo Amma es Amma Gerogestión S.L.. El accionista mayoritario es **Inversiones ALARIS S.L.** (con un 68,1%), sociedad formada por **CaixaBank** (45,4%) y **Grupo Corporativo Empresarial Caja Duero** (22,7%).

Además, entre **otros accionistas minoritarios**, figuran Grupo Norte S.A. (con un 10,8%), Grupo Empresarial Inverduero S.A. (9,1%), Kintoa Investments S.L. (5,89%), UVE S.A. (3,15%), Horizontes de Castilla S.A. (1,65%) y Bella Castilla S.A. (1,3%).

De Amma Gerogestión, S.L. dependen el resto de sociedades que conforman el grupo, distribuidas en función de la ubicación geográfica de sus centros.

ESTRUCTURA ACCIONARIAL 2015. Estructura accionarial. (G4-17)



Órganos de gobierno, organigrama y equipo directivo

ÓRGANOS DE GOBIERNO

JUNTA DE ACCIONISTAS

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Se reúne cuatro veces al año.
 - Está presidido por Jorge Galera (no ejecutivo), en representación de Web Gestión 1, S.A.
 - Consta de 10 miembros (todos ellos no ejecutivos) y un secretario no consejero.
 - Los Estatutos de la sociedad determinan los procedimientos a adoptar en caso de conflictos de intereses entre los consejeros, así como el procedimiento para su designación y nombramiento.
-

COMITÉ DE DIRECCIÓN

- Está formado por 6 miembros: Director General, 2 Subdirectores Generales y 3 Directores de Departamento.
 - El Comité de Dirección se encarga de la planificación y seguimiento de los planes estratégicos y políticas de la compañía. Se reúne de forma periódica (mensualmente).
-

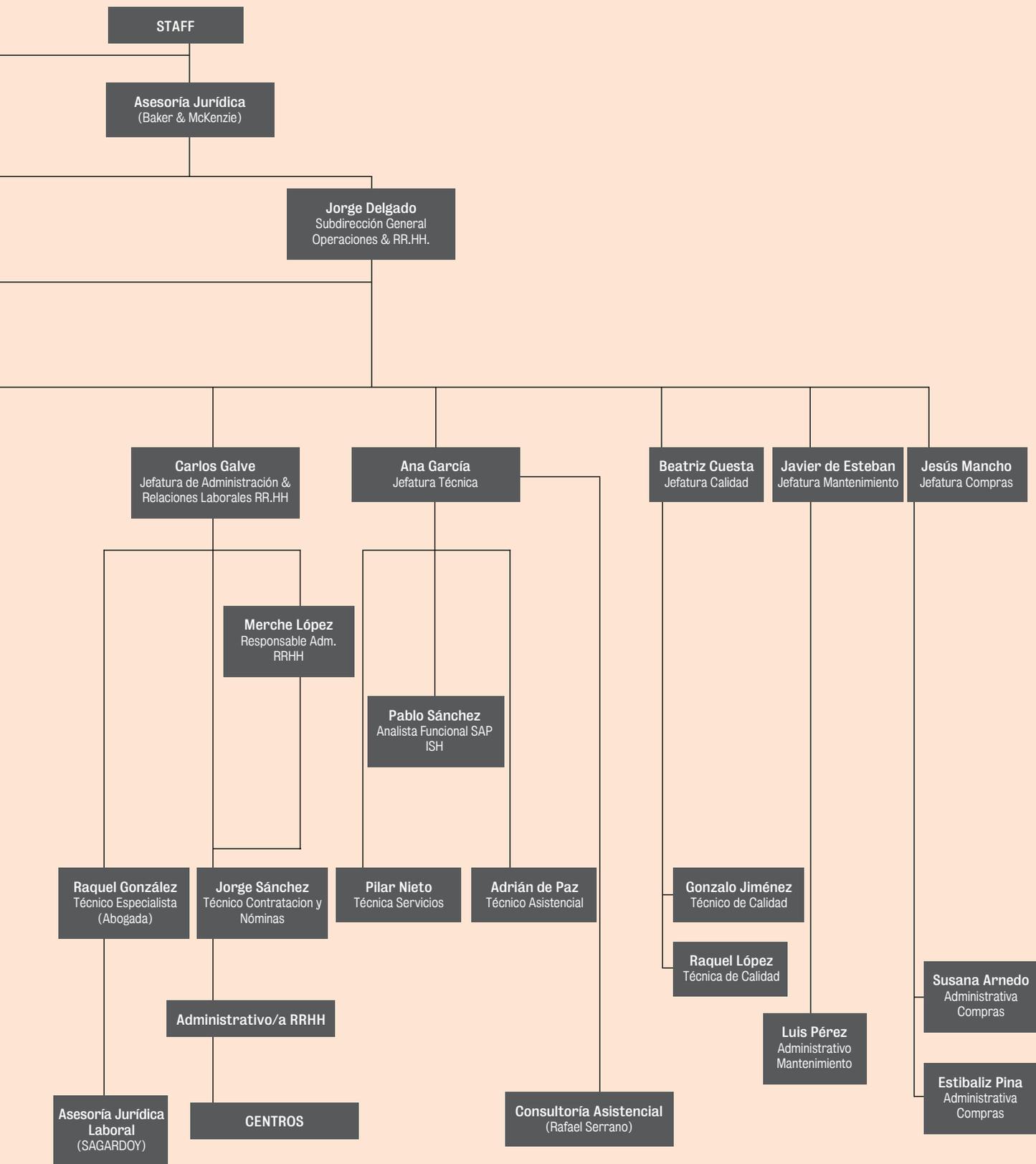
COMITÉS Y GRUPOS DE TRABAJO

- En su trabajo diario, el Comité de Dirección cuenta con distintos comités y grupos de trabajo de apoyo en áreas específicas del día a día de la compañía (Comité de Inversiones, Comité de Igualdad, Comité de Responsabilidad Social, Comité de Expansión).
- El Comité de Dirección se encarga también de la coordinación con las direcciones de los centros para el cumplimiento de los objetivos establecidos. Una vez al año, y desde 2012, se celebra una convención entre todos los directores de central y de centros para analizar el ejercicio anterior y planificar el año en curso. Además, durante el año se celebran reuniones de seguimiento entre el Comité de Dirección y representantes de las direcciones de las residencias.
- Dentro de cada centro, los directores se reúnen diariamente con sus equipos técnicos para el análisis y seguimiento de las cuestiones internas y organizativas de las residencias. Cobran también especial importancia las reuniones de dirección con los comités de empresa.



ORGANIGRAMA DE LAS OFICINAS CENTRALES DE LA COMPAÑÍA



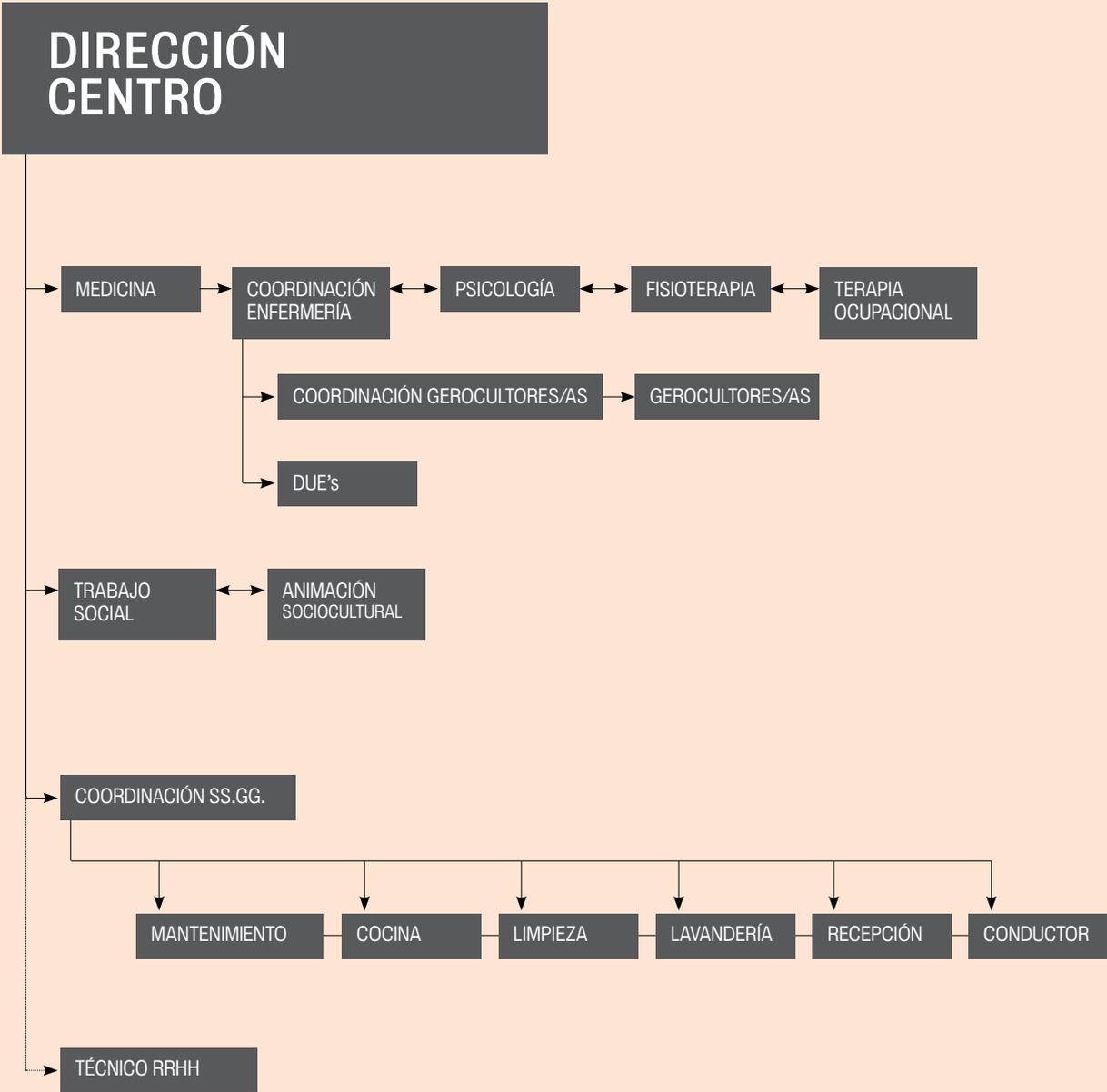


ORGANIGRAMA TIPO DE LOS CENTROS AMMA

ORGANIGRAMA JERÁRQUICO



ORGANIGRAMA FUNCIONAL



COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL GRUPO AMMA

El equipo directivo del Grupo Amma está formado por profesionales jóvenes, con una media de edad de 40,8 años, pero con amplia experiencia en el sector de atención a la dependencia y la tercera edad (casi 11 años de media).

JAVIER ROMERO REINA

Director General

48 años y 15 años de experiencia en el sector.

Licenciado en Derecho por la Universidad de Córdoba y Diplomado en Alta Dirección por el IESE. Fue asesor jurídico en Compañía Sevillana (Endesa), Supercable y Grupo Prasa. Durante 11 años trabajó en la empresa Sanyres, otra de las principales compañías del sector de atención a la tercera edad, primero como Director Jurídico, posteriormente como Director de Recursos Humanos y Jurídicos y, desde 2006 hasta 2011 como Director General. En noviembre de 2011 se incorpora como Director General a Amma.

ALBERTO JIMÉNEZ LAPETRA

Subdirector General Económico-Financiero

39 años y 9 años de experiencia en el sector.

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Pública de Navarra, MBA Máster en Dirección de Empresas por el Foro Europeo y Diplomado PDD por IESE. Se incorporó a Amma en agosto de 2006, habiendo desempeñado en la compañía diversos puestos como Controller, Director de Operaciones y, desde 2012, Subdirector General Económico-Financiero. Anteriormente trabajó en entidades financieras y durante seis años en KPMG como Senior-Jefe de Equipo.

JORGE DELGADO MARTÍN

Subdirector General de Operaciones y Recursos Humanos

37 años y 11 años de experiencia en el sector.

Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Itinerario de Salud y Gerontología) por la Universidad Europea de Madrid, Diplomado en Fisioterapia por la Universidad Alfonso X El Sabio, Curso Superior en Gestión de Centros Sociosanitarios por la Universidad San Pablo CEU y Máster en Gestión Sanitaria por el CEF/UDIMA. Se incorporó a Amma en diciembre de 2005 como director del centro Amma Valdebernardo (Madrid). Tres años después fue nombrado Director Territorial de Amma para la Zona Centro y, con posterioridad, ocupó el cargo de Director Técnico y de Calidad de la compañía, para ascender finalmente a la Subdirección General de Operaciones y Recursos Humanos en 2012.

LUIS REDRADO VAQUERO

Director Financiero

43 años y 8 años de experiencia en el sector.

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Pública de Navarra, Máster en Auditoría y Contabilidad de Empresas por esta misma universidad, Máster en Mercados Financieros por el Centro de Estudios Empresariales de Madrid, Postgrado Directivo en ESADE y MBA en Dirección de Empresas por la Universidad Europea Miguel de Cervantes. Se incorporó a Amma como Director Económico-Financiero en marzo de 2007 y, con anterioridad, fue gerente de Ernst&Young. Posee el título de auditor de cuentas y es ponente habitual en los congresos anuales para PYMEs.

ROBERTO RODRÍGUEZ ANDRÉS

Director de Comunicación, Marketing y Relaciones Institucionales

41 años y 11 años de experiencia en el sector.

Doctor en Periodismo por la Universidad de Navarra, se incorporó a Amma en mayo de 2007. Con anterioridad fue Director Adjunto de Comunicación del Ministerio de Sanidad y Consumo, Director Adjunto de Comunicación del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y Jefe de Prensa de la Consejería de Educación, Cultura, Juventud y Deportes del Gobierno de La Rioja. Es también profesor asociado de la Universidad Pontificia Comillas ICAI-ICADE y de la Universidad de Navarra y profesor del Magister de Comunicación y Salud de la Universidad Complutense de Madrid.

IBOR RODRÍGUEZ BARREDO

Director de Sistemas

37 años y 9 años de experiencia en el sector.

Ingeniero en Informática por la Facultad de Informática de San Sebastián (Universidad del País Vasco) y Executive Master in Project Management por la Universidad de Valencia. Comenzó su andadura en Amma en noviembre de 2006. Con anterioridad trabajó en FAGOR Automoción en distintos puestos de responsabilidad vinculados al área de sistemas de la información y también como socio-gerente de Movetec Integración Móvil. Cuenta con experiencia docente en ESDEN, Universidad de Valencia y la Cámara de Comercio de Navarra, además de como conferenciante en distintos eventos profesionales.

DIRECTORES CENTROS 2015

Madrid

- Arganzuela: Pilar Magro (enero-noviembre) y Raquel Campomanes Cañón (diciembre)
- Alcorcón: Sonsoles Yustas Corral
- Colmenar: Raquel Gutiérrez Ruiz
- Valdebernardo: Ricardo Rodríguez Vadillo
- Puente de Vallecas: Inmaculada Gallego Muñoz
- Coslada: Cristina Fernández Hernáiz
- Pozuelo: Ana Belén Nicolás Martínez
- Villanueva de la Cañada: Alonso García Caro
- Humanes: Pilar Sánchez Luquero
- Usera: José Miguel Partida Moreno

Navarra

- Mutilva: María Loperena Zabalza
- Ibañeta: Santiago Garde Iriarte
- Oblatas: Azucena Salvador Pascual
- Betelu: Olaia Arbizu (enero-noviembre) y Pilar Huerta Martín (diciembre)
- Argaray: Vicente Fernández Zurita

Canarias

- Tías y Haría: Elisabeth M^a Artilles Medina
- Tejina: Náyade Gómez Santos
- Santa Cruz: Ana Díaz Armas

Castilla y León

- El Encinar y El Encinar Apartamentos: José Antonio Ferrero Pereira (enero-noviembre) y Luz Pelayo Martín (diciembre)

Castilla-La Mancha

- El Pinar: Pedro José Ceballos López
- El Balconcillo: Carlos Zamora García
- Las Hazas: Laura Linares Millares

Cataluña

- Teià: Manel Vates Puig
- Horta: Maite Aragón Gallén
- Vilanova del Camí: Natalia Royo Millán
- Sant Cugat: Marta Zaera Barrio
- Diagonal: Ricard Buitrago Figueras

Cantabria

- Las Anjanas: Zuriñe Caranca de la Hoz

Murcia

- Cartagena: Alfonso Pasqual del Riquelme Herrero



3.4. Transparencia y comunicación

La confianza es el principal valor que debe regir en las relaciones entre la compañía y sus grupos de interés. Y para lograr esa confianza, son decisivas la transparencia, el diálogo, el fomento de la participación y la comunicación.

Uno de los valores de Amma es la transparencia. Como se recoge en nuestra Misión, Visión y Valores, somos una “organización abierta y transparente en sus centros, planes de actuación y procesos” y apostamos por la “claridad y comunicación proactiva interna y externa que permite compartir con los usuarios y empleados las aspiraciones, decisiones y servicios”.

658.798€
EN 2015 PARA ACCIONES
DE COMUNICACIÓN Y
TRANSPARENCIA

Esta transparencia empieza por sus propios usuarios y familiares, que se pone en práctica con acciones como amplios horarios de visita para favorecer que las familias puedan acompañar a sus mayores durante la mayor parte del día, nuestra política de puertas abiertas en los centros, la relación periódica y fluida entre profesionales y usuarios basada en los Planes de Atención Individualizados (PAIs), reuniones y comunicaciones, la existencia de un Servicio de Atención al Usuario (SAU) para atender sus sugerencias y también una activa política de comunicación para tenerles al día de todos los asuntos relevantes de la compañía y de su propia residencia.

Pero la transparencia llega también a nuestros profesionales, a través de políticas activas de comunicación interna, y al resto de nuestros grupos de interés, como accionistas, administraciones, proveedores, prescriptores, sindicatos, patronales y sociedad en general.

Las acciones en este ámbito se especifican en nuestro Proceso de Comunicación Interna y Externa, desplegadas a su vez en distintos Protocolos en los que se detalla la comunicación con nuestros distintos públicos y las herramientas que se utilizan para llevarla a la práctica.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE AMMA

PÁGINA WEB

La web de Amma (www.amma.es) es nuestra principal herramienta de comunicación con nuestros públicos internos y externos. En ella puede encontrarse información detallada de la compañía, de todos nuestros centros y de la actividad que desarrollamos.



DATOS WEB 2015



REDES SOCIALES

Amma fue una de las primeras compañías del sector en apostar por las redes sociales como herramienta de transparencia y de comunicación interna y externa, habiendo generado una amplia comunidad con la que mantenemos una comunicación fluida y permanente. Los primeros perfiles se abrieron en las redes LinkedIn y Youtube (2008) y le siguieron Issuu (2009), Twitter (2010), Flickr (2011), Facebook (2013) y Google+ e Instagram (2015).

DATOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2015



MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La primera edición vio la luz en 2014 (con los datos de 2013) y se ha convertido en una publicación que anualmente resume nuestros principales indicadores. La Memoria se envía en papel a nuestros principales grupos de interés y está disponible también en la página web.



PERIÓDICO AMMA

Creado en 2009, tiene una periodicidad bimensual y una tirada de más de 8.000 ejemplares. Se reparte entre residentes, familiares y trabajadores de todos los centros y se envía también a prescriptores y grupos de interés.



NEWSLETTER INTERNO

Boletín interno quincenal, a través de correo electrónico, dirigido a los profesionales de la compañía.

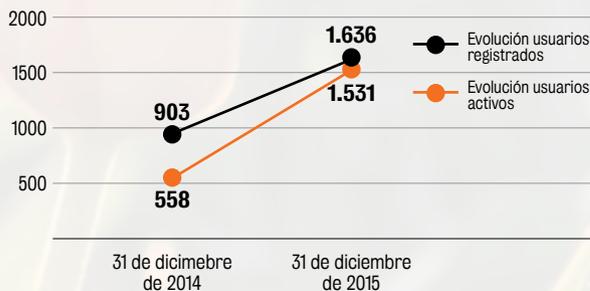


PORTAL DEL EMPLEADO

Durante 2015 se ha trabajado en la puesta en marcha de este portal, complementario a la Intranet y dirigido a toda la plantilla de Amma, en el que podrán consultar información y también realizar gestiones (petición de permisos y vacaciones, consultar la nómina...). Además, tiene un apartado destinado al Club Amma, en el que se podrán beneficiar de importantes descuentos y promociones en una gran cantidad de productos y servicios. El lanzamiento del portal está previsto para 2016.

PORTAL DE LAS FAMILIAS

“TuPortalAmma”, creado en 2013, fue el primer portal de transparencia del sector. Permite a nuestros familiares estar puntualmente informados a través de su ordenador o su teléfono móvil de cuestiones relativas a los cuidados de su mayor (medicación, tratamientos, tareas de enfermería, menús, actividades, talleres...) y también trámites y gestiones útiles (facturas, citas con profesionales o peticiones de salida del centro, envío de regalos...).



DATOS TUPORTALAMMA 2015



HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE AMMA

BLOG “CUIDAR AL MAYOR”

Con el objetivo de compartir con la sociedad los conocimientos de nuestros profesionales en la atención a las personas mayores.



PUBLICIDAD, MARKETING Y ACCIONES COMERCIALES

Basadas en información veraz, clara, útil y precisa y que contribuya también a mejorar la imagen del sector. Realizadas en colaboración con la agencia VillaMcluhan y proveedores locales.



GENERACIÓN DE NOTICIAS

Proactividad en la generación de noticias sobre las actividades de las residencias y de la compañía, con el objetivo de acercarnos a la sociedad:

67

NOTAS DE PRENSA
REMITIDAS EN 2015
A LOS MEDIOS DE
COMUNICACIÓN

+900

NOTICIAS
GENERADAS EN LOS
MEDIOS EN 2015

TOTEMS EN LAS RESIDENCIAS

Instalados en 2014 en las recepciones de los centros, son unos soportes audiovisuales con los que la compañía pretende seguir avanzando en la proyección pública de lo que somos y de lo que hacemos a nuestros públicos, tanto a los usuarios y familiares que ya viven con nosotros como a quienes se acercan para pedir información de nuestros centros para futuros ingresos. En los tótems, desarrollados en colaboración con Telefónica, aparecen vídeos, información de interés sobre el día a día de los centros (actividades, profesionales, menús...), noticias de la compañía e información útil (tiempo, onomásticas...).



MERCHANDISING CORPORATIVO

Basado en la imagen corporativa diseñada en 2013 por la empresa navarra Kukuxumusu, aúna muchas de las características y señas de identidad de nuestros centros (personas mayores, profesionales, niños (por los intercambios intergeneracionales), mascotas (por las terapias con animales)... Se ha buscado un diseño atractivo e innovador con el que fomentar también una imagen alegre y dinámica de nuestro día a día y del conjunto del sector.



OTRAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA PROTOCOLARIZADAS EN AMMA:

- Cartas, correos electrónicos
- Reuniones, visitas y conversaciones telefónicas
- Comunicaciones oficiales
- Apertura de las residencias a sus entornos (organización de actos abiertos a la sociedad; cesión de locales para exposiciones, actuaciones y reuniones; actividades de formación y jornadas de puertas abiertas; visitas de asociaciones, entidades, centros hospitalarios y educativos; visitas de representantes políticos y de las administraciones...).

VISITAS INSTITUCIONALES A CENTROS AMMA DURANTE 2015



Visita de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, Cristina Cifuentes, a Amma Humanes.



Visita del Alcalde de Coslada, Ángel Viveros, a Amma Coslada (Madrid).



Visita del Director Provincial de Bienestar Social de Guadalajara, José Luis Vega, a Amma El Balconcillo (Guadalajara).



Visita del Alcalde de Cartagena, José López, a Amma Cartagena (Murcia).



Visita del Alcalde de Teià, Andreu Bosch, a Amma Teià (Cataluña).



Visita del Alcalde de Cuenca, Ángel Mariscal, a Amma El Pinar (Chillarón de Cuenca).



Visita del Alcalde de Hellín, Ramón García, a Amma Las Hazas (Hellín, Albacete).



Visita del Alcalde de Tías, José Francisco Hernández, a Amma Tías (Lanzarote).



Visita del Delegado de Economía y Hacienda del Ayuntamiento de Madrid, Carlos Sánchez Mato, a Amma Valdebernardo (Madrid).

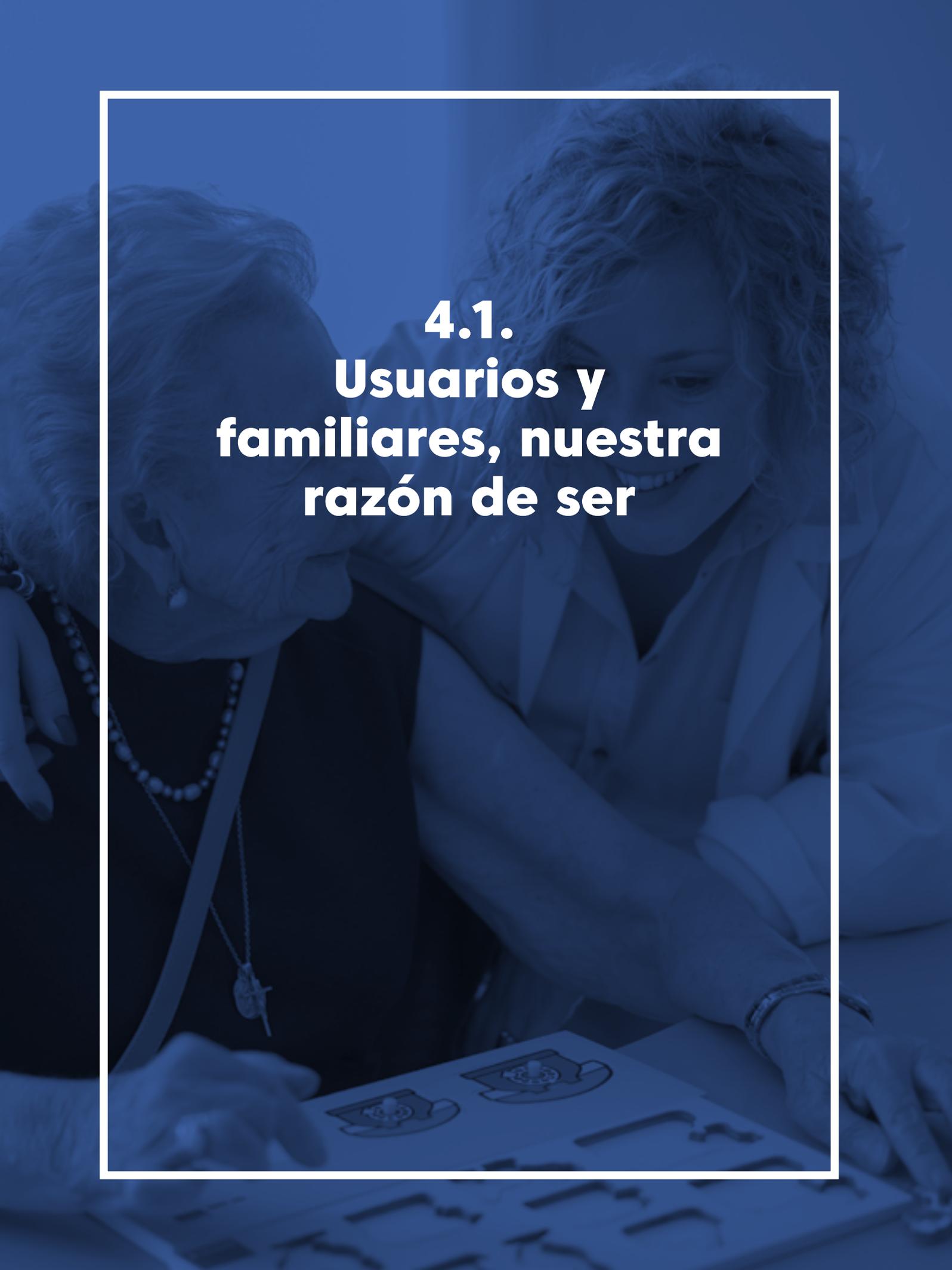
-
- Tablones de anuncios en todos los centros para familiares y usuarios y también para trabajadores.
 - Manual de Acogida para trabajadores.
 - Comunicación con los Comités de Empresa.





4

**CENTRADOS EN
LA PERSONA**



**4.1.
Usuarios y
familiares, nuestra
razón de ser**



El modelo de atención centrada en la persona nos lleva a ser muy exigentes con los niveles de calidad que ofrecemos a nuestros usuarios y sus familias, sabiendo que lograr su máxima satisfacción es nuestro principal reto.

A lo largo de nuestra historia, en Amma hemos cuidado a más de 28.000 personas mayores. Durante este tiempo hemos consolidado nuestra política de calidad, basada en una serie de procesos y protocolos con los que garantizar la excelencia en los cuidados que ofrecemos a nuestros usuarios y a sus familiares. Esto se traduce en la existencia de controles de calidad, inspecciones, auditorías y medición periódica de la satisfacción de nuestros usuarios, que nos permite avanzar en la mejora continua.

En Amma somos conscientes de que, en nuestro sector, gran parte de la satisfacción de nuestros usuarios tiene que ver con la vertiente asistencial de nuestra labor, en buena medida porque los niveles de dependencia de nuestros usuarios son cada vez más altos y, por tanto, precisan de cuidados sanitarios también cada vez mayores. Pero ello no puede hacer olvidar la importancia de la parte hostelera, destinada a ofrecer comodidad y servicios que permitan al mayor estar como en su propio hogar. Y eso se sustancia en residencias acogedoras, luminosas y confortables, con amplias zonas ajardinadas y con predominancia de habitaciones individuales sobre dobles. Y también en la calidad de los servicios de alimentación, limpieza y lavandería, entre otros, que tanta importancia tienen en nuestro día a día.



4.2. Perfil usuarios Amma

HOMBRES Y MUJERES. Porcentaje total usuarios.



RESIDENCIA



CENTROS DE DÍA



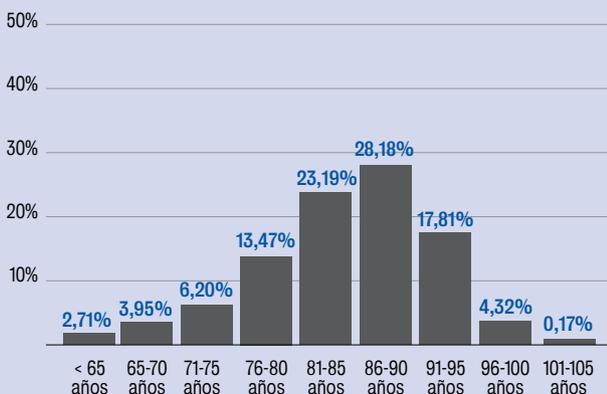
PORCENTAJE POR CC.AA.

	MUJERES	HOMBRES
CANARIAS	65,38%	34,62%
CANTABRIA	79,55%	20,45%
CASTILLA-LA MANCHA	68,99%	31,01%
CASTILLA Y LEÓN	69,95%	30,05%
CATALUÑA	75,68%	24,32%
MADRID	72,96%	27,04%
MURCIA	68,00%	32,00%
NAVARRA	71,17%	28,83%

EDAD. Media usuarios amma.



EDAD. Porcentaje usuarios por tramos de edad.



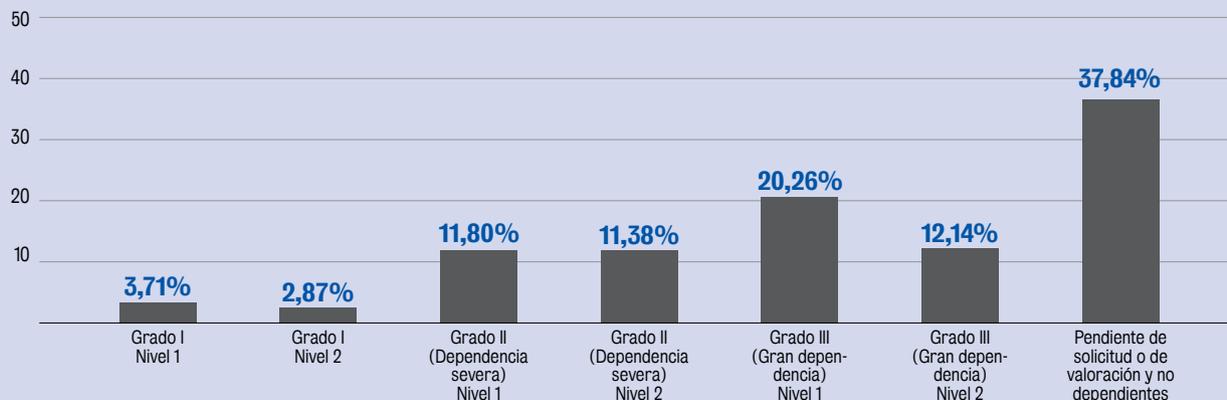
EDAD MEDIA POR CCAA.

	RESIDENCIA	CENTRO DE DÍA
CANARIAS	78,69	79,05
CANTABRIA	80,95	Sin CD
CASTILLA-LA MANCHA	84,09	81,81
CASTILLA Y LEÓN	83,63	77,90
CATALUÑA	84,39	80,33
MADRID	85,36	80,41
MURCIA	83,80	Sin CD
NAVARRA	83,83	80,36
TOTAL	84,10	80,33



CLASIFICACIÓN DE RESIDENTES POR GRADOS DE DEPENDENCIA

GRADOS SEGÚN LEY DE DEPENDENCIA. Valoraciones de las administraciones.

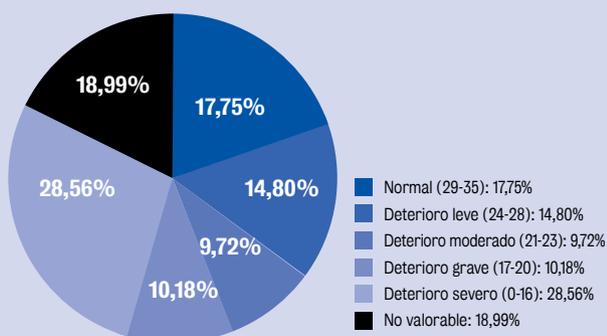


GRADO DE DEPENDENCIA. Porcentaje por CCAA.

CCAA	Grado I Nivel 1	Grado I Nivel 2	Grado II (Dependencia severa) Nivel 1	Grado II (Dependencia severa) Nivel 2	Grado III (Gran dependencia) Nivel 1	Grado III (Gran dependencia) Nivel 2	Pendiente de solicitud o de valoración y no dependientes
CANARIAS	4,70	3,21	9,40	8,97	14,96	7,05	51,71
CANTABRIA	-	2,27	18,18	20,45	40,91	11,36	6,82
CASTILLA-LA MANCHA	2,87	1,85	5,95	13,96	15,81	31,01	28,54
CASTILLA Y LEÓN	3,11	0,52	7,77	2,59	13,99	3,63	68,39
CATALUÑA	5,84	2,99	22,28	10,05	23,78	7,07	27,99
MADRID	2,74	2,06	9,07	11,52	21,51	12,00	41,10
MURCIA	-	-	7,20	3,20	19,20	9,60	60,80
NAVARRA	5,59	7,40	16,78	16,12	20,07	10,86	23,19

GRADO DE DEPENDENCIA. A nivel cognitivo y a nivel físico.

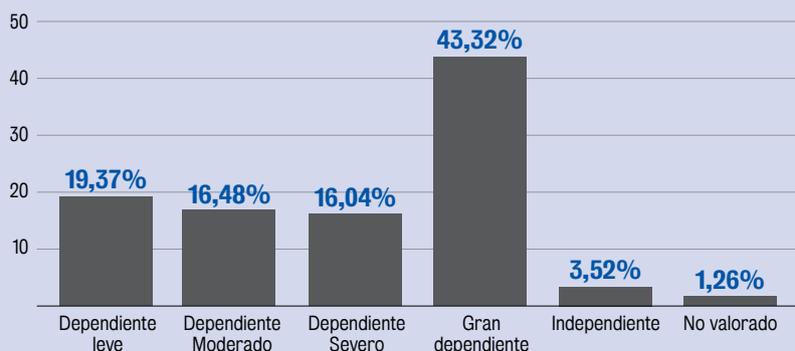
COGNITIVO



FÍSICO

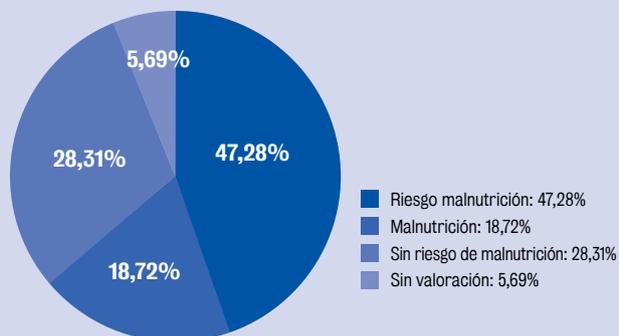


GRADO DE DEPENDENCIA. A nivel funcional. (Barthel)

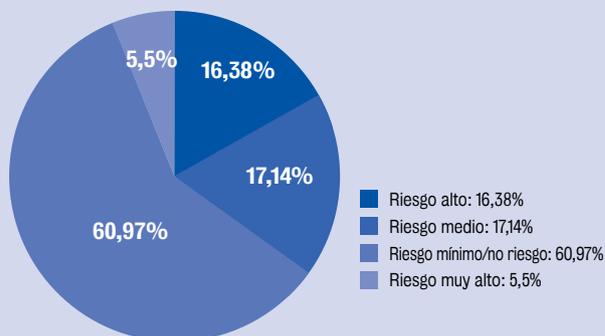


GRADO DE DEPENDENCIA. A nivel nutricional y a nivel de integridad de la piel.

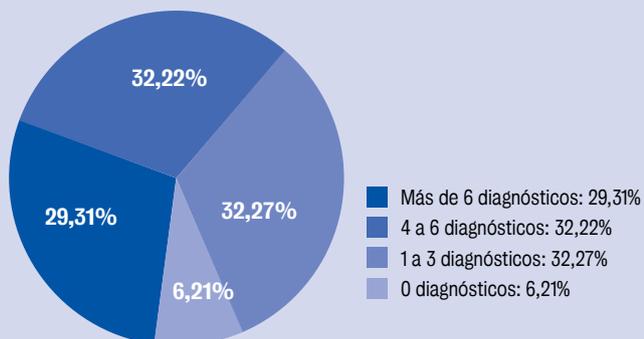
NUTRICIONAL



INTEGRIDAD DE LA PIEL



DIAGNÓSTICOS ACTIVOS POR PERSONA.



CLASIFICACIÓN DE RESIDENTES POR PATOLOGÍAS MÁS COMUNES.

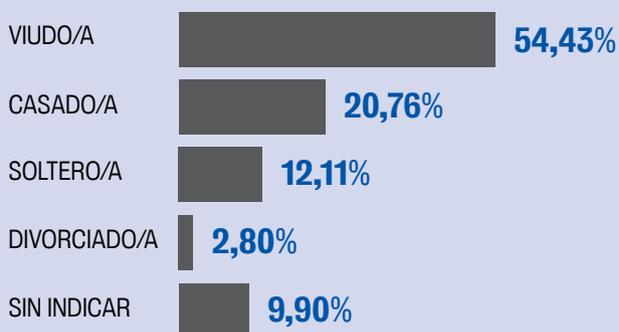


NACIONALIDAD. Porcentaje.

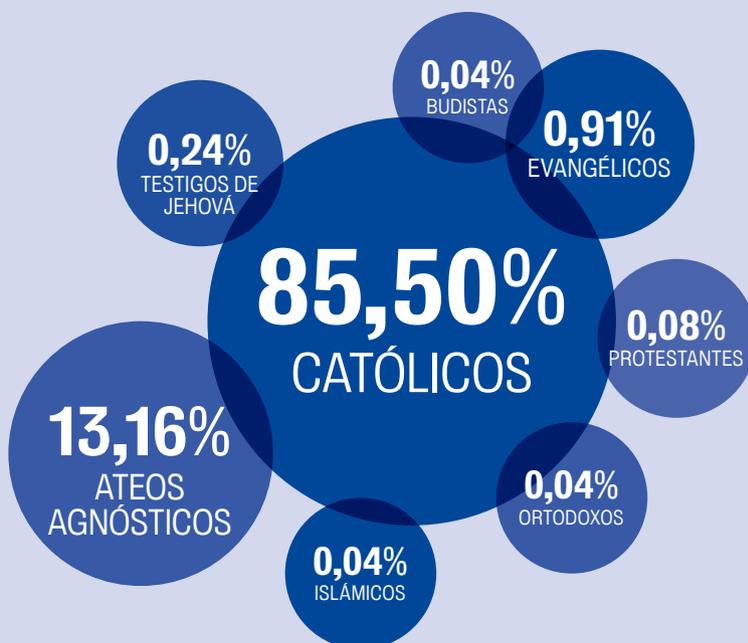


NACIONALIDADES: Reino Unido, Argentina, Argelia, Brasil, Francia, Alemania, Italia, Marruecos y Siria.

ESTADO CIVIL. Porcentaje.



RELIGIÓN. Porcentaje.







4.3. Excelencia en el servicio y en la atención

Política de calidad

La calidad en la prestación de los servicios y en la atención a las necesidades de sus usuarios es **piedra angular** de todos los procesos de trabajo de la compañía.

Para asegurar que las actividades que se realizan en cada uno de los centros de Grupo Amma son conformes con los requisitos definidos por nuestros usuarios (residentes y familiares) y los requisitos legales aplicables, en Amma se ha implantado un **modelo de Gestión de Calidad coherente con las exigencias de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de la Calidad”**, lo que ha supuesto trabajar con un enfoque basado en procesos, dirigidos a la mejora continua.

Para la implantación de este Sistema de Gestión de Calidad se realizaron las siguientes **acciones:**

- Identificación de los procesos necesarios para desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad, así como la secuencia e interacción de los mismos, según se muestra en el **Mapa de Procesos**.
- Determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de los mismos, es eficaz.
- Aseguramiento de la disponibilidad e información de los recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realización de la medición, análisis y seguimiento de los procesos.
- Implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DEL GRUPO AMMA

- 1** **Prestación de servicios socio-sanitarios, residenciales y diurnos** de forma personalizada e integral, específicamente diseñados para personas mayores y dependientes, con el fin de satisfacer sus necesidades.
- 2** **Cumplimiento de las exigencias legales y reglamentarias** que afectan al desarrollo de la actividad.
- 3** **Garantía del máximo nivel de calidad de vida** posible mediante un diseño de servicios ajustados a los objetivos asistenciales y enfocados a la mejora continua.

Anualmente, el Comité de Dirección del Grupo Amma establece los **objetivos**, cuantificables y medibles, tanto del Grupo como de los diferentes Departamentos y Centros. El programa de objetivos se despliega en una **planificación** que incluye acciones, plazos, responsables y recursos asignados. Este programa de objetivos está aprobado por la Dirección General del Grupo.

Trimestralmente, los directores de departamento y/o directores de cada centro comprueban el **grado de cumplimiento** de los objetivos y el nivel de implantación de las acciones, dejando registro del resultado. En caso de no alcanzar los resultados, se indican las causas y las acciones a emprender.

Anualmente, en el último trimestre del año, la dirección de cada centro lleva a cabo la **Revisión del Sistema**, analizando los datos y registrando sus conclusiones, a partir de la siguiente información:

- Estado y resultados de los objetivos y actividades de mejora.
- Resultados de las auditorías (internas y externas).
- Retroalimentación de los clientes (satisfacción de clientes y quejas/reclamaciones).
- Recomendaciones para la mejora que se hayan realizado durante el año.
- No conformidades.
- Estado de Acciones Correctivas y Preventivas.
- Estado de acciones generadas y resultado de anteriores revisiones.
- Resultado de evaluaciones de subcontratistas.
- Resultados de Formación.
- Datos de Indicadores (análisis anual de resultados del cuadro de mando) y seguimiento de procesos.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión.

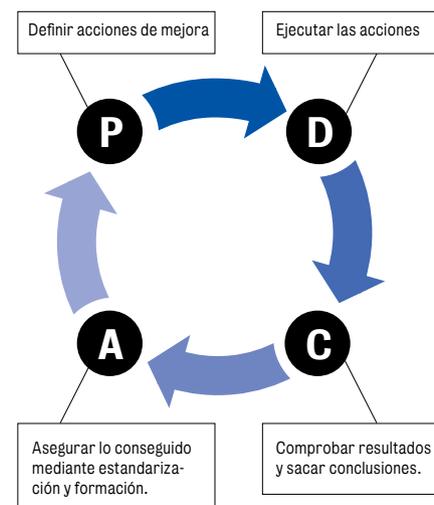
Con los informes de revisión por la dirección de centros, el Comité de Dirección se reúne para llevar a cabo la **Revisión del Sistema General**, considerando el análisis de los mismos ítems que en los centros, y además la **revisión de la Política de Calidad**.

Fruto de la revisión del Sistema, en el Comité de Dirección se extraen **conclusiones y acciones a emprender en el siguiente ciclo** en relación a:

- La eficacia del sistema y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación a los requisitos de los clientes.
- Estimación de la necesidad de recursos.

Estas conclusiones y decisiones se plasman en el **informe de revisión**. Una vez elaborado este informe, la Dirección General define y planifica el nuevo programa de objetivos.

Todo este proceso se desarrolla en base al **ciclo PDCA de mejora continua**.



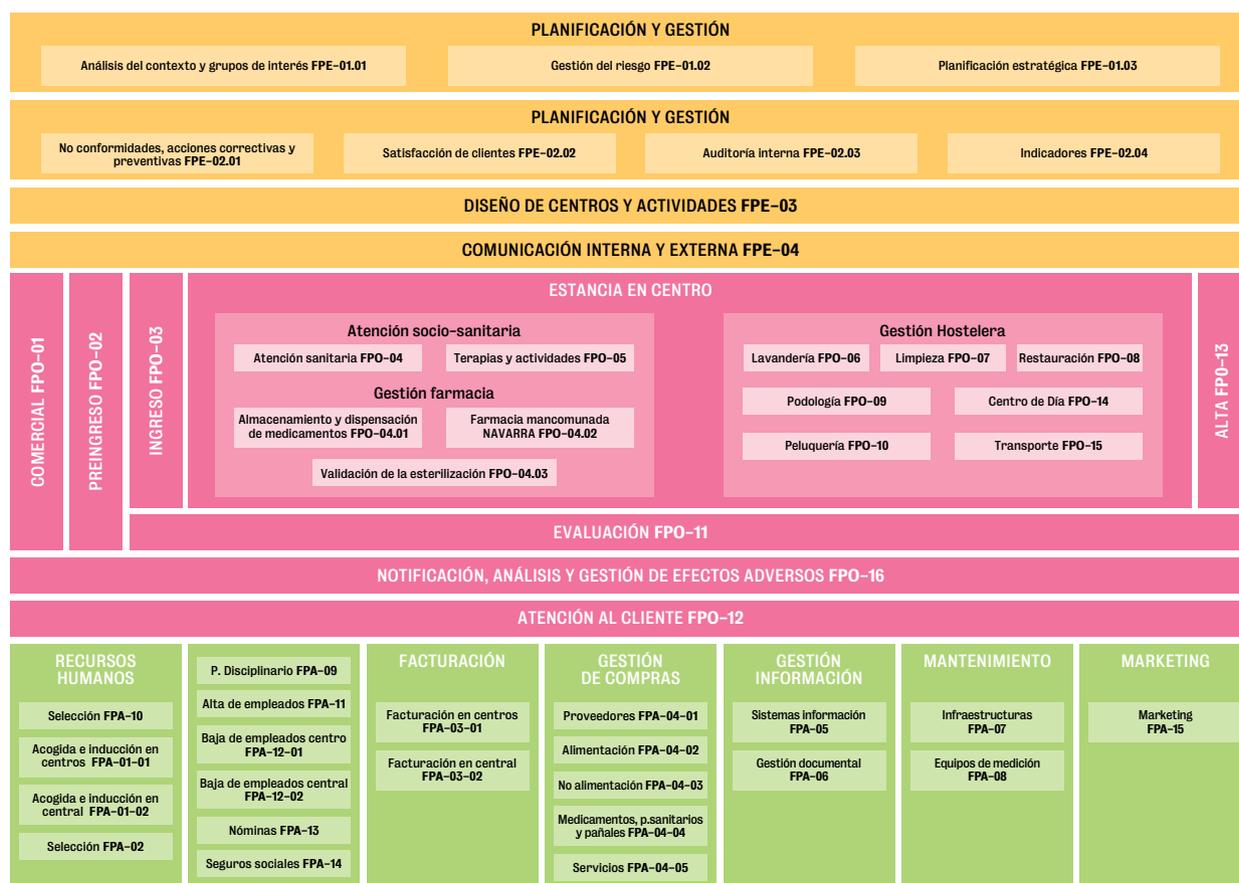
PROCESOS Y PROTOCOLOS ASISTENCIALES

Los procesos y protocolos, que se clasifican en estratégicos, operativos y de apoyo, forman parte del **Manual de Calidad** de la compañía y se consideran esenciales dentro de la Política de Calidad del Grupo Amma. Estos documentos no se conciben como meras recomendaciones sino que constituyen una forma de trabajar y una manera de canalizar la formación continuada y la experiencia del personal.

Los procesos y protocolos son imprescindibles para consensuar la forma de trabajar en aras de conseguir la prestación de un servicio de una calidad excelente.

A continuación, se detalla el mapa de procesos con los protocolos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad del Grupo Amma y que se aplican en todos sus centros.

MAPA DE PROCESOS. Manual de calidad.



PROCESOS Y PROTOCOLOS

PROCESO | PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN

Protocolo | Expansión privada ([Nuevo 2015](#))

Protocolo | Estructura y Organización de la RSC ([Nuevo 2015](#))

PROCESO | GESTIÓN DE LA MEJORA: NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PROCESO | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Protocolo | Realización de encuestas de satisfacción a los usuarios

PROCESO | GESTIÓN DE LA MEJORA: AUDITORIA INTERNA

PROCESO | GESTIÓN DE LA MEJORA: INDICADORES

PROCESO | DISEÑO DE CENTROS Y ACTIVIDADES

PROCESO | COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Protocolo | Comunicación Externa ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Comunicación en situaciones de crisis informativas ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Comunicación con Residentes y Familiares ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Comisiones de Familias y Consejos de Participación ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Relación y Comunicación con administraciones y entidades de referencia ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Comunicación Igualitaria ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Elaboración del periódico Amma ([Actualizado en 2015](#))

PROCESO | SELECCIÓN ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Selección ([Actualizado en 2015](#))

PROCESO | ACOGIDA DE EMPLEADOS EN CENTROS

PROCESO | ACOGIDA DE EMPLEADOS EN CENTRAL

PROCESO | FORMACIÓN

PROCESO | DISCIPLINARIO ([Nuevo 2015](#))

Protocolo | Protocolo sancionador ([Nuevo 2015](#))

PROCESO | ALTA DE EMPLEADOS ([Nuevo 2015](#))

PROCESO | BAJA EMPLEADOS CENTROS ([Nuevo 2015](#))

PROCESO | BAJA EMPLEADOS CENTRAL ([Nuevo 2015](#))

PROCESO | NÓMINA ([Nuevo 2015](#))

PROCESO | SEGUROS SOCIALES ([Nuevo 2015](#))

PROCESO | FACTURACIÓN Y COBRO

PROCESO | GESTIÓN DE COMPRAS: PROVEEDORES

PROCESO | COMPRAS: ALIMENTACIÓN

PROCESO | COMPRAS: NO ALIMENTACIÓN

PROCESO | COMPRA Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, MATERIAL SANITARIO Y PAÑALES

PROCESO | CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

PROCESO | SISTEMAS DE INFORMACIÓN: GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Protocolo | Actuación del SAT

Protocolo | Notificaciones al SAT desde central o centros

Protocolo | Actuación de equipos de soporte internos de SAP

PROCESO | GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCESO | MANTENIMIENTO: INFRAESTRUCTURAS

Protocolo | Mantenimiento preventivo y correctivo

PROCESO | EQUIPOS DE MEDICIÓN

Protocolo | Mantenimiento preventivo y correctivo

PROCESO | COMERCIAL

Protocolo | Gestión de solicitudes de información ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Vigilancia del correcto estado de los centros como estrategia comercial ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Funcionamiento del teléfono 902 ([Actualizado en 2015](#))

PROCESO | MARKETING ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Investigación Externa ([Nuevo 2015](#))

Protocolo | Acciones de Marketing, Publicidad y Promoción ([Nuevo 2015](#))

PROCESO | PREINGRESO

PROCESO | INGRESO

Protocolo | Ingreso y acogida al residente

PROCESO | ATENCIÓN SANITARIA

Protocolo | Listado completo de protocolos asistenciales (siguiente página)

PROCESO | ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Protocolo | Gestión de farmacia

Protocolo | Preparación y reparto de medicación

PROCESO | FARMACIA MANCOMUNADA DE NAVARRA

Protocolo | Procedimientos normalizados de trabajo (PNTS)

PROCESO | VALIDACIÓN PROCESO DE ESTERILIZACIÓN

PROCESO | TERAPIAS Y ACTIVIDADES

Protocolo | Programa de Acción Social

Protocolo | Programa de Animación y Entretenimiento

Protocolo | Programa de Atención Psicológica

Protocolo | Programa de Ayuda para las ABVD

Protocolo | Programa de Promoción de la Independencia Funcional

Protocolo | Traslado a actividades

Protocolo | Pacientes con trastornos de conducta

PROCESO | LAVANDERÍA

Protocolo | Gestión de ropa de usuario

Protocolo | Gestión de ropa plana

PROCESO | LIMPIEZA

Protocolo | Protocolo de limpieza de instalaciones

PROCESO | RESTAURACIÓN

Protocolo | Servicio de restauración

Protocolo | Análisis de peligros y puntos de control críticos (APPCC) ([Actualizado en 2015](#))

Protocolo | Plan de control del gorgojo ([Nuevo 2015](#))

Protocolo | Guía de buenas prácticas en cafeterías ([Actualizado en 2015](#))

PROCESO | PODOLOGÍA

PROCESO | PELUQUERÍA

PROCESO | EVALUACIÓN DEL RESIDENTE

PROCESO | ATENCIÓN AL CLIENTE

Protocolo | Atención al Cliente y Funcionamiento del Servicio de Atención al Usuario (SAU)

PROCESO | ALTAS DEL CENTRO

Protocolo | Acondicionamiento de la habitación

PROCESO | CENTRO DE DÍA

PROCESO | TRANSPORTE

Dentro del proceso de atención sanitaria Amma cuenta con **68 protocolos que desarrollan el trabajo asistencial:**

- Atención de alarmas
- Despertar
- Ducha y aseo
- Asistencia a la higiene. Buenas prácticas
- Afeitado y depilación
- Higiene bucal
- Higiene de ojos en usuarios dependientes
- Cuidado e higiene de prótesis
- Higiene y cuidados de pies y manos
- Vestido y calzado
- Atención al sueño y al reposo
- Conductas alimentarias
- Asistencia en las comidas
- Alimentación del residente con disfagia
- Hidratación oral y gelatinas
- Ayuda para acostarse
- Caídas
- Cambios posturales
- Transferencia con grúa ([Actualizado en 2015](#))
- Transferencia y deambulación ([Actualizado en 2015](#))
- Atención a la incontinencia
- Uso y manipulación de absorbentes
- Administración de enemas
- Diarreas
- Recogida de muestras de orina
- Estreñimiento
- Vómitos
- Ausencia no justificada
- Información a las familias
- Precauciones estándares de higiene
- Colocación y cuidados de sonda nasogástrica y gastrostomía
- Cuidado de osteomas
- Cateterismo vesical
- Inmovilismo
- Valoración del residente con riesgo de úlceras
- Prevención de úlceras por presión
- Prevención de úlceras de extremidad inferior
- Cuidados para el tratamiento de úlceras por presión
- Cuidados para el tratamiento de úlceras de extremidad inferior
- Diabetes
- Disnea
- Dolor
- Hipertensión arterial
- Actuación en caso de obstrucción de la vía respiratoria
- Oxigenoterapia y oxigenoterapia de urgencias
- Enfermedades infecciosas y aislamiento
- Urgencia y derivación
- Manejo de Residuos Sanitarios
- Protocolo de pérdida de peso
- Cuidado y mantenimiento traqueotomía
- Cribado de disfagia
- Gestión de alérgenos alimentarios ([Nuevo 2015](#))
- Barandillas de la cama
- Restricciones físicas
- Accidente cerebrovascular
- Infarto Agudo de Miocardio
- Prevención y tratamiento de la conducta suicida
- Actuación ante una infección de sarna
- Trastorno del sueño
- Polifarmacia y Yatrogenia
- Prescripción de sintrom
- Protocolo de actuación frente a la gripe A en las residencias
- Información y recomendaciones preventivas ante la pandemia de Gripe A
- Maletín de urgencias y carro de parada
- Cuidados paliativos
- Riesgo de fuga
- Prevención y control frente a infección por EPC ([Nuevo 2015](#))
- Sarna ([Actualizado en 2015](#))



El sistema integral de gestión informática de Amma

El Grupo Amma usa como aplicación informática el **programa SAP ERP versión I-SH para hospitales**, que permite gestionar todas las áreas de actividad de las residencias. Es único para toda la compañía y la información está **centralizada**.

El programa SAP ERP versión I-SH para hospitales se rige por las normas, procesos y protocolos establecidos por la empresa, de forma que todos los centros siguen las mismas pautas de trabajo, lo que facilita la homogeneidad de las mismas y un seguimiento exhaustivo de todos los indicadores de calidad.

El sistema informático SAP permite a todos los centros del Grupo Amma tener integrada la información asistencial de cada uno de sus residentes con la **posibilidad de ser consultada las 24 horas del día**. Se minimiza así la utilización de papel físico en los registros y en las tareas de los profesionales, facilitando un mayor grado de coordinación al utilizar todos el mismo soporte y limitando posibles problemas derivados de la multiplicación de registros o anotaciones en papel.

En materia de seguridad informática durante 2015 Amma ha empezado a trabajar en el proceso de certificación de la norma ISO 27001 para implantar un sistema de gestión de seguridad de la información. Además, y como medida de seguridad, Amma ha trasladado en 2015 su correo electrónico a la nube segura de Microsoft y ha implantado un sistema de gestión de passwords único. Por último, también en 2015, se ha repartido toda la infraestructura informática de Amma en dos granjas de servidores redundadas para garantizar su disponibilidad y evitar las paradas de servicio y posible pérdida de información.

Por último, y en lo que respecta al cumplimiento de la protección de datos, Amma revisa cada dos años mediante auditorías el cumplimiento de la LOPD y de la Ley de Autonomía del Paciente.



350
TELÉFONOS
MÓVILES



671
ORDENADORES
EN LA COMPAÑÍA



4.916
PETICIONES INFORMÁTICAS
AL SERVICIO DE ASISTENCIA
TÉCNICA EN 2015



520
CUENTAS DE
CORREO ELECTRÓNICO



0,6 TERAS
DE HISTORIAS CLÍNICAS
DIGITALIZADAS EN EL
SISTEMA

El PAI: Plan de Atención Individualizada

Todo el proceso de atención de los usuarios de las residencias y centros de día gestionados por el Grupo Amma descansa sobre los Planes de Atención Individualizados (PAI).

El Plan de Atención Individualizado es el instrumento que permite reflejar, objetivar y plasmar las actividades a realizar en el centro para **prevenir, mantener y mejorar el buen estado de salud, autonomía personal e integración social** en el mayor grado posible de cada usuario.

En definitiva, este documento permite establecer los **objetivos individuales para cada uno de los usuarios de forma integrada**, así como las **estrategias más adecuadas** para alcanzar los mismos, **ofreciendo así a cada residente la atención más acorde a su situación, necesidades y preferencias**.

PAIS AL INGRESO REALIZADOS EN 2015





El PAI, integrado en la plataforma informática SAP y **en cuya elaboración participa todo el equipo interdisciplinar de los centros**, contiene los siguientes campos:

- Situación del usuario, diagnóstico, problemática principal (incluyendo los antecedentes médicos) y juicio clínico, funcional, cognitivo y social.
- Objetivos individuales y/o integrados (consensuados por el equipo) en los ámbitos cognitivos, funcionales, sociales, de relación, médico/sanitarios, así como las estrategias para su desarrollo (medibles, cuantificadas y de mejora).
- Observaciones.
- Fecha de revisión (próximo PAI), a los 6/12 meses o ante un cambio en la situación del residente.

Amma Villanueva y Amma Colmenar se alzaron en 2015 con el segundo y tercer puesto, respectivamente, en el Premio al Mejor PAI convocado por la Sociedad Madrileña de Geriátría y Gerontología, premio que en la edición anterior de 2014 fue ganado por otra de nuestras residencias (Amma Pozuelo).

Gestión de la mejora

En el marco de su política de calidad, el Grupo Amma dispone de diferentes herramientas de gestión para medir, analizar y proponer mejoras en la aplicación de los procesos del sistema de calidad implantado.

Auditorías internas y externas

Satisfacción de los usuarios

Indicadores

No conformidades, acciones correctivas y preventivas



Gestión de la mejora

Auditorías internas y externas

Además de las inspecciones oficiales de las Comunidades Autónomas, el Grupo Amma lleva a cabo durante el año diversas auditorías internas y externas que le permiten analizar el cumplimiento de su sistema de gestión de calidad.

INSPECCIONES COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Entre las competencias normativas de las Comunidades Autónomas figura la de vigilar el cumplimiento de la legislación en la actividad de las residencias y Centros de Día. Esta vigilancia es desarrollada por los servicios de Inspección.

AUDITORÍAS INTERNAS

Anualmente, el Área de Calidad planifica la realización de auditorías internas de todos los procesos del sistema de gestión tanto en sus 31 centros como en sus dos oficinas centrales, evaluando el cumplimiento de los requisitos que como organización nos hemos comprometido a cumplir y a mejorar.

81

INSPECCIONES
DE CCAA EN 2015

87

JORNADAS DE AUDITORIA
INTERNA EN 2015

AUDITORÍAS EXTERNAS

La compañía se somete anualmente a la auditoría externa de **AENOR** (Asociación Española de Normalización y Certificación) para garantizar de forma objetiva el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

Tras culminar en 2013 la certificación de todas las residencias y las oficinas centrales, las auditorías de 2014 y 2015 han sido de seguimiento, aplicando el modelo de certificados vinculados.

• **En 2010**, se certificaron los centros de Alcorcón, Pozuelo y Valdebernardo (Madrid), Oblatas, Mutilva y Argaray (Navarra), El Pinar (Cuenca), El Balconcillo (Guadalajara) y Las Hazas (Hellín, Albacete).

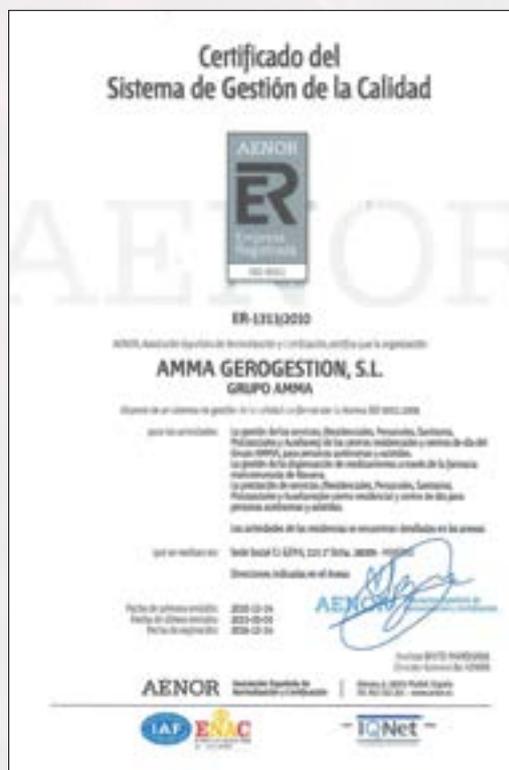
• **En 2011**, se certificaron los centros Teià, Horta, Vilanova y Sant Cugat (Cataluña), Arganzuela, Usera, Puente de Vallecas, Colmenar, Coslada, Humanes y Villanueva (Madrid) y El Encinar (Valladolid).

• **En 2012**, se certificaron los centros Tías y Haría (Lanzarote, Canarias), Santa Cruz y Tejina (Tenerife, Canarias), Las Anjanas (Cantabria) y Betelu e Ibañeta (Navarra).

• **En 2013**, se certificó la residencia Amma Cartagena (Murcia), el último centro incorporado a la red Amma (el 1 de junio de 2013), y se realizó la renovación de la certificación de todos los centros de la compañía.

• **En 2014**, se realizaron **19 jornadas de auditoría externa** en las cuales se auditaron 10 centros residenciales y las oficinas centrales.

• **En 2015**, se realizaron **18 jornadas de auditoría externa** de seguimiento en 11 centros y las oficinas centrales. Además, y tras la aprobación en septiembre de la nueva norma ISO 9001:2015, Amma empezó a trabajar en la planificación para la adaptación a los nuevos requisitos de esta norma, a implantar durante 2016.



18

JORNADAS DE AUDITORIA
EXTERNA EN 2015

Gestión de la mejora

Satisfacción de los usuarios

Además de las auditorías internas y externas que realiza el Grupo Amma, otro de los elementos fundamentales para testar la calidad de los centros es la opinión de sus propios usuarios, manifestada a través de las encuestas anuales de satisfacción y de las sugerencias, quejas o agradecimientos acerca del servicio que reciben.

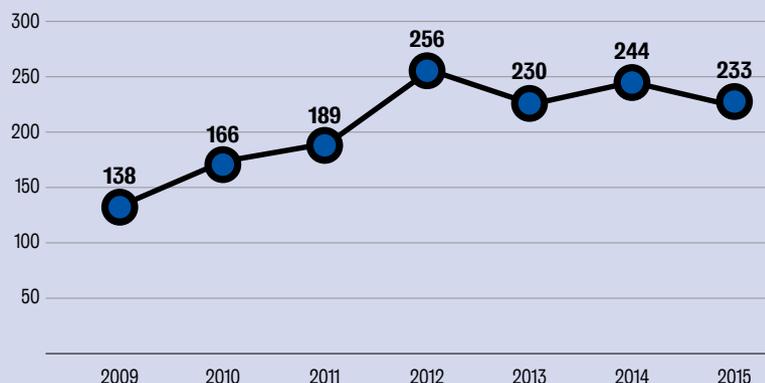
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)

El Grupo Amma puso en marcha en el año 2004 el Servicio de Atención al Usuario (SAU), una iniciativa innovadora en el sector que pretendía constituirse como un órgano de referencia para familiares y residentes a la hora de hacer llegar sus reclamaciones, agradecimientos y sugerencias.

Este servicio centralizado es un método complementario a la relación que hay entre los usuarios y el propio centro. Así, el SAU mantiene comunicación frecuente con los centros para el seguimiento de las quejas y realiza visitas periódicas para dar apoyo en esta función.

Los usuarios pueden dirigirse al SAU a través de petición de reunión presencial, carta, teléfono, mail o del formulario habilitado en la página web de la compañía. Se informa de estas vías de contacto al ingreso y también en los materiales de comunicación de la compañía. Asimismo, el SAU coordina el seguimiento de todas las quejas que puedan interponerse a través de las hojas de reclamaciones así como la contestación a los escritos que se recepcionan en los buzones de sugerencias de los centros.

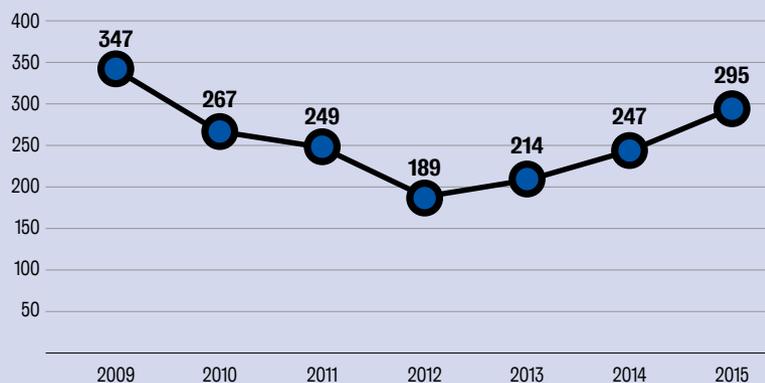
NÚMERO TOTAL DE AGRADECIMIENTOS. Evolución.



233
AGRADECIMIENTOS
EN 2015

226
PERSONAS PUSIERON
AGRADECIMIENTOS
EN 2015

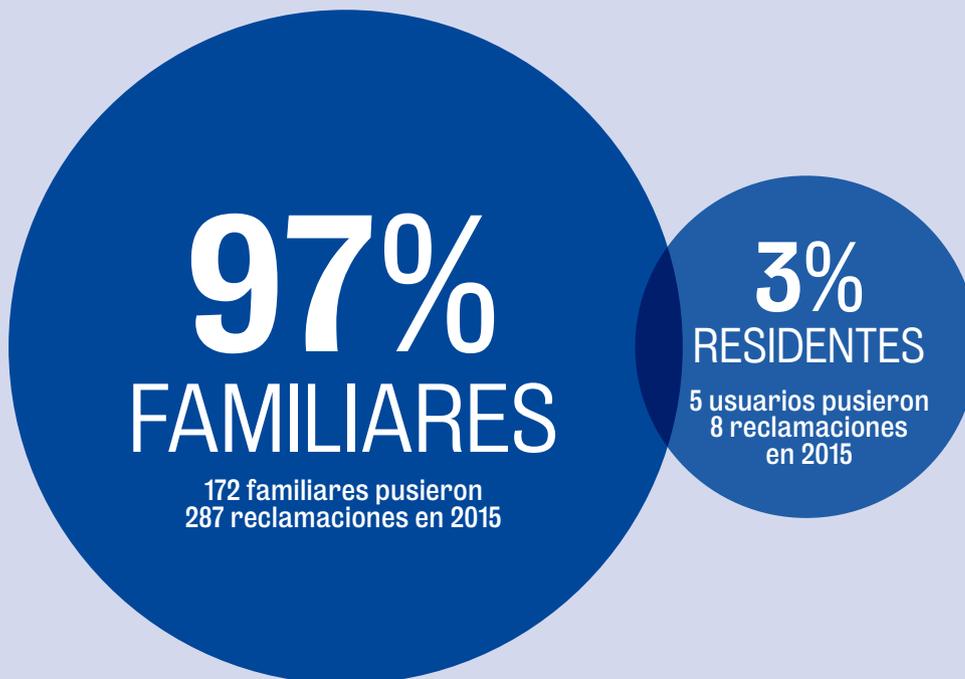
NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES. Evolución.



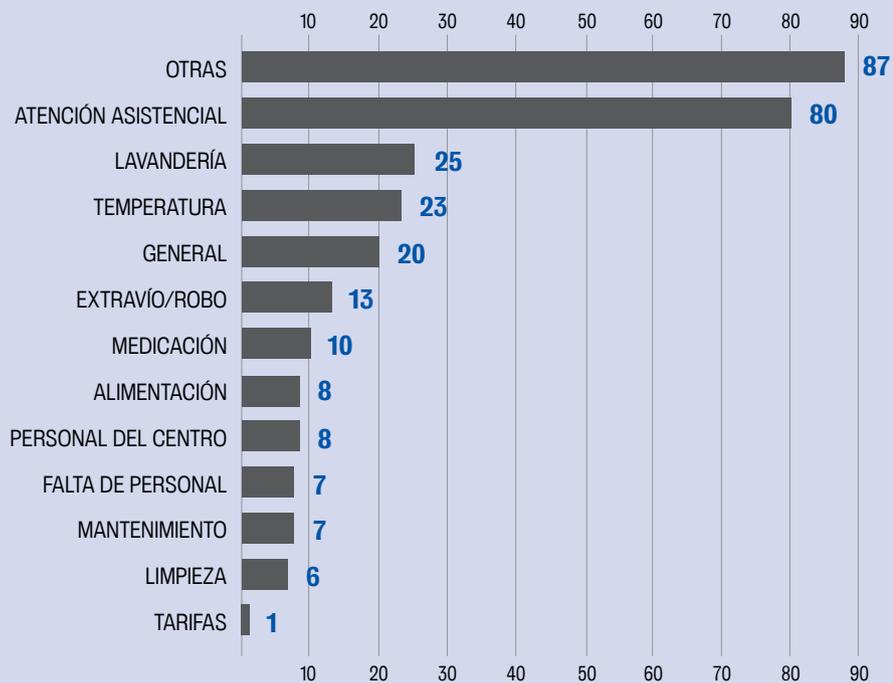
295
RECLAMACIONES
EN 2015

177
PERSONAS PUSIERON
RECLAMACIONES
EN 2015

QUIÉN INTERPONE RECLAMACIONES

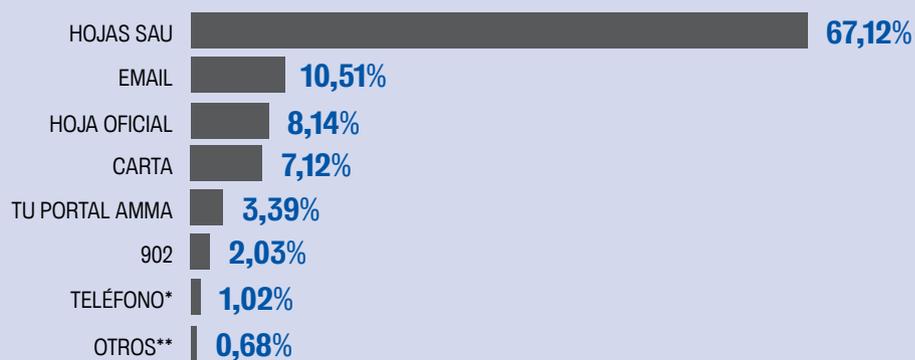


MOTIVOS DE RECLAMACIÓN. Año 2015.



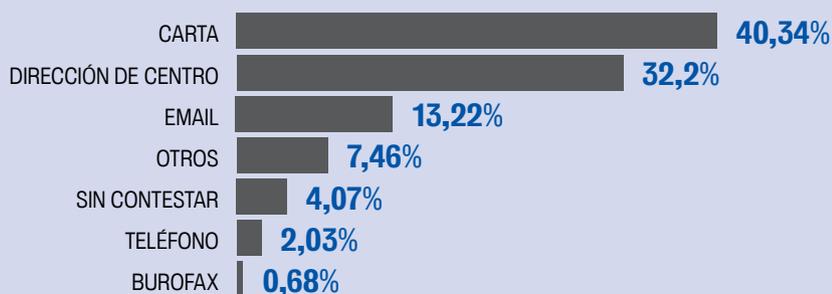
* Atendidas directamente por el SAU

MEDIOS UTILIZADOS PARA INTERPONER RECLAMACIONES

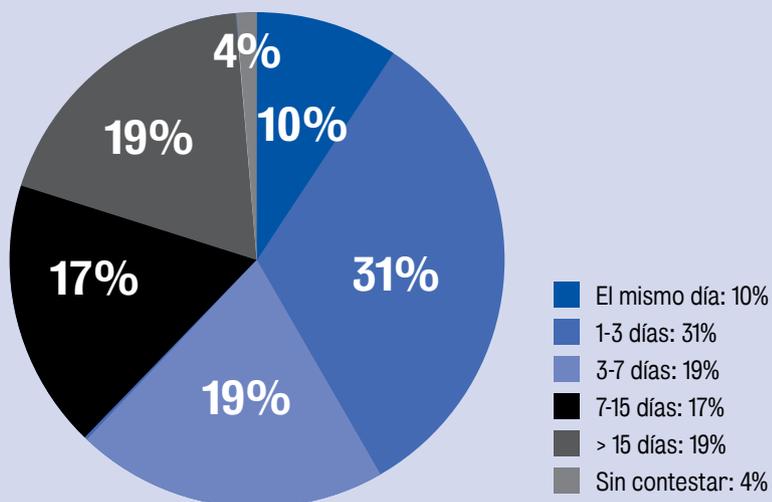


* Atendidas directamente por el SAU
** A través de Bienestar Social Navarra

MEDIOS UTILIZADOS PARA CONTESTAR RECLAMACIONES



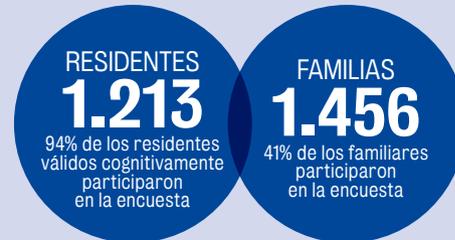
TIEMPO DE RESPUESTA PARA CONTESTAR QUEJAS



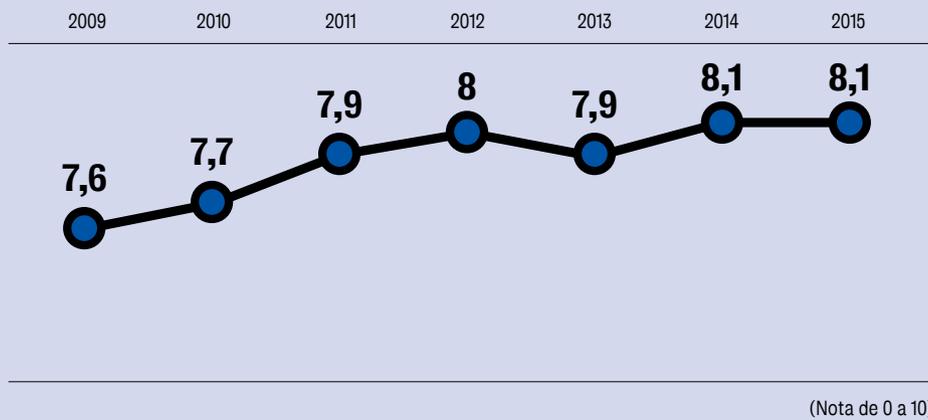
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Además del tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones, otra herramienta para medir la satisfacción de los usuarios y la identificación de posibles áreas de mejora son las encuestas anuales de satisfacción sobre los diferentes aspectos de cada uno de los centros. Estas encuestas, anónimas, se realizan tanto a familiares como a residentes.

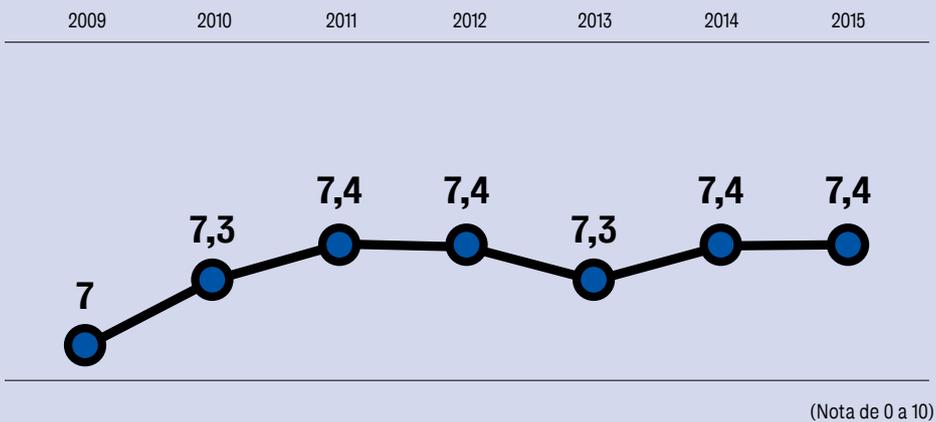
PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS DE 2015



VALORACIÓN GLOBAL DE RESIDENTES. Evolución media.



VALORACIÓN GLOBAL DE FAMILIARES. Evolución media.



NOTAS POR DEPARTAMENTOS Y ÁREAS 2015

RESIDENTES

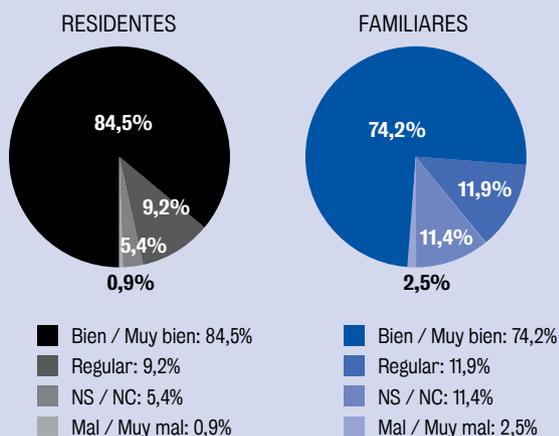
Alimentación	5,9
Limpieza	8,0
Lavandería	7,1
Temperatura	7,2
Mantenimiento	7,8
Recepción	8,7
Peluquería	7,5
Podología	7,9
Medicina	7,8
Enfermería	8,2
Personal Gerocultor	7,9
Fisioterapia	8,7
Coordinación gerocultoras/es	8,1
Psicología	8,8
Trabajo Social	8,5
Terapia Ocupacional	8,6
Animación Sociocultural	8,6
Coordinación Servicios Generales	8,0
Dirección de Centro	8,2

FAMILIARES

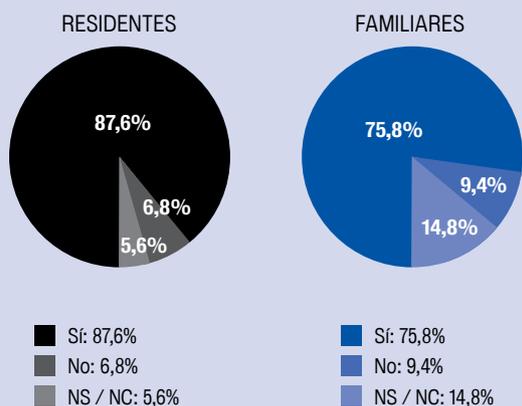
(Nota de 0 a 10)

Alimentación	5,9
Limpieza	7,1
Lavandería	5,8
Temperatura	6,9
Mantenimiento	7,1
Recepción	8,8
Peluquería	6,7
Podología	7,0
Medicina	7,1
Enfermería	7,6
Personal Gerocultor	7,3
Fisioterapia	7,5
Coordinación gerocultoras/es	7,2
Psicología	7,5
Trabajo Social	7,7
Terapia Ocupacional	7,5
Animación Sociocultural	7,5
Coordinación Servicios Generales	6,8
Dirección de Centro	7,3

¿Cómo valora en general el centro? 2015



¿Recomendaría este centro? 2015



VALORACIÓN GLOBAL POR CENTRO (nota media año 2015)

RESIDENTES FAMILIARES

Alcorcón	7,7	6,8
Arganzuela	9,4	7,2
Argaray	7,6	6,4
Betelu	9,3	8,3
Cartagena	8,5	7,7
Colmenar	8,5	7,5
Coslada	7,8	7,6
El Balconcillo	7,9	7,2
El Encinar	7,8	7,2
El Pinar	8,0	7,8
Haría	8,6	8,1
Horta	7,9	7,6
Humanes	7,6	7,3
Ibañeta	8,6	7,9
Las Anjanas	8,8	8,2
Las Hazas	8,9	7,8
Mutilva	8,5	7,4
Oblatas	9,2	7,4
Pozuelo	8,1	6,9
Sant Cugat	7,9	7,9
Santa Cruz	8,3	8,0
Teià	7,6	7,5
Tejina	8,7	7,8
Tías	8,3	7,5
Usera	7,9	7,1
Valdebernardo	7,3	6,5
Vallecas	8,1	7,5
Vilanova	7,4	7,6
Villanueva	8,4	7,6
TOTAL	8,1	7,4

(Nota de 0 a 10)

ENCUESTA DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LOS ENTORNOS

En Amma damos mucha importancia no sólo a conocer la satisfacción de nuestros actuales usuarios sino también a conocer la opinión que tienen de nosotros nuestros “vecinos”, es decir, las personas que viven en los entornos de nuestras residencias. Por eso, cada dos años realizamos **encuestas telefónicas para medir el grado de conocimiento y la valoración de nuestras residencias en esas localidades en las que se ubican**, con el fin de detectar también posibles áreas de mejora. La última de estas encuestas se realizó en 2014 y está prevista una nueva en 2016.

FIGHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA A LOS ENTORNOS DE 2014

Empresa demoscópica encargada del proyecto: GAD3.

Universo: población residente en el ámbito de influencia (códigos postales) donde se ubican los centros Amma.

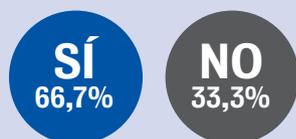
Tamaño de la muestra: 4.422 entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.

Error muestral: +/- 1,5 para el total de la muestra para un grado de confianza del 95,5%.

Campo: del 13 de octubre de 2014 al 31 de diciembre de 2014.

RESULTADOS GLOBALES

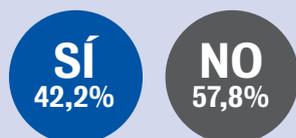
¿Conoce o ha oído hablar de la residencia de mayores Amma en su municipio?



Conocimiento de las residencias por grupos de edad:



¿Y conoce alguna otra residencia de mayores en la zona?



¿Cómo valoraría la residencia Amma?



Indiferente **8,3%**

No sabe/no contesta **48%**

Conocimiento de las residencias por sexos:



Gestión de la mejora

Indicadores

El enfoque basado en procesos del sistema de Gestión de Calidad de Amma pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los mismos, para conocer si se cumplen los resultados deseados y por dónde se deben orientar las mejoras.

Para ello, Amma cuenta con **Indicadores “Asistenciales” y “No Asistenciales”** que ayudan en la consecución de estos objetivos y en la **medición de la calidad** de los servicios asistenciales que se ofrecen en cada centro.

De forma mensual, cada centro del Grupo Amma realiza el seguimiento y/o la medición y analiza los datos obtenidos. En caso de no cumplir con el valor de referencia, analiza la causa y propone actuaciones para su resolución (**Acciones Correctivas o Preventivas**). Cada centro envía el resultado de la medición y el análisis de los datos al Área Técnica.

De forma mensual, este departamento recopila los informes de seguimiento y medición de los distintos indicadores.

Por último, en la **revisión por la dirección del sistema de gestión**, la Dirección General analiza los datos de los procesos de todo el año, viendo las tendencias de los mismos y las actuaciones llevadas a cabo en caso de tendencias negativas. Si lo considera necesario, propone acciones para la mejora.

INDICADORES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE AMMA

ATENCIÓN A LA PERSONA Y ASISTENCIA: PREVENCIÓN DE CAÍDAS

OBJETIVO Detectar la prevalencia de caída en el centro, identificar a los residentes con mayor riesgo de caídas y reducir los factores de riesgo extrínseco.

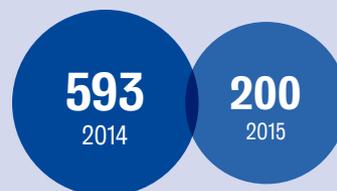
PORCENTAJE DE CAÍDAS TOTALES



SUJECIONES MECÁNICAS

OBJETIVO Uso racional de las sujeciones. Las sujeciones deberían ser la excepción y no la regla. Siempre debemos potenciar la movilidad hasta el último momento. Implantación de una cultura de no sujeciones restrictivas.

NÚMERO DE RESIDENTES CON SUJECIONES



POLIFARMACIA

OBJETIVO Detectar el número de pacientes con un uso excesivo de medicamentos (7 o más).

PORCENTAJE DE RESIDENTES CON USO EXCESIVO DE MEDICAMENTOS



MEDICAMENTOS ADMINISTRADOS EN 2015 EN TODA LA COMPAÑÍA



PREVENCIÓN DE LAS ÚLCERAS POR PRESIÓN

OBJETIVO Detectar la prevalencia y pacientes con riesgos de sufrir úlceras por presión.



PREVENCIÓN DE INFECCIÓN DE ORINA EN RESIDENTES INCONTINENTES

OBJETIVO Detectar si se está haciendo un uso adecuado de los cambios de pañal.

PORCENTAJE DE RESIDENTES CON INFECCIÓN DE ORINA



ERROR EN CARGA DE MEDICACIÓN

OBJETIVO Reducción de margen de error en la carga de medicación en los cajetines mensuales (antes de la administración a los residentes).

PORCENTAJE DE ERROR EN CARGA DE MEDICACIÓN



ATENCIÓN PSICOLÓGICA A RESIDENTES

OBJETIVO Detectar el número de residentes y usuarios de centro de día atendidos por el/la psicólogo/a del departamento en talleres grupales y/o con terapia individual.

TALLERES DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

OBJETIVO Valorar que la cantidad de las actividades realizadas por el departamento de psicología sean adecuadas.



ATENCIÓN POR TERAPIA OCUPACIONAL

OBJETIVO Detectar el número de residentes y usuarios de centro de día atendidos por el/la terapeuta ocupacional del departamento en talleres grupales y/o con terapia individual

TALLERES DE TERAPIA OCUPACIONAL

OBJETIVO Valorar que la cantidad de las actividades realizadas por el departamento de terapia ocupacional sean adecuadas.



ATENCIÓN POR EL DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA

OBJETIVO Detectar el número de residentes y usuarios de centro de día atendidos por el/la fisioterapeuta del departamento en talleres grupales y/o con terapia individual.

TALLERES DE FISIOTERAPIA

OBJETIVO Valorar que la cantidad de las actividades realizadas por el departamento de fisioterapia sean adecuadas.



ATENCIÓN POR ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL

OBJETIVO Detectar el número de residentes y usuarios de centro de día atendidos por el/la educador/a o animador/a sociocultural en talleres grupales.

TALLERES DE ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL

OBJETIVO Valorar que la cantidad de las actividades de Animación Sociocultural sean adecuadas.



PSICOFÁRMACOS: NEUROLÉPTICOS

OBJETIVO Detectar el número de residentes con un uso excesivo de neurolépticos.

PORCENTAJE DE RESIDENTES TRATADOS CON NEUROLÉPTICOS



Gestión de la mejora

No conformidades, acciones correctivas

Mediante el Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y tratan las no conformidades detectadas tanto a nivel interno como externo. Ello permite aplicar y evaluar los resultados de todas aquellas acciones encaminadas a eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales.

El origen de las **no conformidades** puede ser múltiple. Pueden detectarse como resultado de las auditorías internas o externas, de las inspecciones de las Comunidades Autónomas, de reclamaciones, del seguimiento de procesos, etc.

Las incidencias puntuales que se resuelven de forma inmediata no requieren que sean registradas en un informe de no conformidad. **Si la incidencia se repite, sí es precisa la apertura de este informe.**

De ello se puede derivar una Acción Correctiva (cuando la resolución de la no conformidad no pueda hacerse de forma inmediata y afecte al proceso, es repetitiva no puntual, proceda de auditorías, requiera cambios en los procesos, etc.) o una Acción Preventiva (cuando el análisis de los datos indiquen una potencial no conformidad si no se ponen previamente los medios para la resolución).

274

No conformidades derivadas de auditoría interna en 2015, que generaron **455 acciones correctivas**

53

No conformidades derivadas de auditoría externa en 2015, que generaron **61 acciones correctivas**

24

No conformidades derivadas de reclamaciones o desviaciones de indicadores y procesos en 2015, que generaron **5 acciones correctivas**

MODELO DE HOJA DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA

El formulario muestra un encabezado con el logo de 'programa' y tres opciones de selección: NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA y ACCIÓN PREVENTIVA. A la derecha hay un recuadro con campos para 'Código de No Conformidad', 'Código' y 'Fecha'. El cuerpo del formulario está dividido en secciones numeradas: 1. Descripción (con sub-categorías como Sistema (S), Auditoría/Inspección (AI), Reclamación (R), Otros (O), Servicio (S), y Producto (P)), 2. Descripción de la No Conformidad, 3. Descripción de la Acción Preventiva, 4. Descripción de la Acción Correctiva, 5. Descripción de la Acción Preventiva, y 6. Descripción de la Acción Correctiva. Cada sección contiene tablas para registrar detalles como 'Descripción', 'Responsable', 'Fecha', 'Estado' y 'Observaciones'. Al final del formulario hay un recuadro con 'Ej. BUENA' y 'Ej. MALA' y un espacio para 'Observaciones'. En la parte inferior derecha se indica 'M-024-10 Rev. 1'.

El responsable del Departamento implicado, junto con el personal que estime necesario, analizan las No Conformidades y definen las **acciones** encaminadas a dar solución a la **causa del problema** definida en la no conformidad, estableciendo los responsables designados para la implantación de **acciones** de mejora y los plazos del **seguimiento** de la implantación.

Para el cierre de la No Conformidad o de las acciones preventivas o correctivas, se verifica que las soluciones adoptadas han resuelto el problema en el plazo previsto, procediendo al cierre y registro. Tras la puesta en marcha de las acciones planificadas para la resolución de la no conformidad y tras un periodo de funcionamiento de las mismas, el responsable asignado verifica que dichas acciones han sido eficaces y han eliminado la causa que provocó la no conformidad. En caso positivo, cierra la acción correctiva indicando las evidencias que ha tenido en cuenta para ello. En caso contrario, se emprenderán nuevas acciones.

4.4. Espacios confortables



Centros Amma: Modelo arquitectónico

Todos los centros del Grupo Amma han sido diseñados con el objetivo de crear **espacios confortables** donde las personas mayores y sus familias se sientan a gusto y en los que, además, se pueda ofrecer una asistencia individual y personalizada de la máxima calidad, buscando la funcionalidad y las mayores facilidades para el desempeño de los profesionales.

Para ello, y basándose en los requerimientos técnicos exigidos por las administraciones, Amma ha colaborado con **equipos de arquitectos especializados líderes a nivel nacional** en el diseño y construcción de este tipo de edificios.

Los centros están dotados con las más **modernas infraestructuras y equipamientos**, cumpliendo los más altos estándares de calidad y seguridad en los diferentes elementos arquitectónicos y constructivos. Además, cuentan también con **amplias zonas ajardinadas y terrazas, zonas de juegos infantiles y accesos controlados**, y todo ello **sin barreras arquitectónicas**.

Con el fin de que la arquitectura facilite la vida diaria a sus residentes, el Grupo Amma apuesta por **edificios de nueva construcción**, aunque excepcionalmente puede **adecuar espacios ya existentes** de acuerdo con los indicadores de calidad previamente fijados.

Arquitectónicamente, las residencias Amma repiten un mismo patrón. En la **planta baja** se ubican las zonas comunes (gimnasio, salas de terapias, salón de actos, capilla, peluquería, podología, cafetería y biblioteca), así como los despachos de los profesionales y consultorios médicos y de enfermería. Por su parte, **las plantas** se dividen en diferentes unidades de convivencia, con su propio comedor, salón y baño geriátrico, y las habitaciones de los residentes, además de los puestos de control de enfermería y auxiliares. En la **planta sótano** se ubican servicios generales de la residencia como cocina, lavandería, mantenimiento, salas de calderas, parking...

250.279

M² CONSTRUIDOS
TOTALES

57,4

M² CONSTRUIDOS
POR RESIDENTE

Confortabilidad en los centros

La experiencia de Amma en el diseño y construcción de residencias para mayores le ha permitido construir un **modelo arquitectónico** que compagina funcionalidad y **confortabilidad** para crear **ambientes cálidos, luminosos y acogedores.**

Todos los centros de Amma se estructuran en **unidades de convivencia** donde residen personas con un estado de salud similar, en función de su nivel de dependencia. En la práctica, estas unidades funcionan autónomamente, como pequeñas residencias, en las que poder realizar un seguimiento individualizado por parte de la plantilla. Además, en todos los centros hay una **unidad específica de Alzheimer y otras demencias severas.**

Igualmente importante es el hecho de que Amma apueste por las habitaciones individuales como forma de potenciar el respeto a la intimidad y la comodidad de las personas mayores. Las residencias Amma cuentan de media con un **73,8% de habitaciones individuales.**

Las **habitaciones**, todas ellas con baño geriátrico adaptado, están equipadas con teléfono, toma de televisión, pulsadores de alarma, armarios empotrados, cama adaptada, mesilla, juego de escritorio, sillón ergonómico y toma de oxígeno. Pero en aras de favorecer la máxima confortabilidad de sus usuarios, y también para que puedan sentirse como en su propio hogar, se permite que puedan **decorarlas a su gusto.**

El **mobiliario** de todos los centros Amma, así como los elementos decorativos, buscan sobre todo la adecuación a las necesidades físicas de los residentes, procurando en cualquier caso el cuidado de los detalles para dotar a los centros de un ambiente cálido. A este respecto, en 2013 la compañía inició en Amma Colmenar (Madrid) un **proyecto de redecoración de sus centros** para que, manteniendo el objetivo básico de asegurar la máxima adecuación a las necesidades funcionales de los mayores, se logren al mismo tiempo ambientes aún más acogedores. En 2014, se acometió la redecoración de la residencia Amma Oblatas (Pamplona) y durante 2015 se ha actuado en Amma Alcorcón (Madrid), Amma Argaray y Amma Mutilva (Navarra) y Amma El Encinar del Rey (Valladolid).



1. Redecoración en Amma Argaray.
2. Redecoración en Amma El Encinar del Rey - Apartamentos.
3. Redecoración en Amma El Encinar del Rey
4. Redecoración en Amma Mutilva
5. Redecoración en Amma Alcorcón

Mantenimiento de los edificios

Una residencia de mayores está en funcionamiento 24 horas al día los 365 días del año, con lo que esto supone de desgaste para las instalaciones.

Por este motivo, es muy importante tomar todas las medidas para **garantizar el permanente buen estado de los edificios**, para lo cual el Grupo Amma cuenta con un **Plan específico de Mantenimiento**.

El objetivo del Plan de Mantenimiento es asegurar el adecuado estado de las infraestructuras y el correcto funcionamiento de los equipos utilizados, minimizando las incidencias a las personas usuarias, ya sean residentes o trabajadores.

En el Grupo Amma se realizan dos tipos de mantenimiento:

-Mantenimiento preventivo: con el fin de mantener los centros (tanto el interior como el exterior de los mismos) en las mejores condiciones posibles y eliminar posibles riesgos. El programa de mantenimiento preventivo se basa en inspecciones diarias o rutinas semanales, protocolarizadas en el Plan de Mantenimiento, con la intención de reducir la probabilidad de fallo de un bien o del servicio que nos proporciona una instalación.

-Mantenimiento correctivo: con el fin de reparar los equipos o instalaciones cuando dejan de funcionar o lo hacen de forma defectuosa. Cuando se genera una necesidad de reparación detectada por cualquier trabajador, familiar o usuario, se comunica a Recepción, quien lo registra en la Hoja de Reparaciones (interna de cada centro), que es la que consulta diariamente el oficial de mantenimiento con el fin de reparar todo lo necesario con la máxima brevedad.

Además de estos mantenimientos, y con el objetivo de actualizar sus infraestructuras y materiales para poder prestar un servicio asistencial con la máxima calidad, el Grupo Amma cuenta con un **Plan de Inversiones anual**.

Cada año, los directores de las residencias realizan una propuesta con aquellas inversiones que consideran más oportunas para mejorar el bienestar de los residentes (pintado, mejoras en sistemas de calefacción y aire acondicionado, sectorizaciones, equipamientos, calderas, mobiliario, pérgolas, material, dotaciones informáticas...). Estas acciones son analizadas por el **Comité de Inversiones**, que establece las prioridades y la planificación para llevarlas a cabo, con independencia de que durante el año pueden surgir también inversiones no planificadas de antemano que deben ser atendidas.

43.660

AVISOS DE REPARACIONES A MANTENIMIENTO EN LOS CENTROS

5,47 días

TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE LOS AVISOS

137

INSPECCIONES OCA (ORGANISMOS DE CONTROL AUTORIZADOS)

5.118

ACCIONES PREVENTIVAS EXTERNAS

4.981

ACCIONES EXTERNAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

125.708

ACCIONES PREVENTIVAS INTERNAS

40.512

ACCIONES INTERNAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA LEGIONELA

85.196

ACCIONES INTERNAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO



4.5. Servicios en las residencias

Las **residencias del Grupo Amma** cuentan con diversos servicios residenciales y diurnos, de asistencia sanitaria, servicios generales y de confortabilidad, ocio y tiempo libre para garantizar la máxima calidad de vida de los usuarios.

SERVICIOS RESIDENCIALES

- Estancias permanentes.
- Estancias temporales (respiro para familiares, convalecencia y rehabilitación).
- Estancias sociosanitarias.

SERVICIOS DIURNOS

- Plazas de centro de día.
- Estancias diurnas.

ASISTENCIA SANITARIA Y SOCIAL

- Servicio médico.
- Servicio de enfermería.
- Valoración geriátrica integral.
- Psicología.
- Fisioterapia y rehabilitación.
- Podología.
- Estimulación cognitiva.
- Depósito de farmacia.
- Trabajo social.
- Terapia ocupacional.

SERVICIOS GENERALES

- Limpieza.
- Lavandería.
- Servicio de comidas.
- Recepción.
- Mantenimiento.
- Tanatorio.

SERVICIOS DE CONFORTABILIDAD, OCIO Y TIEMPO LIBRE

- Animación sociocultural.
- Aulas de formación.
- Peluquería.
- Capilla y servicio religioso.
- Cafetería.
- Biblioteca.
- Comedor social para celebraciones familiares.
- Aparcamiento para visitantes.
- Salón de actos.
- Salas de estar con TV.
- Zonas verdes.
- Parques infantiles.
- Wifi.

PRINCIPALES INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

DATOS GENERALES

Total de servicios de comida anuales **6.370.345**

Promedio de servicios de comida diarios **17.453**

COCINAS

25
CENTROS
CON COCINA
PROPIA

Personal de cocina propio del Grupo Amma, que elabora los menús en las cocinas de las residencias. La contratación de alimentos se hace de forma centralizada a través de la plataforma de compras creada por Amma con Serunió.

serunion 

6
CENTROS
CON COCINA
EXTERNA

Cocinas externas gestionadas por Eurest (grupo Compass) y Serunió (grupo Elixor)


Eurest

COLABORADORES EN LA ELABORACIÓN DE LOS MENÚS



Especialista en restauración colectiva



Investigación de factores de riesgo nutricional en personas mayores



Asesoramiento sobre valoraciones nutricionales de nuestros residentes

MAGNITUDES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Porcentaje sobre la inversión total en alimentación.

GRUPOS DE ALIMENTOS

ALIMENTOS PREPARADOS	19,79%
CARNES	13,45%
PESCADOS, MARISCO	13,24%
LÁCTEOS	11,47%
VERDURAS Y HORTALIZAS	10,75%
CEREALES	8,54%
FRUTAS	7,13%
ADEREZOS, INFUSIONES	4,87%
ACEITES	2,82%
BEBIDAS	2,71%
HUEVOS Y OVOPRODUCTOS	2,13%
EMBUTIDOS, ENCURTIDOS	2,01%
LEGUMBRES	0,58%
ESPECIALES	0,51%

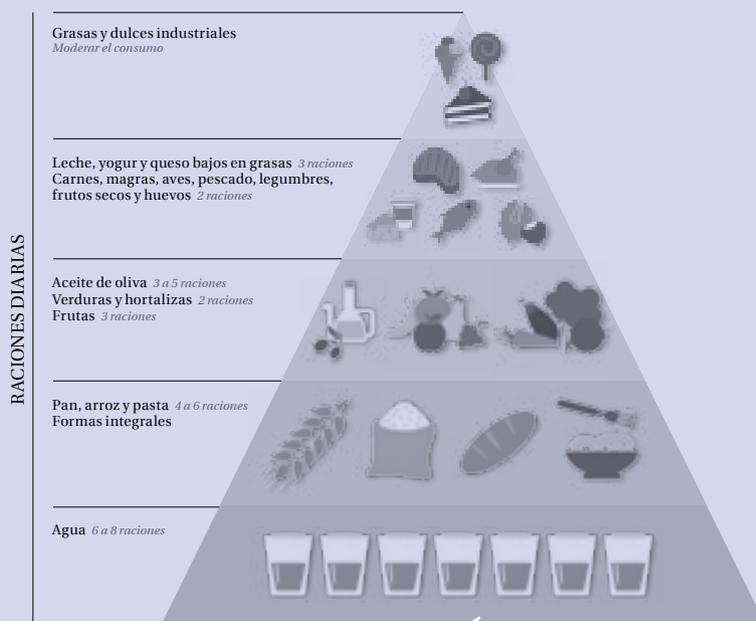
TIPOS DE DIETAS

NORMAL	32,77%
TRITURADA	26,20%
FÁCIL MASTICACIÓN	15,33%
DIABÉTICA	15,18%
HIPOCALÓRICA	5,57%
HIPOSÓDICA	4,26%
BLANDAGÁSTRICA	0,69%



MENÚ BASADOS EN RECOMENDACIONES NUTRICIONALES

Es decir, los alimentos y las cantidades diarias que necesitan los mayores para tener una alimentación completa y equilibrada.



Con esto se hace la planificación de los distintos menús que se sirven, habiendo un total de 687 recetas.

Se consigue así un menú variado que se adapta a la estación del año y que tiene en cuenta los gustos regionales y las intolerancias alimentarias de los usuarios.



DIETAS TRITURADAS



Para aquellos residentes que necesitan dieta triturada, Amma trabaja con empresas punteras, como Campofrío, que garantizan un volumen de ingesta de todos los nutrientes necesarios minimizando los riesgos que podría haber en este tipo de productos si los hiciéramos en los centros (como espinas, textura no óptima...), y garantizando al mismo tiempo una variada gama de sabores.

CALIDAD

Todo este proceso está basado en un exhaustivo control de la calidad, desde los proveedores que nos sirven los alimentos (a través de una plataforma centralizada de compras) hasta la gestión del servicio (manipulación de alimentos, emplatado, organización del comedor...). En su compromiso por la calidad, Amma es miembro de la Asociación Española de Hostelería Hospitalaria.

JORNADAS GASTRONÓMICAS

Amma organiza durante el año distintas jornadas gastronómicas y de vida saludable (9 en total durante 2015), encaminadas a sensibilizar a los mayores de una forma lúdica sobre una correcta alimentación y las propiedades de los alimentos, así como a la potenciación del ejercicio físico y la importancia de la nutrición.

PRINCIPALES INDICADORES DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA

Para el servicio de lavandería, Amma trabaja desde el año 2012 con Ilunion, dependiente del Grupo ONCE, la red de lavanderías más importante de España, con 41 plantas repartidas por toda la geografía, más de 4.000 trabajadores y un volumen anual de 160 millones de kilos lavados. En todas las residencias Amma hay personal de Ilunion, que se encarga del lavado, planchado y clasificación de toda la ropa de los residentes. La ropa plana (sábanas, toallas, servilletas, manteles...) se envía para su lavado a las plantas de Ilunion.

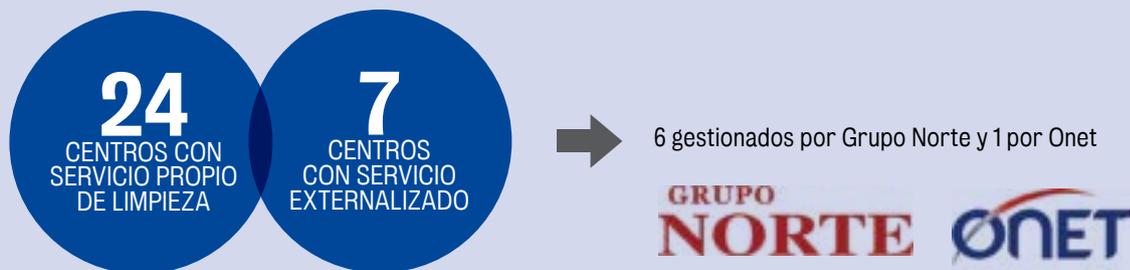


MAGNITUDES DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA. Promedio unidades lavadas.

	ANUAL
BABEROS	858.079
EMPAPADORES	816.175
SÁBANAS	747.990
TOALLAS LAVABO	610.029
SERVILLETAS	583.993
TOALLAS BAÑO	491.426
FUNDAS DE ALMOHADA	227.028
COLCHAS	61.305
MANTELES	58.856
FUNDAS DE COLCHÓN	31.148
MANTAS	11.478

Volumen anual de kilos procesados de ropa de los usuarios en las propias residencias **1.490.718 kg**
Volumen anual de kilos procesados de lencería por proveedor externo (Iluni3n) **1.787.225,561 kg**

PRINCIPALES INDICADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA



MAGNITUDES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

CANTIDAD POR UNIDAD DE MEDICIÓN

PAPEL HIGIÉNICO	9.516.216 m.
GUANTES	6.670.413 uds.
ESPONJAS JABONOSAS	2.156.000 uds.
BOLSAS BASURA	1.080.033 uds.
LAVAVAJILLAS MANUAL	5.257,5 l.
FREGONAS	3.196 uds.
AMBIENTADOR	3.968 l.

OTROS SERVICIOS





5

**NUESTRA GENTE:
PROFESIONALES
AMMA**





5.1. Perfil de la plantilla



La calidad técnica y humana del equipo de trabajo determina el éxito de un centro asistencial y es parte fundamental de una gestión responsable.

En Amma somos conscientes de que la mayor garantía para la satisfacción de sus usuarios está en la **satisfacción y motivación de sus profesionales**.

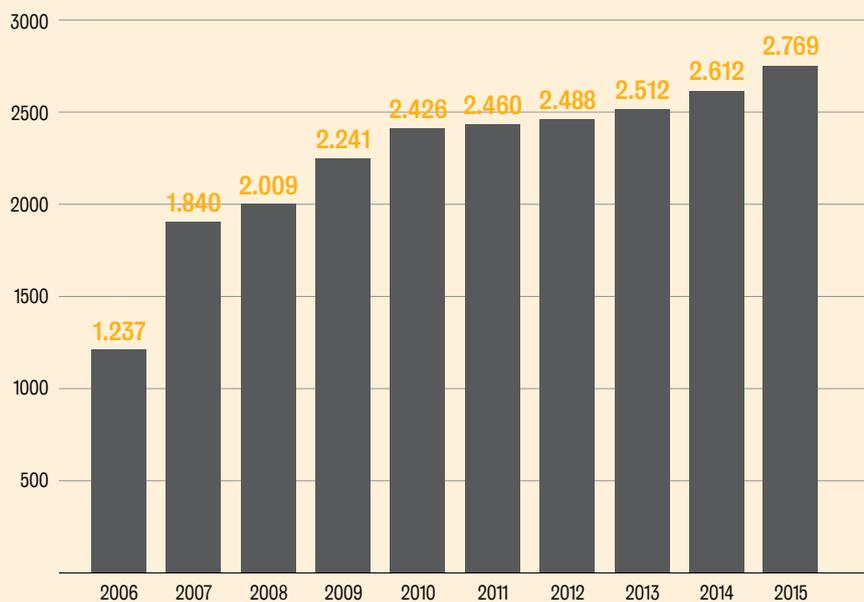
En la actualidad, la plantilla de Amma está formada por **casi 2.800 personas** expertas en numerosos ámbitos para que la atención prestada a residentes y familiares sea lo más completa posible. El Grupo Amma se convierte así en una **importante fuente de empleo** en las localidades y regiones en las que está implantado, contribuyendo decisivamente a su desarrollo económico. Y además para una **gran variedad de perfiles de diferente cualificación profesional**.

Durante 2015, Recursos Humanos ha seguido trabajando en la implementación de un **Plan Estratégico a dos años** para fortalecer los valores y creencias definidos en la Misión, Visión y Valores del grupo. Buscamos nuevas formas de trabajar que se adapten a las necesidades y aspiraciones de nuestros profesionales, fomentando la innovación y colaboración entre las áreas y entre los propios empleados.



* incluye sueldos y salarios, seguridad social y otros gastos sociales

NÚMERO DE EMPLEADOS. Evolución.



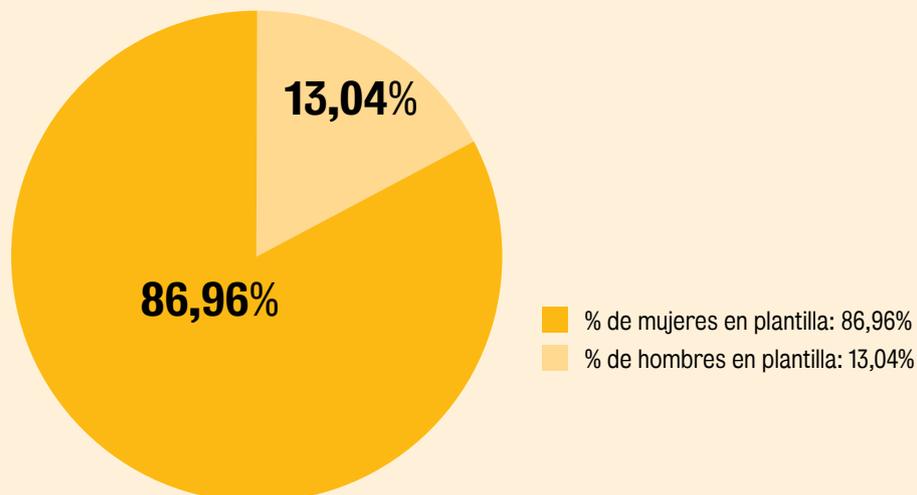
EMPLEADOS POR CC.AA. 2015.



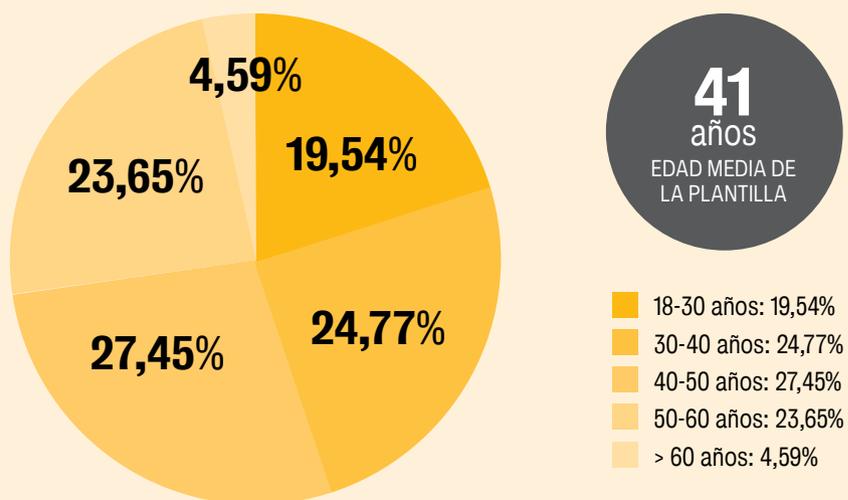


PERFIL DE LA PLANTILLA

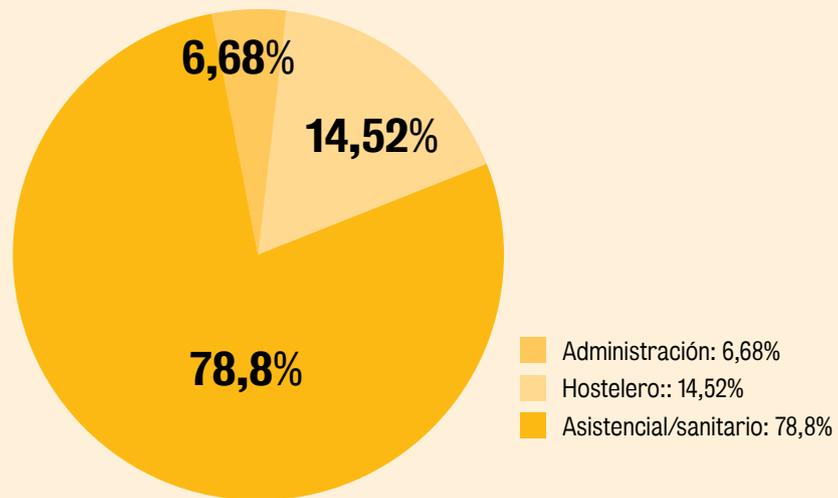
SEXOS



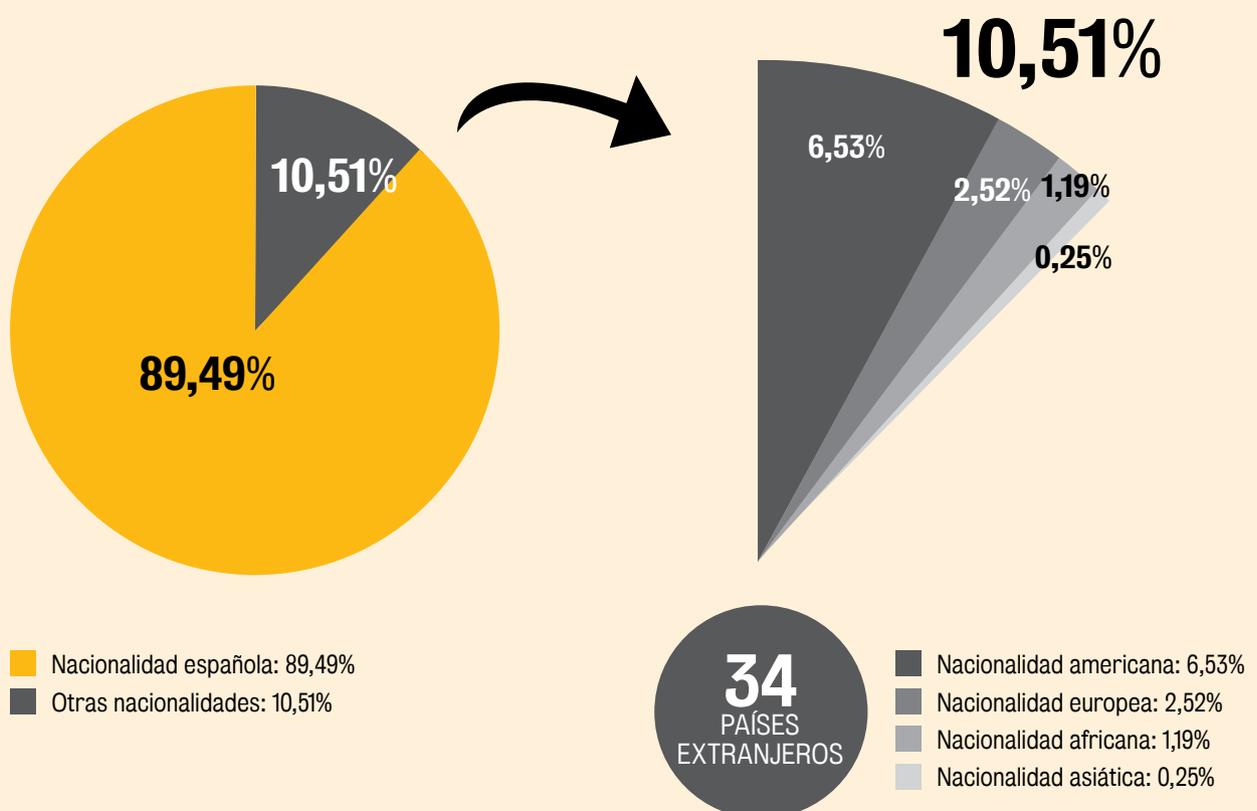
EDAD



ÁREAS



NACIONALIDAD





5.2. Selección y reclutamiento



El proceso de reclutamiento y selección de personal del Grupo Amma, basado en la Gestión por Competencias, nos ayuda a garantizar el éxito de las nuevas incorporaciones, teniendo siempre como prioridad la promoción interna de nuestro personal.

El Grupo Amma ha llevado a cabo durante 2015 la **revisión tanto del Protocolo como del Proceso de Selección de Personal**, sobre la base de lo trabajado en años anteriores.

Todos los perfiles del Grupo están contemplados al detalle en las **Descripciones del Puesto de Trabajo** en las que se recogen aspectos como dependencia organizativa, misión, funciones, experiencia, conocimientos y competencias del puesto. En función de estas descripciones, se articulan los **criterios mínimos exigidos** para poder aplicar a una oferta laboral del Grupo Amma.

Siguiendo estos criterios, los profesionales han de cumplir no sólo con las competencias profesionales y exigencias académicas, sino con experiencia, competencias personales o habilidades no técnicas acordes con la empatía y orientación hacia el trato con personas mayores necesaria para el desempeño del trabajo en una residencia y que presupongan un correcto ajuste a la cultura Amma.

Además de la redefinición de las descripciones de puesto, en Amma contamos con un **Diccionario de Competencias** como eje integrador de un modelo de gestión único para las políticas de Recursos Humanos. Con este diccionario se estructura un mapa de competencias para nuestros puestos de trabajo, que nos ayuda a evaluar los procesos de selección así como a definir actuaciones en el área de desarrollo.

DATOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN 2015



	Nº vacantes	Candidatos interesados	Candidaturas preseleccionadas
DIRECCIÓN CENTRO	1	144	3
ESPECIALISTAS	115	17.711	1.308
PERSONAL BASE	92	8.102	967
SERVICIOS CENTRALES	13	1.256	78
SERVICIOS GENERALES	27	5.278	313
TOTAL	248	32.491	2.669



A photograph of a woman with short, light-colored hair, wearing a floral patterned shirt, sitting at a table and writing on a document with a pen. Another person's hand is visible in the foreground, pointing at the document. The background is blurred, showing other people in a room. The entire image has a yellowish tint and is framed by a white border.

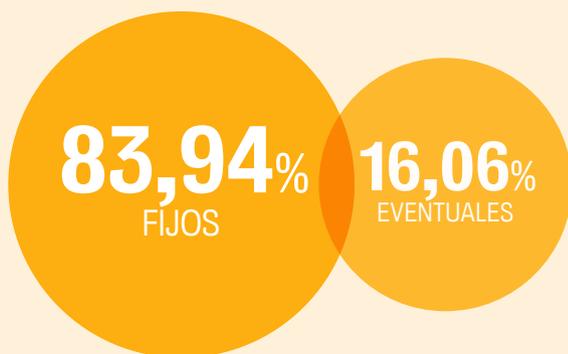
5.3. Contratación y relaciones laborales



En Amma estamos comprometidos con la calidad y estabilidad en el empleo, buscando garantizar la continuidad de nuestros equipos de trabajo y la contratación local, y siempre en base a los convenios colectivos que nos resultan de aplicación.

PERSONAL FIJO Y EVENTUAL

(a 31 de diciembre de 2015, sin incluir interinidades)

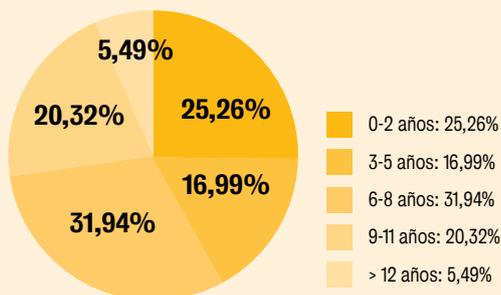


POR CC.AA.	FIJOS	EVENTUALES
CANARIAS	69,67%	30,33%
CANTABRIA	96,30%	3,70%
CASTILLA-LA MANCHA	86,96%	13,04%
CASTILLA Y LEÓN	92,19%	7,81%
CATALUÑA	81,70%	18,30%
MADRID	84,35%	15,65%
MURCIA	87,10%	12,90%
NAVARRA	89,46%	10,54%

POR SEXO	FIJOS	EVENTUALES
MUJERES	85,95%	14,05%
HOMBRES	69,76%	30,24%

ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA AMMA

(a 31 de diciembre de 2015, sin incluir interinidades)



DISTRIBUCIÓN POR CONVENIOS

En 2015 el 100% de los profesionales está acogido a convenios colectivos.



NUEVAS CONTRATACIONES*



	MUJERES	HOMBRES
CANARIAS	67	44
CASTILLA-LA MANCHA	15	1
CASTILLA Y LEÓN	7	1
CATALUÑA	110	18
MADRID	96	32
MURCIA	4	-
NAVARRA	38	5

* puestos de nueva creación o vacantes de titulares.

ÍNDICE DE ROTACION DE LA PLANTILLA AMMA*



ÍNDICE DE ROTACIÓN

CANARIAS	14,24%
CANTABRIA	0%
CASTILLA-LA MANCHA	3,94%
CASTILLA Y LEÓN	5,15%
CATALUÑA	8,29%
MADRID	6,78%
MURCIA	8,43%
NAVARRA	3,44%

* bajas voluntarias y no superaciones de periodo de prueba sobre la plantilla de titulares de la empresa, sin contar suplencias o temporalidades.

CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Además del personal propio con discapacidad en la compañía (el 1,08% del total), el Grupo Amma cuenta con **Certificado de Excepcionalidad** a través de la contratación desde 2012 con la red de lavanderías industriales de Ilunion (Grupo ONCE).

Empleados de Ilunion se han incorporado a las lavanderías propias de los centros Amma para el lavado, secado y planchado de la ropa de los residentes. Además, Ilunion dota a las residencias con la ropa necesaria para vestir las habitaciones y comedores, que la procesa en las lavanderías que tiene a lo largo del territorio nacional.

Las lavanderías Ilunion son Centros Especiales de Empleo con más de **4.000 trabajadores**, de los cuales **más del 87% son personas con discapacidad**. En la actualidad, Ilunion cuenta con **41 lavanderías industriales propias** y presta cobertura nacional.



Además de este convenio con Ilunion, Amma colabora también con el programa **Incorpora** de la Obra Social "la Caixa", que facilita la integración laboral a personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social.



5.4. Formación



Para alcanzar la mejor calidad asistencial, el Grupo Amma busca no sólo seleccionar a los mejores profesionales, sino que una vez integrados se siguen **actualizando continuamente sus conocimientos y competencias** para cumplir con las exigencias de calidad fijadas.

Para ello, el Grupo Amma cuenta con un **Protocolo de Formación, actualizado en 2015**, del que deriva también el **Plan de Formación** para cada uno de sus colectivos profesionales. Este plan obedece a la recogida y detección inicial de necesidades de formación a nivel nacional en cada una de nuestras áreas y actividades, tanto para las oficinas centrales como para las residencias.

La **detección inicial** surge de las encuestas de satisfacción anuales a residentes y familiares, de las valoraciones recogidas desde el Departamento de Recursos Humanos, de las líneas operativas propuestas en el plan de negocio de la compañía y también de otras fuentes como las inspecciones de Trabajo y Seguridad Social.

El Plan de Formación, **que en 2015 ha incluido 23 acciones formativas**, encuadra tres tipos de actividades:

- 1) **Formación de acogida**, con el objetivo de dotar del conocimiento preciso a todos los nuevos empleados de la compañía.
- 2) **Plan de formación oficial**, cuyo objetivo es dotar de formación continua y/o capacitación a todos los empleados.
- 3) **Formación fuera de plan**, para cubrir necesidades específicas de formación no contempladas dentro del plan de formación oficial y que son detectadas por la central o por los propios centros.

El plan de formación **se comunica de forma oficial** a toda la compañía y se establecen también **herramientas de evaluación** para medir variables críticas como el ajuste del contenido al puesto de trabajo, el grado de adquisición del nuevo conocimiento y si se precisa una nueva formación complementaria. Además, en esa evaluación hay fijados unos **indicadores de medición**, que se van testando mensualmente.

INDICADORES DE FORMACIÓN 2015



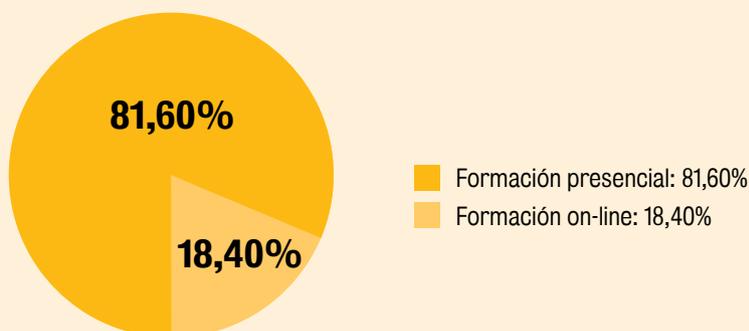
NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN POR TIPO DE FORMACIÓN

	Número de horas
FORMACIÓN GESTORA	36
FORMACIÓN OBLIGATORIA	3.814
FORMACIÓN TÉCNICA	9.972
HABILIDADES	1.593
PROYECTOS ESPECÍFICOS	949
PRL	2.556
TOTAL	18.920

NÚMERO DE PARTICIPANTES POR SEXO Y COLECTIVO PROFESIONAL

	MUJERES	HOMBRES
DIRECCIÓN CENTRO	63	29
ESPECIALISTAS	864	164
PERSONAL BASE	2.375	346
SERVICIOS CENTRALES	14	3
SERVICIOS GENERALES	34	8
TOTAL	3.350	550

MODALIDAD ACCIONES FORMATIVAS



Para el desarrollo de las acciones formativas, el Grupo Amma ha contado en 2015 con los siguientes **proveedores de formación externos**: AENOR, Cámara de Comercio de Navarra, CEF, CEOMA, FORO Técnico de Formación, LECO Formación, María Wolff, Nestlé, ASPY Servicios de Prevención, Didascalía, Colegio de Abogados de Madrid, Infoagua Control y Prevención y Randstad.

CONVENIOS PARA FORMACIÓN DE ALUMNOS EN PRÁCTICAS

Amma colabora con universidades, institutos, centros de Formación Profesional, ayuntamientos, diputaciones, comunidades autónomas, entidades sociales y otro tipo de organismos para **favorecer el desarrollo de prácticas de alumnos en sus centros y la formación de reciclaje**. Estas prácticas se desarrollan en numerosas **especialidades**: Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Auxiliares de Geriátrica y Farmacia, Dietética, Logopedia, Trabajo Social, Limpieza y Hostelería.

La valoración de las prácticas es muy positiva tanto por parte de las residencias como también por parte de las entidades colaboradoras, que ven en este tipo de programas la posibilidad de ofrecer a su alumnado un **complemento práctico** a los contenidos teóricos que les ofrecen en los cursos. Además, la realización de estas prácticas puede conllevar la **incorporación profesional de los alumnos a los equipos de las residencias** tras su periodo de formación.

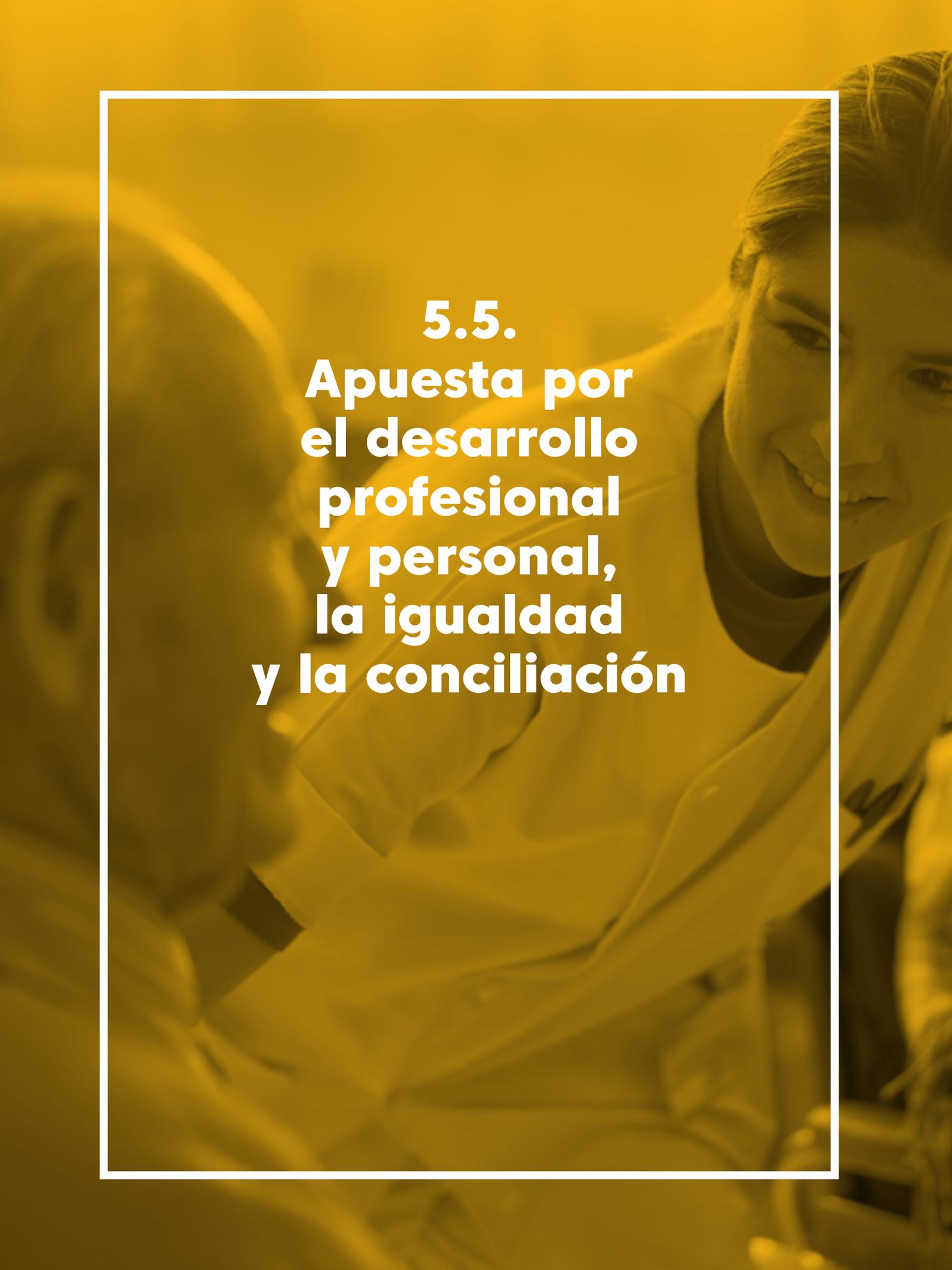
Actualmente, el Grupo Amma mantiene convenios de colaboración con más de 100 entidades, entre ellas, institutos, centros de formación profesional, ayuntamientos, diputaciones, consejerías, entidades como Cámaras de Comercio, Cruz Roja o CCC, y distintas universidades.

UNIVERSIDADES CON LAS QUE COLABORA AMMA PARA FORMACIÓN DE ALUMNOS EN PRÁCTICAS

- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad de Alcalá de Henares
- Universidad Autónoma de Madrid
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universidad San Pablo CEU
- Universidad Europea de Madrid
- Universidad Alfonso X el Sabio
- Universidad Camilo José Cela
- UDIMA
- Universidad de Barcelona
- Universidad Blanquerna-Ramón Llull
- Universidad Rovira i Virgili
- Universidad Pública de Navarra
- Universidad de Navarra
- Universidad de Valladolid
- Universidad de La Laguna
- Universidad Miguel Hernández
- Universidad de Castilla-La Mancha
- Universidad de Murcia
- Universidad Católica San Antonio de Murcia
- Universidad CEU Cardenal Herrera

NÚMERO DE ESTUDIANTES QUE HICIERON PRÁCTICAS EN AMMA EN 2015





**5.5.
Apuesta por
el desarrollo
profesional
y personal,
la igualdad
y la conciliación**



En Amma, somos conscientes de que la satisfacción de nuestra plantilla, unido a su desarrollo profesional y personal, debe ser un objetivo prioritario. Por eso, trabajamos por fomentar su motivación, buscando que se sientan partícipes y orgullosos de la compañía a la que pertenecen.

Amma pone en marcha cada año diferentes programas y planes dirigidos a aumentar la satisfacción de nuestros profesionales, a conocer sus necesidades, fomentar su desarrollo y conciliar su vida laboral y familiar, con un fuerte compromiso también en la lucha contra la violencia de género.

- **Elaboración y revisión de protocolos y procesos de inducción, baja y promoción:** el Departamento de Recursos Humanos, en colaboración con otros departamentos y las direcciones de los centros, ha llevado a cabo durante 2015 la revisión de estos protocolos y procesos, claves para garantizar la correcta incorporación y acogida de los profesionales a Amma y también otras cuestiones como la baja o la promoción y traslado de plantilla.

- **Descuentos especiales para familiares** de nuestros trabajadores en nuestras plazas de residencia y centro de día.

- **Fomento de hábitos de vida saludable entre la plantilla**, con menús a precio reducido en los propios centros para favorecer una alimentación equilibrada y la instalación en 2015 en todas las residencias de aparcabicis para fomentar el uso de este medio de transporte, que ayuda a mantenerse activo físicamente y a reducir la emisión de CO₂ a la atmósfera.



- **Herramientas de comunicación interna y merchandising corporativo.**



- **Fijación de variables por consecución de objetivos** para los equipos directivos y planes voluntarios de compensación flexible para este personal.

- **Desarrollo durante 2015 del Club Amma**, que se lanzará en 2016, con amplios beneficios, ofertas y descuentos para la plantilla (más de 500 promociones disponibles en 14.000 puntos de venta físicos y on-line en sectores como alimentación, ocio, viajes, energía, moda...).

- **Salarios medios para el personal no cualificado** por encima del salario mínimo interprofesional.



El salario medio del personal no cualificado de Amma en 2015 superó en un 55,78% el salario mínimo interprofesional.

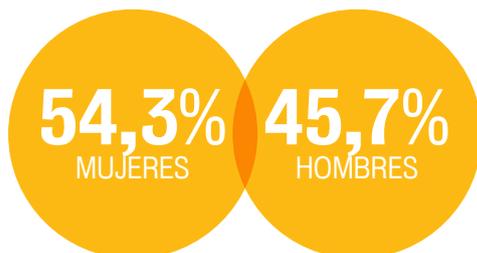
- Medidas tendentes a asegurar **un entorno de trabajo seguro y agradable.**

- **Fomento del voluntariado entre el personal de Amma** mediante acuerdos con entidades como la Fundación Amigos de los Mayores, suscrito en 2015.

- Fomento de la igualdad y medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.

· Amma cuenta con un Plan de Igualdad y Diversidad, que comenzó a implantarse en los centros de Navarra en colaboración con las centrales sindicales y el Instituto Navarro para la Igualdad del Gobierno de Navarra, y que se está aplicando progresivamente en el resto de Comunidades Autónomas. El **objetivo del plan** es avanzar en la equiparación entre hombres y mujeres, con especial cuidado hacia las mujeres en situación de riesgo, así como mejorar las condiciones de trabajo de ambos sexos y fomentar la cultura de la igualdad.

PORCENTAJE DE HOMBRES Y MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS



- Posibilidad de solicitar traslados a otros centros de la compañía en función de cercanía al hogar o por cambio de localidad de residencia.
- Posibilidad de compactar jornadas o solicitar jornadas reducidas o a tiempo parcial.
- Posibilidad de flexibilizar jornadas y horarios en función de situaciones personales específicas.
- 174 empleados se beneficiaron en 2015 de bajas por maternidad/paternidad o guarda legal.



Con motivo del Día Internacional de la Mujer, y en señal de reconocimiento y gratitud por la labor que llevan a cabo, el 8 de marzo de 2015 Amma regaló una rosa a cada una de las casi 1.500 mujeres que trabajaban ese día en sus centros.

- **Compromiso con las mujeres víctimas de la violencia de género**, con un protocolo propio de prevención y lucha contra el acoso y acuerdos con el Gobierno de España, el Gobierno de Navarra, la Fundación Integra y Cruz Roja para la inserción laboral de víctimas. Además, Amma es una de las empresas fundadoras del Grupo “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, auspiciado por el Ministerio de Sanidad.

PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA LIDÉRATE PARA POTENCIAR EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LA PLANTILLA



Con esta iniciativa, implantada durante 2015, se pretende detectar el talento de los trabajadores y trabajadoras de los centros y mejorar sus competencias y habilidades profesionales

El Departamento de Recursos Humanos del Grupo Amma ha puesto en marcha durante 2015 el programa LIDÉRATE, una iniciativa cuya misión principal es identificar el potencial y detectar y desarrollar el talento de la plantilla de la compañía, favoreciendo así su crecimiento profesional y personal.

En la primera fase de este programa han participado 170 trabajadores y trabajadoras, entre los que se encuentran Dirección de los centros, Trabajo Social, Coordinación Médica, Coordinación de Servicios Generales, Coordinación de Enfermería y Coordinación de Gerocultores y Auxiliares.

LIDÉRATE está basado en la evaluación de las competencias definidas para estos puestos clave de las residencias, en el marco de la Gestión por Competencias implantado en la empresa. Para su desarrollo, se ha contado con la colaboración de una consultora internacional con amplia experiencia en programas de estas características, que ha diseñado ad hoc las diversas dinámicas de grupo, pruebas de personalidad y role playing.

Como resultado de esta iniciativa se han identificado los puntos fuertes y también las áreas de mejora, que han servido para desarrollar planes individuales y/o grupales con acciones encaminadas a mejorar las habilidades de los profesionales en sus puestos de trabajo.

DATOS DEL PROGRAMA LIDÉRATE EN 2015

NÚMERO DE PROFESIONALES PARTICIPANTES Y PLANES DE TRABAJO PARA CADA ÁREA EN 2015

	Número de profesionales evaluados	Número de planes de trabajo y desarrollo de competencias
DIRECCIÓN	28	68
TRABAJO SOCIAL	27	24
COORD. MÉDICA	17	A implantar en 2016
COORD. SERV. GENERALES	26	23
COORD. ENFERMERÍA	20	19
COORD. GEROCULTORES	52	44
TOTAL	170	178

ÁREAS EN LAS QUE SE HAN DESARROLLADO PLANES DE TRABAJO INDIVIDUALIZADOS EN 2015

- | | |
|---|--|
| - Liderazgo | - Tolerancia al estrés |
| - Planificación y Organización | - Gestión del tiempo |
| - Toma de decisiones y resolución de conflictos | - Confianza y seguridad en uno mismo |
| - Gestión de equipos | - Establecimiento de relaciones |
| - Trabajo en equipo | - Compromiso |
| - Orientación al cliente | - Conocimiento de la organización y sus procesos |
| - Visión global | - Orientación a resultados |
| - Comunicación | |
| - Autocontrol emocional | |





5.6.
**Seguridad y
salud laboral**



Trabajamos para que la cultura de seguridad y salud esté implantada en toda la compañía, estableciendo acciones e iniciativas en el marco de nuestro Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

El objetivo de este plan es **servir de guía para el desarrollo, impulso e implantación de un adecuado sistema preventivo.**

¿Cómo lo hacemos?

- Estableciendo relaciones cercanas con nuestros proveedores de servicios.
- Promoviendo reuniones eficaces con los responsables de prevención en los centros.
- Dando seguimiento al absentismo mensualmente en colaboración con las direcciones.
- Definiendo procesos que nos ayuden en la gestión operativa.
- Formando a nuestros equipos en la materia.
- Desarrollando programas específicos de prevención.
- Dotándoles de los medios necesarios para desarrollar su trabajo.
- Proponiendo mejoras dentro del área de la prevención.

Como medio de apoyo fundamental a la tarea de gestionar la prevención de riesgos laborales, el Grupo Amma tiene constituido un **Servicio de Prevención** propio y ajeno (con ASPY), que actúa como asesor de la Dirección.

El Plan de Prevención **se revisa anualmente para efectuar las modificaciones oportunas.** También cada año se elabora un **Programa Anual de Actividad Preventiva (P.A.A.P.)**, en el que se detallan los objetivos propuestos en materia de prevención de riesgos laborales para, a partir de ellos, establecer las actividades y medidas preventivas a desarrollar.

Vigilancia de la salud (exámenes de salud voluntarios a la plantilla llevados a cabo por Asepeyo, Fremap y Prevención Navarra)



994 reconocimientos médicos realizados en 2015

Medidas de emergencia en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación



30 simulacros de emergencia realizados en 2015

Comités de seguridad y salud: 53 delegados de prevención, que representan al 98% de la plantilla



117 reuniones realizadas en 2015

Evaluación de riesgos y planificación preventiva: durante 2015 se han realizado evaluaciones en las siguientes áreas



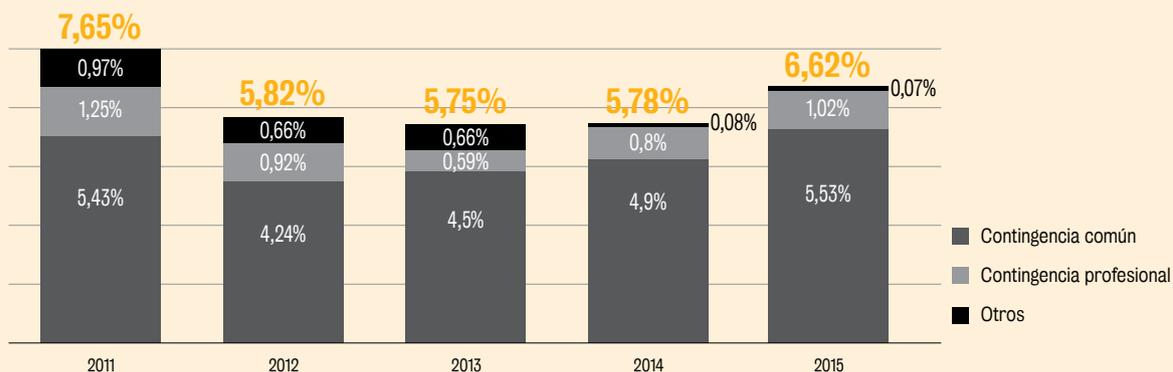
24 revisión del plan de autoprotección,
9 riesgos, **2** psicosociales, **1** ergonómicas

Certificado de empresa auditada.

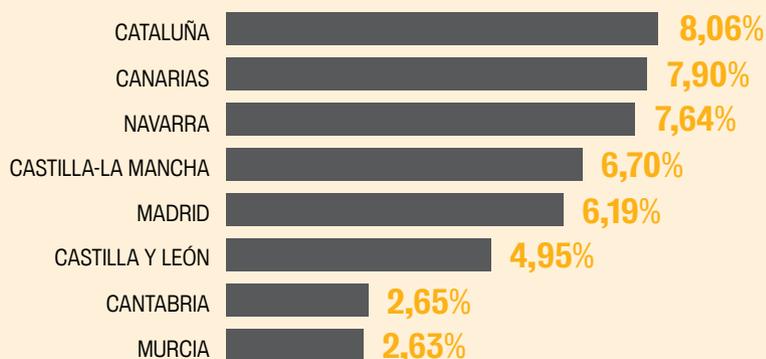


La auditora Audelco ha renovado a Amma en 2015 el certificado de Empresa Auditada en Prevención de Riesgos Laborales.

ABSENTISMO. Evolución.



ABSENTISMO 2015. Por CC.AA.



SINIESTRALIDAD LABORAL 2015



LUGAR DEL SINIESTRO 2015



PARTE DEL CUERPO LESIONADA 2015

Espalda	23,6%
Brazo	9,4%
Cuello	9,4%
Hombro y húmero	9,0%
Pierna	6,9%
Dedos	6,0%
Múltiples partes del cuerpo	4,7%
Muñeca	4,3%
Manos	4,3%
Pie	3,0%
Maléolo	2,6%
Caja torácica	1,7%
Extremidades inferiores	0,4%
Cabeza	0,4%
Región pélvica abdominal	0,4%
Región torácica	0,4%
Otras partes	13,3%

FORMA COMO SE PRODUJO EL ACCIDENTE

Sobreesfuerzo físico sobre el sistema TME	51,9%	Contacto con un agente material cortante	1,3%
Otro contacto o tipo de lesión	13,3%	Choque o golpe contra un objeto que cae	1,3%
Aplastamiento sobre o contra resultado de una caída	11,2%	Contacto con llamas	0,9%
Golpes, patadas, cabezazos, estrangulamiento	5,6%	Contacto con un agente material punzante	0,4%
Aplastamiento sobre o contra resultados de un tropiezo o choque contra un objeto móvil	3,9%	Contacto con un agente material que arañe	0,4%
Choques o golpes contra objeto (incluido los vehículos) en movimiento	3,4%	Quedar atrapado	0,4%
Choque o golpe contra un objeto en balanceo	2,6%	Contacto con sustancias peligrosas sobre o a través de la piel y de los ojos	0,4%
Colisión con un objeto (incluido vehículo) colisión con una persona (la víctima está en movimiento)	2,1%	Contacto con objeto o entorno frío o helado	0,4%
		Con contacto tipo de lesión conocido	0,4%

A photograph showing a young woman on the left and an older woman on the right, both looking down at a document they are holding together. The young woman is smiling broadly. The older woman is wearing glasses and has a more serious expression. The entire image is overlaid with a yellow tint and is framed by a white border.

5.7. Libertad sindical

Amma garantiza el derecho de sus profesionales a **pertenecer a la organización sindical** de su preferencia y apuesta por mantener una relación abierta y fluida con los representantes de los trabajadores a través de los comités de empresa.

DISTRIBUCIÓN DE DELEGADOS SINDICALES. Por sindicato de procedencia - 2015.



DISTRIBUCIÓN DE DELEGADOS SINDICALES. Por sindicato y CC.AA. 2015.

MADRID

29 CC.OO., 26 UGT, 2 USO, 1 UNT

NAVARRA

15 UGT, 10 ELA, 2 CC.OO., 1 SATSE, 1 LAB

CASTILLA-LA MANCHA

14 CC.OO., 8 UGT

CASTILLA Y LEÓN

3 CC.OO., 2 UGT

CATALUÑA

20 UGT, 6 CC.OO., 2 INDEPENDIENTES, 1 CGT

CANTABRIA

1 UGT

CANARIAS

11 CC.OO., 5 UGT





6

**COMPROMISO
CON LA
SOCIEDAD**



**6.1.
Empresa
responsable
y solidaria**



Desde sus orígenes, Amma ha estado fuertemente comprometida con la sociedad, con el objetivo de abrir las residencias a sus entornos, colaborar con la iniciativa pública y privada en proyectos de investigación y aportar nuestro granito de arena en iniciativas de acción social encaminadas a ayudar a los más desfavorecidos.

El compromiso por la responsabilidad social, eje estratégico de las políticas desarrolladas por la compañía, nos lleva a buscar la implicación en proyectos que contribuyan al **desarrollo de la sociedad**.

Esto se traduce en la **apuesta por la investigación e innovación**, bien desarrollada a nivel interno por los propios profesionales de la compañía o colaborando con distintas entidades que trabajan para lograr tratamientos más eficaces para aquellas enfermedades que son más prevalentes entre nuestros usuarios o en el desarrollo de nuevas terapias que mejoren su calidad de vida.

Amma colabora también activamente con entidades públicas y privadas que llevan a cabo **iniciativas de acción social y ayuda a personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión**, buscando preferentemente proyectos que estén dirigidos al colectivo de las personas mayores.

Por último, la compañía apuesta por **acercar la cultura y las tradiciones a nuestros usuarios**, para que sigan manteniendo su relación con el entorno, y también contribuye decididamente a la **profesionalización del sector** de atención a personas mayores y dependientes, así como a la **conservación del patrimonio histórico-artístico** en la restauración de algunas de sus residencias ubicadas en edificios singulares.



6.2. Investigación e innovación



Amma apuesta por la investigación e innovación para la puesta en marcha de nuevas terapias, talleres y programas en beneficio de la calidad de vida de sus usuarios. Además, colabora con centros de investigación que trabajan en la búsqueda de tratamientos para aquellas enfermedades que afectan más directamente a nuestra actividad, especialmente el Alzheimer.

COLABORACIÓN CON CENTROS DE INVESTIGACIÓN, UNIVERSIDADES Y LABORATORIOS



Renovado en 2015 el convenio con el CIMA de la Clínica Universidad de Navarra para la investigación sobre Alzheimer.

En el marco de su apuesta por la investigación, Amma ha renovado en 2015 el convenio de colaboración con el Centro de Investigación Médica Aplicada (CIMA) de la Clínica Universidad de Navarra. Este centro tecnológico de investigación biomédica, inaugurado en 2004, tiene el objetivo de aproximar la investigación básica a la aplicación clínica, buscando productos para diagnosticar y tratar enfermedades que aún no tienen curación y gracias al trabajo de equipos multidisciplinares de médicos, biólogos, bioquímicos, farmacéuticos, ingenieros, técnicos especialistas y otros profesionales.

Mediante este convenio, Amma contribuye a financiar la investigación en Alzheimer que se desarrolla en el CIMA. Además, se fomenta la colaboración mutua entre los profesionales de las residencias de mayores de Amma y los investigadores del CIMA que trabajan en el área de Alzheimer.

Profesionales del CIMA colaboran también con Amma para organizar sesiones formativas dirigidas a los familiares de enfermos de Alzheimer de las residencias.



Apoyo al Foro QPEA de Investigación y Docencia sobre Calidad de Vida en las Personas de Edad Avanzada.

Amma ha sido el principal colaborador, desde sus inicios en 2005, del Foro QPEA, en el que participan profesionales de Amma junto a personal de otros centros y también del Departamento de Psiquiatría y Psicología Médica de la Clínica Universidad de Navarra. En los diez años que lleva esta colaboración (2005-2015), la compañía ha destinado al Foro QPEA 376.412 euros.



Acuerdo entre Amma y Sanofi Pasteur MSD para la prevención del Herpes Zóster entre sus residentes.

El Grupo Amma ha comenzado en 2015 un acuerdo de colaboración con Sanofi Pasteur MSD, con más de 20 años de experiencia en el campo de las vacunas, para la prevención del Herpes Zóster entre sus residentes. Sanofi Pasteur MSD ha impartido formación en cada uno de los centros Amma a los departamentos de Medicina y Enfermería, en los que se incide en el conocimiento de esta enfermedad y sus posibles tratamientos preventivos y curativos en personas de más de 50 años.



Continúa la colaboración con la Universidad Alfonso X El Sabio para investigar los factores de riesgo nutricional en ancianos institucionalizados.

Las personas mayores representan un segmento creciente de la población especialmente vulnerable a los **trastornos nutricionales**. Por este motivo, el Grupo Amma se unió en 2014 a un proyecto de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Alfonso X el Sabio, que ha continuado durante 2015, destinado precisamente a **evaluar los factores de riesgo nutricional en este colectivo**, en la que colaboran las diez residencias de Amma de la Comunidad de Madrid.

Gracias a este proyecto de investigación, el Grupo Amma conoce el estado nutricional e identifica los factores de riesgo potenciales para sus residentes. La evaluación de aspectos socio-sanitarios, antropométricos y parámetros de laboratorio permite diseñar **estrategias preventivo-terapéuticas para mejorar la calidad de vida de nuestros mayores**.



Participación en el proyecto de investigación “España se mueve” de la Universidad Europea de Madrid.

Amma Villanueva de la Cañada (Madrid) ha seguido colaborando en 2015 con el proyecto “España se mueve” (“Movinivel+”), desarrollado por la Universidad Europea de Madrid, y que pretende subrayar los beneficios de la actividad física entre las personas mayores.



Diseño de huerta adaptada para Amma Mutilva en colaboración con la Universidad Pública de Navarra (UPNA).

Amma está desarrollando un proyecto de huerta adaptada en los jardines de la residencia Amma Mutilva que ha surgido fruto de la colaboración con la Universidad Pública de Navarra (UPNA). El autor es Diego Supervía Maestre (Huesca, 1991), que presentó el diseño de esta huerta como Proyecto Fin de Grado para la obtención del título de Ingeniería Agroalimentaria y del Medio Rural.



Está prevista la instalación de diversas mesas de cultivo, colocadas en un recinto con accesos anchos, pasamanos y suelo de hormigón, una superficie estable para el desplazamiento de los residentes. Alrededor se han contemplado bancos de madera, en los que descansar de las labores del huerto y contemplar el fruto del trabajo, y un armario donde guardar las herramientas.

TERAPIAS INNOVADORAS EN AMMA



Continúa con la implantación del programa “Desatar” para eliminar las sujeciones en las residencias Amma.

Una de las grandes apuestas de la compañía en el ámbito de la innovación asistencial ha sido su **adhesión al programa “Desatar al Anciano y al Enfermo de Alzheimer”** de la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (**CEOMA**), con el fin de acreditar todas nuestras residencias como “Centros Libres de Sujeciones”.

“**Desatar al Anciano y al Enfermo de Alzheimer**” es un proyecto que defiende la erradicación del uso de sujeciones físicas y farmacológicas, una tendencia cada vez más aplicada a nivel internacional y que cuenta con el aval de importantes asociaciones científicas y profesionales, como la **Sociedad Española de Geriatría**, entre otras. Este programa fue galardonado con el **Premio Internacional “Príncipe de Viana de Atención a la Dependencia” en 2010**.

CENTROS SIN SUJECIONES A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2015

Amma Alcorcón	Amma Humanes
Amma Colmenar	Amma Santa Cruz
Amma Villanueva	Amma Tejina
Amma Pozuelo	Amma Betelu
Amma Valdebernardo	Amma Teià

Amma, invitada en la IV Jornada sobre el Uso de Sujeciones en Personas Mayores del IMSERSO.

El Subdirector General de Operaciones y Recursos Humanos del Grupo Amma, Jorge Delgado, participó en noviembre de 2015 como ponente en la 4ª Jornada sobre el Uso de Sujeciones en Personas Mayores, organizada por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Delgado participó en la Mesa Redonda “Estrategias para facilitar escenarios libres de sujeciones”, en la que expuso la experiencia del Grupo Amma en la eliminación de sujeciones en sus centros residenciales, en el marco del programa “Desatar al Anciano y al Enfermo de Alzheimer” de CEOMA. Con este mismo fin se contó también con la intervención de Cecilia Rodríguez, terapeuta ocupacional de la residencia Amma Colmenar.



Salas Snoezelen de estimulación multisensorial.

Durante 2015 hemos continuado habilitando estas salas en distintas residencias. Ya están operativas en Amma Colmenar, Amma Pozuelo y Amma Alcorcón (Madrid), Amma Santa Cruz (Tenerife) y Amma Argaray (Pamplona), en este último caso en colaboración con Ilunion.



El objetivo de estas unidades es proporcionar a los residentes experiencias sensoriales agradables, generadas en una atmósfera de confianza, ocio y relajación y adaptadas a las características de cada uno de ellos, en base a la estimulación de sus sentidos primarios.

Esta estimulación, a través de tratamientos tanto individualizados como grupales, está especialmente indicada para personas con deterioro cognitivo severo que presentan desconexión con el entorno y también para residentes con alteraciones de conducta o con riesgos de caídas.



Trampantojos para disminuir la ansiedad de los usuarios de los módulos de Alzheimer.

En las unidades de demencia severa y trastornos conductuales, muchos residentes suelen mostrar ansiedad ante su deseo de salir de lugares cerrados. Eso hace que deambulen alrededor de las puertas de acceso y que estén pendientes en todo momento de si se abren o se cierran para poder salir. Además del estado de ansiedad y del nerviosismo que eso les genera, ya negativo de por sí, este hecho puede conducir también a posibles caídas y lesiones.



Eso llevó a los técnicos del Grupo Amma a reflexionar sobre cómo poder eliminar esos estados de ansiedad con técnicas no invasivas que contribuyeran a paliar ese problema. Y la técnica elegida fue pintar trampantojos en las puertas de esas unidades para ocultar visualmente la existencia de la puerta con imágenes agradables.

La experiencia, que se inició en la residencia Amma Colmenar a modo de prueba piloto y se está implantando en otros centros de forma progresiva, está teniendo resultados muy positivos.



Talleres de magia.

Aunque con anterioridad ya se habían ido celebrando sesiones de magia en nuestras residencias, durante 2015 hemos empezado a implantar talleres reglados en los centros, impartidos por Agustín Leal, que durante cuatro años fue presidente de la Sociedad Española de Ilusionismo y que cuenta con numerosos reconocimientos y premios a nivel nacional e internacional. La magia no sólo es una actividad lúdica del gusto de los mayores sino que, además, contribuye a su estimulación cognitiva y también a su socialización.





Parques biosaludables.

La residencia para personas mayores Amma Argaray (Pamplona) ha sido el primer centro de Amma en el que se ha instalado en 2015 un “parque biosaludable” en los jardines del centro. Este parque es un gimnasio al aire libre conformado por distintos aparatos de gimnasia, pensados y diseñados exclusivamente para realizar ejercicio suave y de bajo impacto, especialmente indicado en las personas mayores, en contacto con la naturaleza.

Este parque está formado por distintos elementos, como escaleras de dedos, barras de estiramiento y paralelas, pedaliers, volantes... El objetivo es fomentar la realización de actividad física en las personas mayores, con el fin de favorecer un envejecimiento activo, proporcionar mayores niveles de autonomía física y psíquica, mejorar el equilibrio emocional y la autoestima y prevenir enfermedades como la demencia, diabetes, osteoporosis, depresión o problemas cardíacos, entre otras. También fomenta la actividad en equipo y la sociabilidad, y permite salir de la rutina diaria de la fisioterapia en el gimnasio interior.



Terapias con animales.

El Grupo Amma fue pionero a nivel nacional en la implantación de este tipo de terapias, principalmente con perros, aunque se trabaja también con caballos, peces, pájaros y otras especies.



Según numerosos estudios, estas actividades con animales estimulan a nivel físico a los mayores mediante tareas como sacarles de paseo, cepillarles el pelo o jugar con ellos. Además, suponen también una contribución al estado psicosocial de los mayores, al fomentar en ellos la alegría y combatir posibles signos de depresión.



Las terapias con animales se realizan en colaboración con diversas asociaciones y se coordinan entre los departamentos de terapia ocupacional, psicología, fisioterapia y animación de los centros.



Nuestro perrito Rocky (Amma Horta) gana el concurso “Vaya fauna” de Tele 5

En Amma Horta (Barcelona) siguieron con mucho interés el concurso de Tele 5 “Vaya fauna”, emitido a mediados de 2015. Concursaba Rocky acompañado de su dueño, Alberto. Pertencen a la asociación “Al Perro Verde”, y son visitantes asiduos de la terapia con animales del centro desde hace años.

Convivencias intergeneracionales.

Amma fue también pionero en la celebración de **encuentros intergeneracionales**, que sirven para acercar a los residentes con los más pequeños de la casa. Los expertos apoyan este tipo de actividades porque constituyen una dosis de alegría y ánimo para nuestros usuarios. Además, para los niños supone también una actividad inolvidable y enriquecedora, puesto que les permite compartir momentos con sus abuelos y disfrutar de su tiempo libre junto a ellos. Por todo ello, en Amma apostamos desde nuestros orígenes por instalar **parques infantiles en los jardines de nuestros centros**, para fomentar esta convivencia.

Los centros Amma organizan dos tipos de encuentros. Por un lado, **actividades puntuales**, de unas horas de duración, que suelen coincidir con fechas señaladas, como navidades, fiestas patronales o días especiales. Los pequeños de colegios cercanos a las residencias se acercan hasta los centros para interpretar obras de teatro, leer poesía, cantar canciones... En este contexto, se fomenta también el intercambio con alumnos de institutos o incluso de universidades, que suelen venir a los centros a dialogar con nuestros mayores y, a veces, para entrevistarles y aprovechar sus vivencias y experiencias como parte de sus trabajos de clase, especialmente en asignaturas como Historia.

Pero además de estos encuentros puntuales, Amma puso en marcha hace diez años sus **campamentos intergeneracionales de verano**, que se celebran en los cinco centros de la compañía en Navarra (Argaray, Betelu, Ibañeta, Mutilva y Oblatas).

En estos campamentos, que se celebran en julio y agosto, mayores y pequeños, con edades comprendidas entre los 6 y 14 años, comparten vivencias y numerosas actividades educativas, culturales y de ocio durante toda una semana, periodo de tiempo en el que los niños y niñas viven en las propias residencias, durmiendo en tiendas de campaña. La mayoría de los asistentes, siempre acompañados por monitores, son nietos de los residentes pero también participan hijos y sobrinos de los trabajadores de los centros

Tanto para los más pequeños como para nuestros residentes se trata de una experiencia única e inolvidable con la que se consiguen repercusiones favorables en la calidad de vida de nuestros mayores.





Acuaterapia.

Aprovechando el verano y las buenas temperaturas, las residencias de mayores de Amma ponen en marcha actividades especiales en piscinas y playas cercanas a los centros para disfrutar así del agua y el sol a la vez que desarrollan programas de actividades lúdicas y también de fisioterapia y gerontogimnasia.



Durante la jornada, los mayores, acompañados por trabajadores de los centros y también por algunos familiares, disfrutan de juegos como el bingo, cartas, bolos y actividades de memoria y también de actividad física en el agua y fuera de ella.

Además, en algunos centros se realizan también durante el año actividades en piscinas climatizadas y spas.

Otras terapias innovadoras.



Musicoterapia.



Arteterapia.



Wii y nuevas tecnologías.



Zumba.



Talleres de cocina.



Yoga.



Acupuntura y terapias naturales.



Talleres de teatro.



Método Montessori.



Reiki.



Tai Chi.

PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA



Sistema para control de errantes.

Amma ha continuado desarrollando durante 2015 su **sistema para el control de errantes**, es decir, residentes con riesgo de fuga. Este proyecto se ha puesto en marcha conjuntamente con la empresa navarra GEO-Actio, pioneros en la utilización de sistemas inalámbricos de última generación para la implementación de soluciones asistenciales. El sistema usa la tecnología bluetooth 4.0, presente en la mayoría de los teléfonos móviles de última generación. Los residentes con riesgo de fuga llevan una pulsera que detecta cuando estos salen por la puerta principal, momento en el cual se disparan una serie de alarmas en el centro para avisar de este hecho.



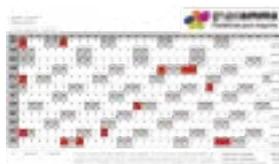
Sistema de medición del consumo energético.

También durante 2015 ha continuado la implementación del **sistema de medición de consumo para todo tipo de suministros**, de la mano de Telefónica España. Este sistema se utiliza en colegios, hoteles, cadenas bancarias... El sistema permite conocer al minuto los consumos de energía, agua, luz, gas... en cada uno de los centros, posibilitando así detectar posibles fugas, averías o excesos no justificados de consumo.



Conectividad en las residencias.

En 2015 se ha completado asimismo la instalación de **redes WiFi en todas las residencias del Grupo Amma** y la instalación de **ordenadores** en las bibliotecas de los centros para uso de residentes, familiares y trabajadores, con conexión también a servicios de videoconferencia vía Skype para favorecer el contacto de residentes con familiares o amigos que residen lejos.



Otros proyectos tecnológicos.

Durante el año 2015, se han implementado mejoras en proyectos iniciados en años anteriores, como los **Cuadros de Mandos integrales** para los puestos directivos de la compañía, el **Planificador de Turnos y Control de Presencia**, el **CRM** (Customer Relationship Management) para la gestión integral del proceso comercial y el **Portal de las Familias**. Además, se han comenzado los trabajos para la puesta en marcha del **Portal del Empleado**.



6.3. Acción Social



Las personas mayores son siempre un ejemplo de solidaridad y no dudan en implicarse en actividades de ayuda a las personas más necesitadas. Y este ejemplo lo siguen también sus familias, nuestros profesionales y el conjunto de la compañía, con acciones que van desde la cooperación con ONG`s y proyectos para la ayuda a los más desfavorecidos hasta acciones de concienciación en materias como la lucha contra la exclusión social o la violencia de género, entre otras.



Amma dona casi 5 toneladas de comida en 2015 con motivo de la “Gran Recogida” del Banco de Alimentos.

En los tres años que llevamos colaborando en esta iniciativa, hemos aportado casi 14 toneladas.



El Grupo Amma se unió en 2015, por tercer año consecutivo, a la “Gran Recogida” promovida por el Banco de Alimentos. Durante varias semanas, residentes, familiares y trabajadores de las residencias fueron entregando comida en los propios centros, hasta alcanzar la cantidad de 2.400 kilos.

El compromiso de Amma, como ya ocurrió en años anteriores, era aportar al Banco la misma cantidad que se recogiera en los centros, por lo que la cuantía total donada por la compañía a esta institución ha ascendido a casi 5 toneladas (4.800 kilos).



Acuerdo de colaboración con la Fundación Amigos de los Mayores.

Amma colaborará económicamente en sus actividades y promoverá el voluntariado corporativo entre sus trabajadores y usuarios.

La compañía firmó en 2015 un convenio de colaboración con la Fundación Amigos de los Mayores, mediante el cual colaborará económicamente en el desarrollo de sus actividades y fomentará entre sus públicos internos (residentes, familiares y trabajadores) la realización de voluntariado al servicio de la fundación, entre otras medidas.

La Fundación Amigos de los Mayores es una organización de voluntariado que busca mejorar la calidad de vida y la autoestima de las personas mayores que viven solas mediante la creación de lazos afectivos con voluntarios y otros mayores, ofreciéndoles apoyo afectivo, ayuda emocional, compañía y amistad, y con el objetivo de que ello sirva para paliar su soledad, aislamiento y carencias afectivas.

La Fundación desarrolla labores de acompañamiento a personas mayores que se sienten solas tanto en sus propios domicilios como también en residencias de mayores. Además, los voluntarios acompañan puntualmente a personas mayores a realizar gestiones administrativas o a acudir a consultas médicas. Y a todo ello se suma también un amplio programa de actividades durante el año para fomentar su sociabilidad.



Amma apoya la vacunación infantil en el tercer mundo.

A través del programa Alianza Empresarial promovido por La Caixa.

El Grupo Amma ha vuelto a renovar en 2015 su adhesión al programa “Alianza Empresarial para la vacunación infantil en los países más desfavorecidos” promovido por La Caixa y cuyo objetivo es reducir en dos terceras partes la mortalidad infantil en estos lugares. Desde el año 2000, esta iniciativa ha servido para vacunar a más de 290 millones de niños.



Nos sumamos al proyecto “Tapones para una nueva vida” de la Fundación SEUR.

Se han instalado cajas en todos los centros de la compañía para recolectar tapones de botellas de plástico cuyo reciclaje sirva para destinar fondos a la atención médica de niños sin recursos.

Amma se ha sumado en 2015 al proyecto “Tapones para una nueva vida” de la Fundación SEUR. El objetivo es activar la recolección de tapones de plástico entre los residentes, familiares y trabajadores de los centros Amma más las dos oficinas centrales de la compañía, ubicadas en Pamplona y Madrid.

La Fundación SEUR, organización sin ánimo de lucro dedicada a la logística solidaria para ayudar a la infancia, lanzó el proyecto “Tapones para una nueva vida” en abril del año 2011. La campaña consiste en recolectar y transportar este tipo de tapones para reciclarlos y, con el dinero recaudado, ayudar a niños y niñas sin recursos a acceder a un tratamiento médico o a aparatos ortopédicos no reglados en el sistema sanitario con el fin de mejorar su calidad de vida. Un comité médico y de voluntarios decide, siguiendo patrones establecidos por la organización, el beneficiario de cada mes.

Mediante este proyecto la fundación ha conseguido ayudar a más de 105 niños, entregando más de 805.607 euros. Además, con el reciclaje se evita la extracción de más petróleo y la fabricación de plástico “nuevo” ya que se pueden producir materiales con plástico reciclado, reduciendo así el uso de energía, materias primas y generando menos residuos. De este modo se evita también la emisión de CO2, principal gas causante del cambio climático.



Amma se adhiere a la campaña “EncontrarTE con la diversidad” de Cruz Roja Navarra.

El objetivo es sensibilizar de manera positiva a las personas en la gestión de la diversidad y la igualdad en el mercado laboral.

El Grupo Amma se ha unido en 2015 a la campaña de difusión y sensibilización de Cruz Roja Navarra “EncontrarTE con la diversidad”, enmarcada en el proyecto MostrARTENavarra, y que invita a las empresas a “saborear” la diversidad.

El eje de la campaña es que los trabajadores de las empresas colaboradoras puedan disfrutar de infusiones de diferentes sabores y mensajes en las pausas de trabajo y promover el debate y reflexión sobre la inclusión y exclusión laboral. Cada sabor se corresponde con un ‘código’ relacionado con la mejora de la gestión de la diversidad. Así, por ejemplo, el Té Grosella acepta las diferencias y favorece el trabajo en equipo o el Té Verde refuerza el talento y potencia las competencias, entre otras.

Para esta campaña, Cruz Roja Navarra ha repartido entre las empresas colaboradoras más de 20.000 infusiones de té. En Amma se han repartido en las oficinas centrales y en las cinco residencias del grupo en Navarra.

Con esta iniciativa se quiere sensibilizar de manera positiva en la gestión de la diversidad en el empleo y la igualdad de oportunidades para contribuir a la ruptura de estereotipos en el mercado laboral. Esta campaña pretende también generar espacios tranquilos para la diversidad desde un punto de vista positivo, promover el trabajo en equipo, mejorar las relaciones interpersonales y posicionar la igualdad como aspecto importante dentro del mercado laboral.



Promoción del voluntariado en los centros Amma.

Los voluntarios son una figura clave en el sector de residencias de mayores. Se trata de personas altruistas que dedican parte de su tiempo a acompañar a los residentes, entretenerles, escucharles, ayudarles... Personas de todas las edades que acuden a las residencias bien a título individual o como parte de un colectivo (asociaciones, parroquias, ONG's, colegios mayores, universidades...). En Amma potenciamos la colaboración con estos voluntarios, conscientes del importante papel que desempeñan para nuestros mayores y sus familias.



Actividades solidarias en los centros para colaborar con ONG`s.

Las residencias de Amma celebran todos los años distintos actos solidarios, como rifas, mercadillos y recogida de fondos, para destinar a causas sociales, como el apoyo económico a ONG`s como Médicos sin Fronteras, Bomberos sin Fronteras, Asociación Española contra el Cáncer, Cruz Roja, Cáritas, Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ADELA) o Asociación X-Frágil, entre otras, o también mediante la donación de material geriátrico o el apadrinamiento de niños en países del Tercer Mundo gracias a entidades como la Fundación Vicente Ferrer. Desde los centros Amma se colabora también con comedores sociales de sus entornos, bien a través de donación de dinero o de alimentos.



Implicados en la lucha contra la violencia de género.

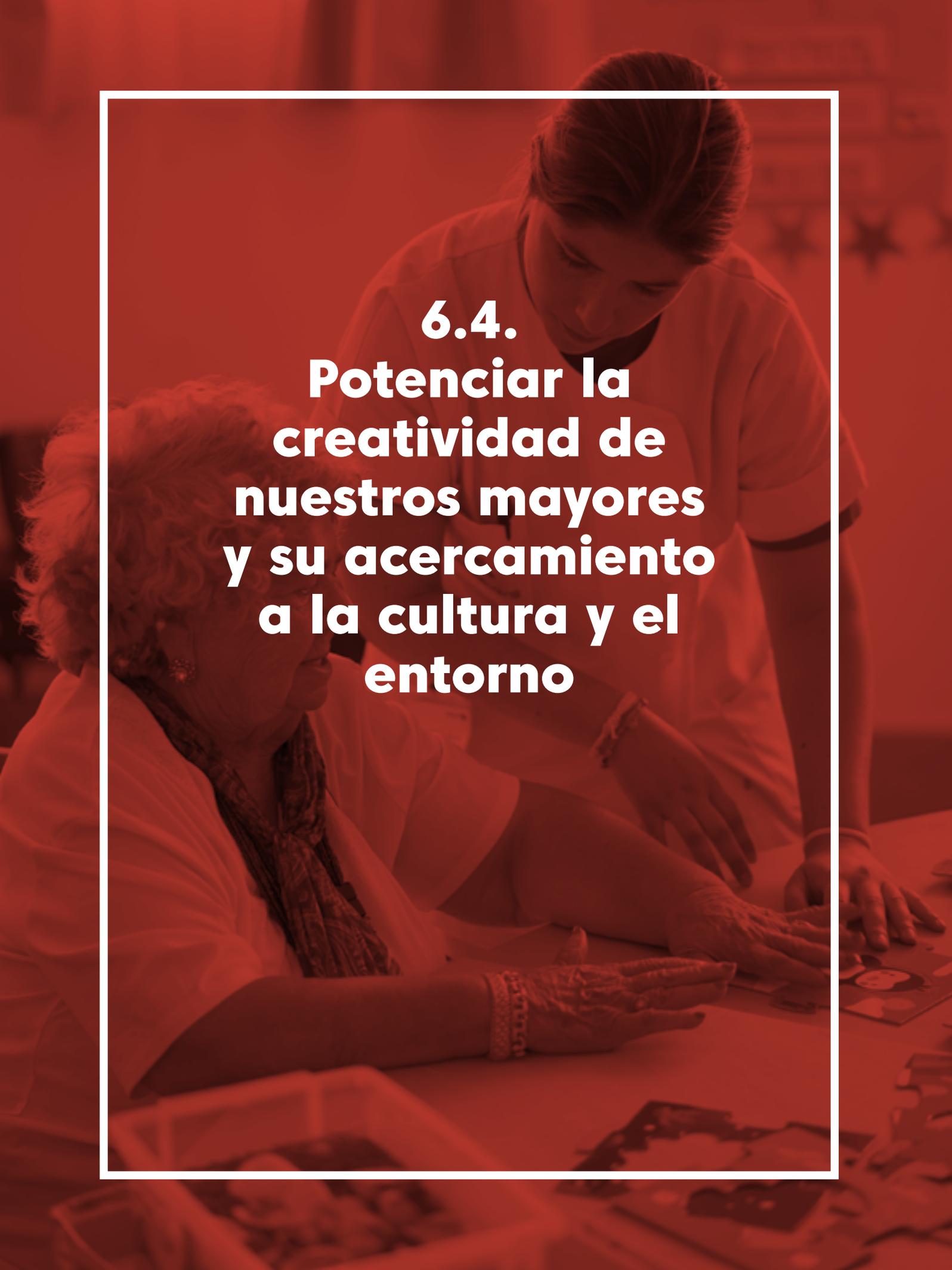
Los centros Amma se vuelcan con la celebración del Día Internacional contra la Violencia de Género.

Los centros Amma se volcaron en 2015, un año más, con motivo del Día Internacional contra la Violencia de Género (25 de noviembre).

Las residencias organizaron numerosos actos, que contaron con la participación de mayores, familiares y profesionales. Se confeccionaron carteles y murales en los talleres de terapia ocupacional que colgaron en las paredes de los centros para recordar este día. Hubo también charlas, conferencias, proyecciones audiovisuales y lecturas de poemas alusivos a la lucha contra la violencia de género y se repartieron lazos morados.

También se elaboraron vídeos con las opiniones y testimonios de los mayores animando a las mujeres que sufran este problema a que denuncien, intentando trasladarles el valor necesario para hacerlo y también su solidaridad y cariño.

Por último, el Grupo Amma, como miembro fundador del grupo “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, se adhirió en 2015 a la nueva campaña de sensibilización contra la violencia de género lanzada desde el Ministerio de Sanidad, bajo el lema “Si hay salida a la violencia de género es gracias a ti. Únete”.

A young woman with her hair tied back is leaning over a table, assisting an elderly woman with a craft project. The elderly woman is seated and looking at the work. They are surrounded by various craft materials like paper and glue. The entire scene is overlaid with a semi-transparent red filter. The text is centered in white.

**6.4.
Potenciar la
creatividad de
nuestros mayores
y su acercamiento
a la cultura y el
entorno**



Porque en Amma somos conscientes de que ser mayor no es sinónimo de dejar de estar interesado por aprender cada día cosas nuevas y de seguir potenciando sus capacidades y su iniciativa, ponemos especial énfasis en que nuestros mayores desarrollen su creatividad y sigan en contacto con el mundo de la cultura, las tradiciones y el entorno en el que viven.

Visitas a museos, exposiciones y eventos culturales.

En el marco de la programación anual elaborada por los departamentos de Animación Sociocultural de las residencias, se concede especial protagonismo a las **salidas programadas**. Museos, catedrales, iglesias y ermitas, parques y otros espacios naturales, cascos históricos, ferias y exposiciones, mercadillos, fiestas y romerías tradicionales, edificios emblemáticos, sedes institucionales, acontecimientos deportivos, cine, teatro, toros y un largo etcétera conforman los lugares que visitan nuestros mayores durante el año.



Acercar la cultura a las residencias.

Las residencias organizan también de forma periódica **numerosos actos en los propios centros**, buscando siempre la máxima participación de residentes y familiares. Actos como actuaciones musicales y de danza, espectáculos de magia, charlas y conferencias o celebración de fiestas populares, entre otras. Todas estas actividades se reflejan en el **Rincón de Animación**, una iniciativa puesta en marcha en 2014 para que usuarios y familiares tengan un lugar bien visible en las residencias donde informarse de todas las actividades que se organizan en los centros.



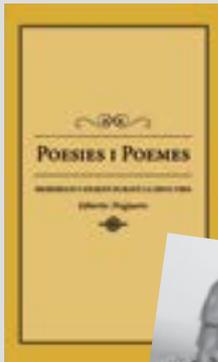


“Cumplimos sueños” de nuestros residentes.

En el Grupo Amma nos hemos querido sumar en 2015 a una preciosa iniciativa de la **Fundación SARquavitae** que consiste en cumplir sueños entre nuestros residentes.

Para este programa resulta fundamental la complicidad de las familias, que son las que deben dirigirse a la dirección o trabajo social de los centros para comunicarles **algún sueño que sus mayores se hayan quedado sin poder cumplir en su vida**: ver el mar por primera vez, ir a un concierto, ver un partido de fútbol de su equipo favorito, volar en avión, conocer algún lugar, reencontrarse con alguna persona...

Para ello, se constituyó un **grupo técnico** que es el encargado de seleccionar todas las propuestas y proponer su realización en función de viabilidad.

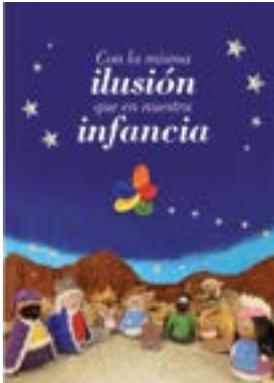


D. Liberto Noguero (Amma Teià), primer sueño cumplido

La campaña “Cumplimos sueños” tuvo a su primer protagonista a finales de 2015. El afortunado fue D. Liberto Noguero, nacido el 24 de octubre de 1920 y residente de Amma Teià (Barcelona) desde 2011.

Desde su juventud, ha sido un gran lector y, además, un aficionado a la poesía. Su familia nos escribió porque a lo largo de su vida ha ido escribiendo muchos poemas y quería darle la sorpresa de editar un libro en el que se recogieran todas esas obras.

La residencia organizó un pequeño acto en el que se le dio la sorpresa de entregarle el libro “Poesies i Poemes: Memoriats i escrits durant la meva vida” (“Poesías y poemas: memorias y escritos de mi vida”), de 100 páginas.



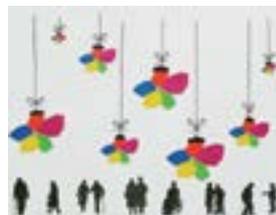
Concurso de elaboración de la felicitación navideña de la compañía.

Desde el año 2008, y de forma ininterrumpida, el Grupo Amma viene convocando un **concurso de artes plásticas** entre sus residentes y usuarios de centro de día para elaborar la **felicitación navideña de la compañía**. Se presentan cada año cientos de trabajos, entre dibujos, composiciones escultóricas, trabajos de collage y de fieltro...

En la convocatoria de 2015, resultó ganadora la residencia **Amma Valdebernardo** (Madrid), con un trabajo confeccionado a ganchillo en el taller de costura del centro por Inés Murillo (88 años), Felipa Fernández (86), Manuela Marcos (93), Consuelo Martín (83), Concepción Costa (86), Julia Calderón (84), Sebastián Gascón (69), Julián Nacio (80), José Mateos (80), Isabel Martínez (92), Paulina García (87), Juliana Martín de Antonio (91) y Carmen Ruiz (99).

Los **finalistas** de esta edición fueron Amma El Pinar (Cuenca), Amma Coslada (Madrid), Amma Pozuelo (Pozuelo de Alarcón, Madrid) y Amma Tías (Tías, Lanzarote).

Finalistas



Amma Valdebernardo y Amma Vallecas, mención especial en el concurso de belenes de la Comunidad de Madrid.

En este certamen, convocado por la Dirección General del Mayor de la Consejería de Asuntos Sociales y que en 2015 cumplió su cuarta edición, participan decenas de residencias de mayores y centros de día de la región.

Su objetivo de potenciar el envejecimiento activo y la realización de actividades colaborativas en los centros para personas mayores, a la vez que sirve también para promocionar y difundir la tradición belenista como manifestación cultural más importante en estas fiestas navideñas.



Edición del libro “Remedios de nuestras abuelas”, con remedios y trucos aportados por nuestros residentes.

Siguiendo la estela de años anteriores, el Grupo Amma ha publicado en 2015 un nuevo libro para **seguir recogiendo la experiencia y sabiduría de todas las personas mayores que viven en nuestros centros** y hacer así que perduren en el tiempo para las nuevas generaciones.

Si en 2013 Amma editó una recopilación de poemas de nuestros residentes (“**Mayores en verso**”) y en 2014 hizo acopio de recetas de postres típicos de las distintas regiones españolas (“**Dulces mayores**”), este año el libro ha querido conjugar esos **remedios tradicionales** que han pasado de abuelos a nietos y que sirven para casi cualquier cosa, desde curar catarros hasta quitar una mancha. Remedios, muchos de ellos, que vamos olvidando, pero que durante mucho tiempo formaron parte de la cultura popular.

En total son **405 páginas**, divididas en tres grandes bloques: salud, belleza y otros trucos (jardinería, insectos, manchas...).



Participación en los Premios Nico 2015 de cortometrajes en residencias.

Seis residencias de Amma participaron en 2015 en los Premios Nico, organizados por Mundomayor.com (Las Hazas, Colmenar, Pozuelo, El Balconcillo, Usera y Santa Cruz de Tenerife). En el caso de Amma Las Hazas (Hellín, Albacete) consiguieron llegar hasta la final, optando a las estatuillas a mejor idea y mejor actor.

Los Premios NICO promueven que los mayores que viven en los centros graben sus cortometrajes, con la ayuda de los **profesionales de cada centro**. Cada residencia presenta su cortometraje para optar a premios en **diferentes categorías**: mejor actriz, mejor actor, mejor guión, mejor producción, mejor idea original, entre otros.

Los premios se entregan en una **gala** que se celebra en **Madrid** y se conceden en función de las **votaciones de un jurado independiente** y también de los votos que reciben cada uno de los vídeos a través de la página web y de mensajes SMS de móviles.



Segunda edición del Concurso Fotográfico “El día a día de los centros Amma”.

Esta segunda edición ha sido ganada por **Adela Candell**, terapeuta ocupacional de Amma Usera (Madrid), que recibió de manos del Director General de Amma el diploma que la acredita como ganadora y una cámara de fotos réflex digital Canon EOS1200D.

Este concurso está abierto a la **participación de residentes, familiares y trabajadores** del Grupo Amma. El jurado valora aquellas fotografías que, con la máxima calidad artística posible, retraten el día a día de nuestros mayores en los centros Amma y la atención y el cariño que reciben por parte de los profesionales y sus familias. Ese es el caso de la foto ganadora, una preciosa imagen en la que la autora ha inmortalizado a Carmen y Agapito, un matrimonio residente en el centro que, después de más de 50 años de matrimonio, siguen queriéndose como el primer día.



En la presente edición del concurso se han presentado un total de **152 fotografías** de todos los centros de la compañía. Del total, el jurado eligió 12 finalistas: 3 fotos de Arganzuela (Madrid), 3 de Oblatas (Pamplona), 2 de Usera (Madrid), 1 de Teià (Barcelona), 1 de Coslada (Madrid), 1 de Santa Cruz (Tenerife) y 1 de El Encinar (Valladolid).

La foto ganadora y las finalistas han servido para ilustrar el calendario de 2016 de Amma y también otros materiales y publicaciones de la compañía.

Finalistas



María García Mao y Mercedes Sánchez (Amma Coslada)



M^a Puy Nicuesa Nuin (Amma Oblatas)



Cristina Bravo Gata (Amma Usera)



Uxúa Aldaz Garnica (Amma Oblatas)



M^a Puy Nicuesa Nuin (Amma Oblatas)



Marina Huerta Mínguez (Amma El Encinar del Rey)



Susana Garcinuño (Amma Arganzuela)



Clotilde Frías (Amma Arganzuela)



Ana Isabel Sanmartín García (Amma Teià)



María Gómez Almendáriz (Amma Arganzuela)



Jorge Román (Amma Santa Cruz)



Cuidando las tradiciones religiosas de nuestros mayores.

Aunque las capillas de las residencias Amma van adaptándose a la posibilidad de servir como espacio de culto para cualquier religión, hoy por hoy la confesión católica es la mayoritaria entre nuestros residentes. Son muchos los que tienen profunda devoción y participan asiduamente en los actos religiosos que se celebran en las residencias, en colaboración con las parroquias de sus barrios, y también en las visitas que se organizan a romerías, belenes navideños y celebraciones especiales como las procesiones de Semana Santa.



Aprendiendo a protegernos con la Policía Nacional.

Amma ha vuelto a colaborar durante 2015 con la Policía Nacional, dependiente del Ministerio del Interior, para llevar su programa “Plan Mayor Seguridad” a nuestras residencias y ofrecer consejos a nuestros mayores acerca de cómo protegerse de timos, estafas, robos, hurtos, etc. Lamentablemente, las personas mayores son colectivo de riesgo de este tipo de situaciones y por eso resulta muy útil que cuenten con recomendaciones prácticas sobre cómo evitar riesgos.

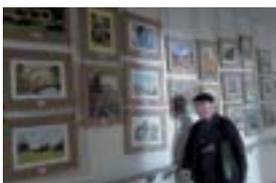


Artistas en Amma



Maria Dolores Spada (Amma Teià), finalista del concurso literario “Mírame a los ojos” de la Asociación del Personal de La Caixa.

D^a Maria Dolores Spada, residente del centro Amma Teià (Barcelona), ha resultado finalista en 2015 del concurso de relatos cortos “Mira’m als ulls” (“Mírame a los ojos”), convocado por la Asociación del Personal de La Caixa, con su relato “Sueño de un día de mayo”. Es la historia de una mujer que toma la decisión de viajar a París dejando todo atrás para comenzar una vida nueva.



Antonio Martínez (Amma Valdebernardo), exposición de cuadros en la residencia.

La residencia Amma Valdebernardo (Madrid) ha organizado en 2015 una exposición de pintura con los 140 cuadros elaborados por el residente Antonio Martínez Sánchez.

Nacido en Valdeconcha, un pueblo de la provincia de Guadalajara, un 13 de junio de 1928, pronto emigró a Madrid, donde trabajó como agente comercial hasta su jubilación. En ese momento empezó a viajar por España y por muchos países del mundo junto a su mujer. Uno de esos viajes fue a Italia, en donde Antonio quedó fascinado por la arquitectura y la pintura.

Fue ahí donde empezó su afición, que se acrecentó cuando en casa cuidaba de su nieta. Para entretenerla, dibujaba para ella los dibujos animados que salían por la tele, como Calimero y los Picapiedra, y poco a poco pintar fue convirtiéndose en una pasión. Casi en una adicción, como confiesa.



Lorenzo Martínez (Amma El Balconcillo), un cuadro por semana.

A sus 92 años, Lorenzo es un pintor consumado. Y eso que empezó a pintar cuando ingresó en la residencia, al asistir al taller de pintura del centro. Pero una vez que empezó, ya no ha podido parar y ahora pinta un cuadro a la semana. En 2015 montó una exposición dedicada a El Quijote en la Biblioteca Provincial de Guadalajara, algo que no era una novedad para él, puesto que ya había expuesto en este lugar años atrás.



Miguel Díaz de Liaño (Amma Puente de Vallecas), el rey de las maquetas.

Trabajador del Metro de Madrid, cuando se jubiló empezó su afición por las maquetas. Empezó con pequeños trabajos para decorar belenes y, poco a poco, fue cogiéndole afición. Siguió así haciendo casas de madera, decorándolas con pintura, hierba, tejas y hasta cortinas. Y a sus 87 años, no para de dedicarse a esta tarea, de la que se ha montado una exposición en la residencia.



Teófilo Sanz Juanas (Amma Arganzuela), un pintor de renombre internacional.

Nacido en Sigüenza, no fue hasta 1990 cuando realizó su primera exposición en la ermita del Humilladero. Sus obras se caracterizan por los materiales empleados, como tierra y arena, que usa para representar paisajes. Ha expuesto en España, Italia, Irlanda, Alemania, Inglaterra y Noruega y durante 2015 pudimos apreciar su arte en la residencia Amma Arganzuela donde vive.



Teresa Durán (animadora de Amma Coslada), cuadros que van más allá de la vista.

Los preciosos cuadros de nuestra compañera Teresa Durán, animadora sociocultural de Amma Coslada (Madrid), estuvieron expuestos durante 2015 en el Centro Cultural Margarita Nelken de la ciudad, bajo el título “Lo esencial es invisible a los ojos”.

La exposición tuvo una excelente acogida y hasta allí acudieron los mayores de la residencia para verla.





6.5.
**Conservación
del patrimonio
histórico-artístico**

Aunque Amma apuesta por edificios de nueva creación para sus residencias, en circunstancias puntuales ha llevado a cabo también la reforma y adecuación de edificios ya preexistentes para adaptarlos a uso residencial, algunos de ellos protegidos desde el punto de vista de Patrimonio.

Este fue el caso de Amma Oblatas y Amma Argaray, ambos en Pamplona, en los que el Grupo Amma llevó a cabo un profundo proceso de restauración que ha permitido preservar el valor histórico-artístico de ambos edificios.



Amma Oblatas, antiguo Convento de las Oblatas.

Este convento fue construido en 1945 sobre un solar en el que ya en el siglo XVII estuvo ubicado otro convento, en este caso de los Trinitarios. El edificio está catalogado como patrimonio arquitectónico por el Instituto Príncipe de Viana y contiene en su interior la preciosa capilla original en la cual muchos pamploneses han pasado por el altar. Gracias a un acuerdo de colaboración entre la comunidad de religiosas y el Grupo Amma, la compañía llevó a cabo una rehabilitación integral del edificio, respetando el aspecto exterior del edificio, para convertir el interior en residencia de mayores. El proyecto, de más de 7 millones de euros, y dirigido por los arquitectos Javier Tellechea y Carmelo Fernández Militino, recibió en el año 2010 el Premio a la Accesibilidad Universal concedido por la Asociación Retina de Navarra.



Amma Argaray, Seminario de San Miguel.

Amma alcanzó un acuerdo con el Arzobispado de Navarra para restaurar una de las alas del Seminario de San Miguel y convertirlo en residencia de mayores. Este edificio, concluido en 1936 y construido en ladrillo rojo, hormigón y paños enfoscados pintados, es obra del arquitecto pamplonés Víctor Eusa, considerado como el “Gaudí” de Pamplona y que fue figura central de la arquitectura en Navarra durante la mayor parte del siglo XX. Durante la Guerra Civil se utilizó como hospital militar para volver luego a su uso eclesíástico original. La restauración respetó el aspecto exterior del edificio y buena parte de la distribución interior.



A young woman with long brown hair, wearing a white lab coat and a lanyard, is smiling as she assists an elderly person. She is holding a white walking stick for the elderly person, who is wearing a dark long-sleeved shirt and has a tattoo on their arm. The background is a clinical setting with a hospital bed and other equipment. The entire image has a red overlay.

6.6. Colaboración con el sector



Participación en las principales patronales y organizaciones del sector.



Amma forma parte activa de entidades como AESTE, la Fundación Edad&Vida y patronales regionales, y también colabora con las principales organizaciones profesionales y científicas, como la Sociedad de Geriatria y Gerontología y Colegios Profesionales. También es miembro de la Asociación Española para la Calidad y de la Asociación Española de Hostelería Hospitalaria.

En este contexto, el Director General de Amma, Javier Romero, es Presidente de la Comisión de Recursos Humanos de AESTE desde el año 2014. Además, durante 2015 técnicos de Amma, junto con AESTE y AENOR, participaron en dos comités de actualización de las normas UNE 158.101 de Gestión de Centros Residenciales y UNE 158.201 de Gestión de Centros de Día, actualmente en fase de aprobación.



Amma, empresa colaboradora del VI Congreso Nacional de Alzheimer.

El Grupo Amma fue una de las empresas colaboradoras del VI Congreso Nacional de Alzheimer, organizado por la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de Personas con Alzheimer y otras demencias (CEAFA), que se celebró del 12 al 14 de noviembre de 2015 en la Feria de Muestras de Valladolid, coincidiendo además con el 25º aniversario de esta entidad. Al evento asistieron más de 500 personas.



El Ministro de Sanidad, Alfonso Alonso, en el stand del Grupo Amma.

Amma, presente en el V Congreso Internacional sobre Dependencia y Calidad de Vida.

Varios profesionales de Amma participaron como ponentes en el V Congreso Internacional Dependencia y Calidad de Vida, que se celebró los días 10 y 11 de marzo de 2015 en el Palacio Duques de Pastrana de Madrid bajo el título de “El reto de la cronicidad”.

Además, Amma estuvo presente también con un stand en el congreso, por el que pasaron personalidades como el Ministro de Sanidad, Alfonso Alonso, y la Alcaldesa de Madrid, Ana Botella, entre otras.

Este Congreso fue organizado por la Fundación Edad&Vida, de la que Amma es miembro promotor, y en estas cinco ediciones se ha consolidado como una plataforma de diálogo y reflexión sobre la situación actual, los retos pendientes y las posibles soluciones en el ámbito del envejecimiento y la calidad de vida de las personas mayores.



Cuatro centros de Amma participan en una campaña sobre hidratación en los mayores organizada por la Fundación Edad&Vida y Aquarius.

Las residencias de mayores Amma Tías (Lanzarote), Amma Las Anjanas (Cantabria), Amma Oblatas (Navarra) y Amma Cartagena (Murcia) participaron este verano en una campaña de sensibilización a nivel nacional puesta en marcha por la Fundación Edad&Vida y Aquarius (marca perteneciente a Coca-Cola España) sobre la necesidad de una óptima hidratación en las personas mayores.

Esta campaña consistió en la entrega por parte de Aquarius a las más de 40 residencias de toda España que participan en este programa de más de 18.000 botellas de esta bebida para ayudar a prevenir posibles estados de deshidratación por el calor. Además, se difundieron una serie de recomendaciones básicas a través de dípticos informativos para evitar este tipo de problemas entre los mayores, un colectivo que debido a distintas circunstancias tiende a beber menos líquidos de los necesarios y en el que se debe vigilar especialmente la hidratación para evitar complicaciones de salud.



Colaboración con la Universidad para Mayores “Francisco Ynduráin” y la Sociedad Navarra de Geriátría .

El Grupo Amma tiene suscrito un acuerdo de colaboración con esta universidad de la Fundación Bilaketa, creada en 1998, por la que cede instalaciones de su residencia Amma Argaray para que sirvan como aulas para sus alumnos. También en este mismo centro, en 2015 finalizó la colaboración con la Sociedad Navarra de Geriátría y Gerontología de Navarra, mediante el cual hemos acogido su archivo durante los últimos cuatro años.





A teal-tinted photograph of a park or outdoor area. In the foreground, there are several metal mesh chairs and a small table. In the background, there are large trees and a building. The overall scene is peaceful and natural.

7

**COMPROMISO
CON EL MEDIO
AMBIENTE**



7.1. Apuesta por la sostenibilidad

Amma continúa su apuesta por la sostenibilidad, trabajando en beneficio del medio ambiente y haciendo de nuestra empresa una entidad comprometida y responsable en sus actividades.

Durante 2015, el Grupo Amma ha fortalecido las iniciativas emprendidas con anterioridad en materia ambiental y ha llevado a cabo un **ambicioso programa de acciones** basado en la eficiencia energética y la sostenibilidad, aspectos que han ganado también protagonismo en la formulación de nuestra nueva “Misión, Visión y Valores” y que han sido incluidos asimismo en nuestro sistema de gestión integral.

La compañía ha llevado a cabo durante el año un exhaustivo proceso de **identificación de los requisitos legales específicos en materia medioambiental** a nivel europeo, nacional, autonómico y municipal para todas sus residencias. Además, se han definido nuevos **indicadores ambientales** para medir el consumo energético, el consumo de agua y la generación de vertidos y residuos, implementando también **nuevos protocolos** para contribuir a la reducción de la huella contaminante de la compañía.

Por otro lado, durante 2015 hemos seguido realizando **actividades de formación y concienciación** entre nuestros usuarios, familiares y trabajadores, focalizados en distintas acciones, como las actividades en torno a la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.



Amma recibe en 2015 el premio “Pasión de Asistir” de SCA-Tena por su compromiso medioambiental.

El jurado valoró la candidatura de Amma, entre más de 300 presentadas, por la reducción de la huella contaminante de la compañía en los últimos años y las actividades de concienciación medioambiental que desarrolla con sus públicos.

An aerial photograph of a university campus, overlaid with a semi-transparent teal filter. The image shows a central courtyard with a multi-tiered fountain in the foreground, a playground with slides and climbing equipment in the middle ground, and a large building on the left. The text "7.2. Política ambiental" is centered in white, bold font.

7.2. Política ambiental

La nueva “Misión, Visión y Valores” de Amma aprobada en 2015 ha supuesto un impulso a la contribución por parte de la empresa para la mejora del medio ambiente, incluyendo entre los valores la sostenibilidad.

Será este valor de la sostenibilidad el que impulse las acciones encaminadas al desarrollo empresarial ofreciendo un servicio de calidad sin perjuicio del medio ambiente: “mantener un equilibrio económico que aúne la eficiencia y el buen uso de los recursos con el cuidado de la calidad del servicio; apostando por contribuir activamente a la mejora del medio ambiente, del entorno más cercano y de la sociedad en general”.

También durante 2015 se han integrado en nuestro sistema de gestión los requerimientos de un modelo de gestión ambiental, actualizando las líneas de nuestra política de calidad para incluir los compromisos ambientales, de responsabilidad social y de seguridad del paciente.

POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, RSE Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL GRUPO AMMA.

Fundamentada en el CÓDIGO ÉTICO y los principios básicos de la MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

1. ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

- Implantando acciones de mejora para la satisfacción de usuarios, familiares y otras partes interesadas.
- Reduciendo los riesgos en la seguridad del paciente dentro del contexto de la organización.
- Con un enfoque a la gestión integrada de riesgos y el compromiso de medición y mejora continua de los procesos.

2. TRANSPARENCIA

- Fomentando la comunicación interna y externa.
- Poniendo en marcha mecanismos de notificación de eventos adversos.
- Difundiendo la cultura de la seguridad, responsabilidad social y ambiental dentro de la organización y a los distintos grupos de interés.

3. MOTIVACIÓN

- Potenciando iniciativas de participación, formación, sensibilización.
- Incentivando el desarrollo y la promoción interna de los profesionales.

4. SOSTENIBILIDAD

- Liderando planes estratégicos para la mejora en la gestión de los recursos.
- Implantando medidas que reduzcan el impacto ambiental de las actividades y servicios.

5. COMPROMISO

- De cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y aquellos suscritos por la organización.

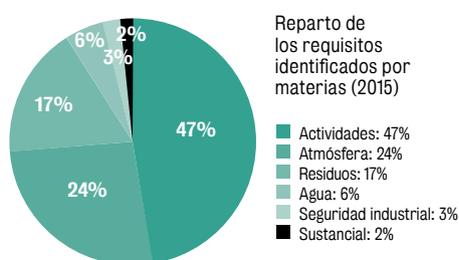


7.3. Identificación y evaluación de requisitos legales de carácter ambiental

En 2015 se ha contratado el servicio especializado de legislación ambiental INFOSALD, que incluye la identificación de los requisitos legales específicos en materia medioambiental a nivel comunitario, nacional, autonómico y municipal para cada uno de los emplazamientos de los centros.

La legislación ambiental se asocia tanto a las instalaciones, licencias, autorizaciones y permisos de obra, actividad, industria, como a las actividades que lleva a cabo cada centro que impactan de forma directa o indirecta sobre el medio ambiente: emisiones de gases, consumo de recursos (electricidad, agua, gas, recursos naturales, etc.), vertido de aguas residuales, producción, segregación y retirada de residuos peligrosos y no peligrosos, etc.

La normativa aplicable se presenta dividida por materias y completamente actualizada, garantizando que nuestros 31 centros puedan cumplir con los requerimientos mínimos obligatorios de protección del medio ambiente y los superen, de manera voluntaria, en la medida de lo posible.



Tras el proceso de identificación se han obtenido un total de 6.802 requisitos desglosados en actividades, agua, atmósfera, residuos, seguridad industrial, sustancias y energía de todas las instalaciones.

A partir de la identificación de estos requisitos, Amma está trabajando en la evaluación de cada uno de ellos para llevar a cabo su seguimiento.

REQUISITOS TOTALES IDENTIFICADOS POR MATERIAS:

Actividades	Agua	Atmósfera	Residuos	Seguridad industrial	Sustancias	Energía	TOTAL
209	420	1.664	1.162	3.210	132	5	6.802

Por otro lado, durante el último trimestre de 2015 Amma ha trabajado el borrador de Real Decreto relativo a las Auditorías Energéticas, de manera que a inicios de 2016 ha sido de las primeras empresas a nivel nacional en contratar los servicios de Bureau-Veritas para la realización de estas auditorías en sus 31 centros, lo que se acompañará con la realización voluntaria de la calificación energética de los mismos.



7.4. Indicadores ambientales



Para impulsar la gestión ambiental es necesario conocer el estado actual y la tendencia del impacto ligado al desarrollo de la actividad de la empresa, a fin de cuantificarlo y proponer medidas de actuación que permitan reducirlo.

Para ello se han redefinido durante 2015 los **indicadores ambientales** que reflejan el consumo energético tanto interno como externo, el consumo de agua y la generación de vertidos y residuos de cada uno de los centros.



De los dos primeros indicadores se vienen recogiendo datos históricamente y se reportan a continuación en la presente memoria. Los datos de vertidos y residuos comenzarán a medirse y cuantificarse a partir de 2016.

Para realizar la medición de estos indicadores, Amma cuenta con una **herramienta de telemedida**, implantada en colaboración con Telefónica España, que permite llevar un control exhaustivo de las curvas de consumo de electricidad, gas y agua en los centros.

RATIOS DE CONSUMO ELÉCTRICO. Evolución (en kwh).



CONSUMO ELÉCTRICO POR FUENTES PRIMARIAS. Según Mix eléctrico español 2015.
(publicado por Red Eléctrica de España).

FUENTES DE ENERGÍA	%COBERTURA
EÓLICA	19,0%
HIDRÁULICA	11,0%
SOLAR FOTOVOLTAICA	3,1%
NUCLEAR	21,8%
COGENERACIÓN Y RESTO	10,9%
OTRAS RENOVABLES	1,8%
CARBÓN	20,3%
CICLO COMBINADO	10,1%
SOLAR TERMOELÉCTRICA	2,0%

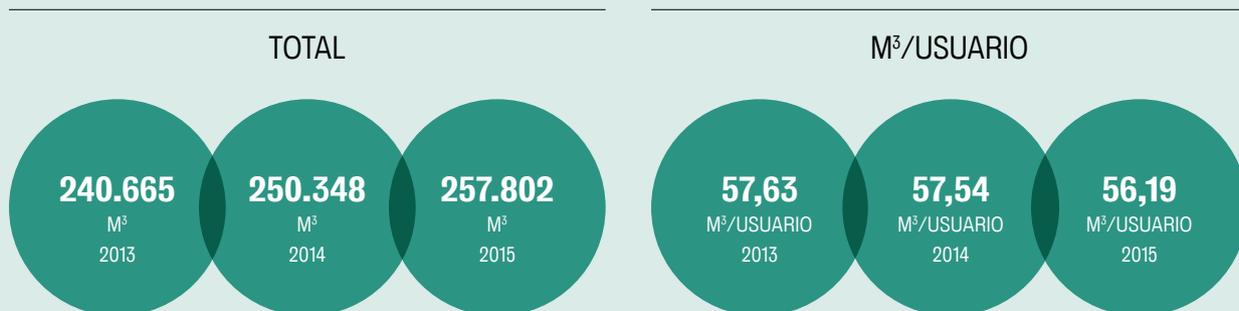
RATIOS DE CONSUMO DE GAS, GASOIL Y BIOMASA. Evolución (en kwh).

	2013	2014	2015
GAS PROPANO	2.335.204	2.233.187	2.349.012
GAS NATURAL	20.519.672	19.759.089	20.200.804
GASOIL	730.230	703.010	675.680
BIOMASA	1.070.800	924.337	1.024.908
TOTAL	24.655.906	23.065.185	23.627.324
KW/USUARIO (RES+CD)	5.968,94	5.301,34	5.149,86

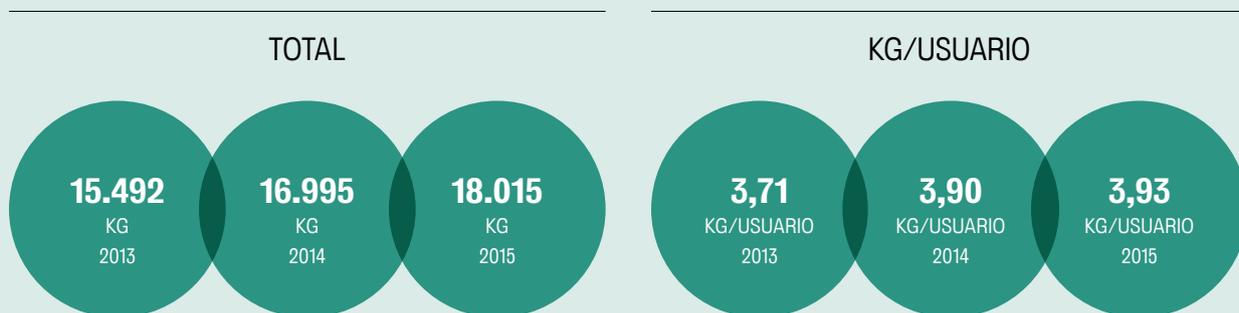
ENERGÍA GENERADA POR NUESTRAS PLACAS SOLARES. Evolución (en kwh).



RATIOS DE CONSUMO DE AGUA. Evolución (en m³).



RATIOS DE CONSUMO DE PAPEL DE OFICINA. Evolución (en kg.).



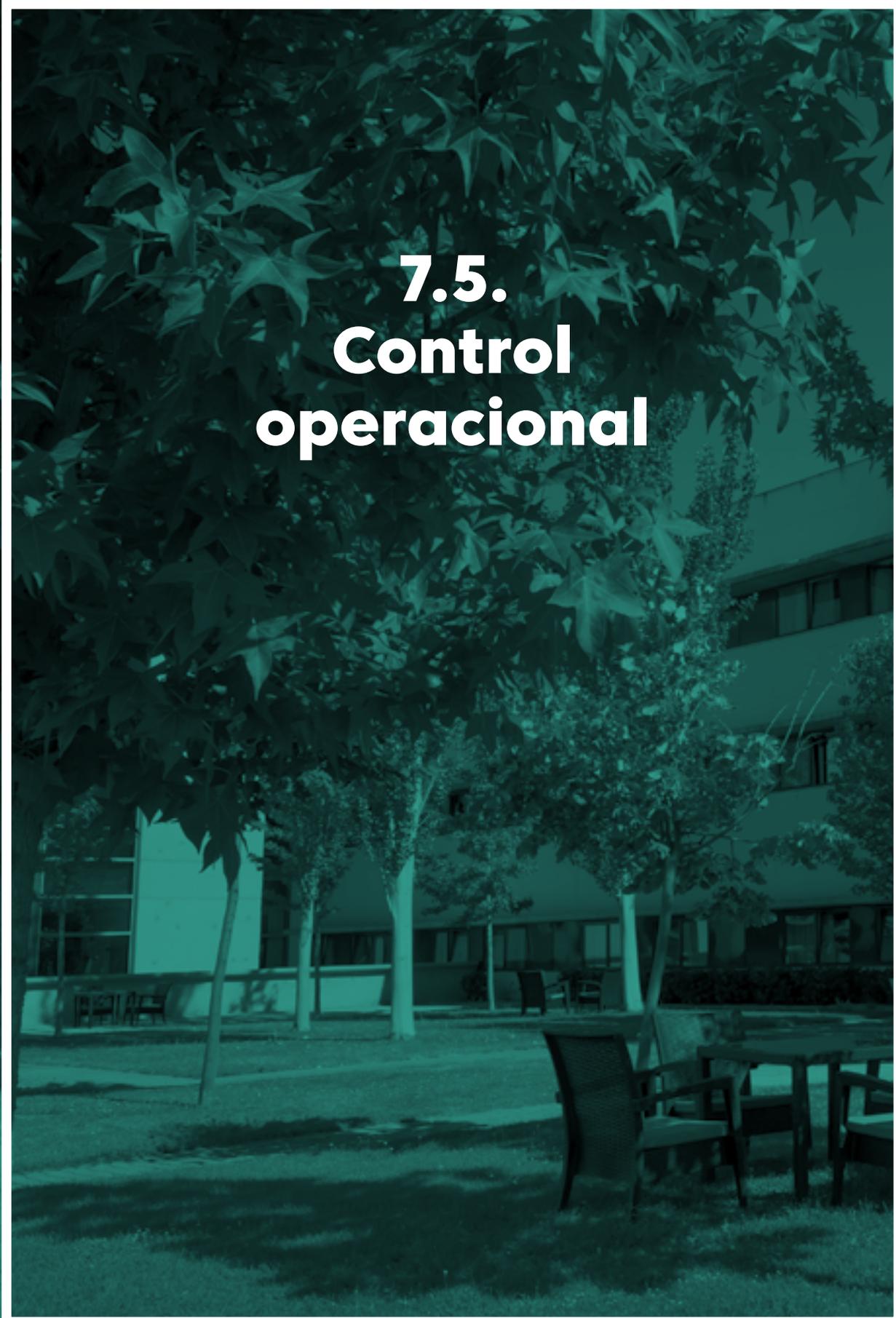
EMISIONES GENERADAS (TCO₂e) EN 2015.

ALCANCE 1	4.674,33
GAS PROPANO	537,91
GAS NATURAL	4.080,56
GASOIL	168,61
ALCANCE2 - ELECTRICIDAD	4.153,73
BIOMASA	18,45

EMISIONES EVITADAS (TCO₂e) EN 2015.

PLACAS SOLARES	146,37
----------------	---------------

7.5. Control operacional





A partir de la evaluación del cumplimiento legal y de los datos de los indicadores ambientales se han trazado durante 2015 varias áreas de actuación prioritaria, como son el control del consumo energético asociado al uso de la climatización, el consumo del agua y la generación de los residuos, implementando nuevos protocolos de actuación.

PROTOCOLO DE CLIMATIZACIÓN

Este protocolo se ha diseñado para establecer un referente que sirva como herramienta para alcanzar la temperatura y renovación de aire óptimos, en función de las variaciones climatológicas de cada región.

Como primera pauta se marcan las **temperaturas máxima y mínima** de climatización para invierno y verano, respectivamente, teniendo en cuenta lo establecido por la legislación.

El protocolo establece el **calendario** orientativo para la **conexión de la calefacción y de la refrigeración** en función de las temperaturas exteriores para cada una de las comunidades autónomas, diferenciando entre invierno riguroso, invierno suave, verano y verano suave.

Para cada uno de los períodos marcados se construye una tabla de **horarios de conexión y desconexión de la climatización** que abarca cada una de las diferentes estancias que constituyen el centro. Conjuntamente, para alcanzar una calidad de aire óptimo dentro de las residencias, se incluye el **horario guía de ventilación** que informa del intervalo de tiempo que las ventanas han de estar abiertas para la renovación completa del aire tanto para invierno como para verano.

Además, el protocolo de climatización detalla las instrucciones para la creación de un **mapa de necesidades climáticas** de la residencia en base a la orientación, estacionalidad, altura y ocupación. Tomando como base estas variables, cada centro define los horarios y temperaturas necesarios en cada una de las estancias para climatizar el tiempo oportuno a la temperatura adecuada, optimizando el sistema de climatización para consumir exactamente lo que se necesita sin perjuicio para los usuarios y trabajadores de los centros.

Asociado a este documento se ha creado la **guía de climatización** que sintetiza de manera muy visual el contenido del protocolo y contiene tablas orientativas de horarios y rangos de temperatura de calefacción y refrigeración para cada sala, respondiendo al intervalo de temperaturas exteriores.

Este protocolo, además de garantizar el confort de los residentes y trabajadores, permite ganar en eficiencia y además aumentar el ahorro energético.

PROTOCOLO DE RESIDUOS

Durante 2015 se ha diseñado un **formulario** para conocer el grado de separación de residuos que tenía lugar en cada residencia. De este documento se extrajo la proporción de centros que disgregan correctamente cada residuo en su correspondiente contenedor.

PORCENTAJE DE CENTROS QUE SEPARAN CORRECTAMENTE CADA TIPO DE RESIDUO

Restos	Orgánico	Envases	Vidrio	Cartón
92%	8%	68%	36%	76%

En base a estos datos, y con el objetivo de alcanzar el máximo nivel de correcta separación de los residuos, Amma ha desarrollado el protocolo de residuos aunando los distintos tipos de residuos que se generan derivados de la actividad, gestión y operación de los centros, estableciendo las directrices para reducir en origen, reutilizar y separar correctamente.

El protocolo confiere los cimientos para la segregación de la basura, instando a que la separación tenga lugar en el momento de su producción. Para facilitar la gestión, ofrece tablas informativas que recogen las características mínimas que han de tener las bolsas y envases conforme a la legislación de cada una de las comunidades autónomas, indicando la galga, el color, el volumen, el rótulo y la identificación necesarios.

Asimismo, se ha introducido el concepto de **Libro de residuos** para llevar un control de la cantidad de residuos producidos. Este documento se presenta en tres formatos confeccionados para cubrir las tres grandes áreas de generación de los residuos:

- El oficial de mantenimiento de cada centro registra cuantitativamente los residuos voluminosos, restos o escombros de pequeñas obras, RAEE's, luminarias, tóneres y pilas producidos anualmente indicando la modalidad de recogida que tiene lugar.
- La cantidad de fracción de restos, fracción orgánica, residuos de envases, cartón, pañales y aceites de cocina generados es anotada por el personal de cocina, limpieza y servicios generales, respectivamente, junto con el tipo de recogida.
- El personal sanitario lleva el control de la producción de residuos cortopunzantes identificando su código LER de peligrosidad, el peso y el gestor autorizado que los recoge.

Gracias al Libro de Residuos, Amma puede conocer la cantidad y topología de residuos que se generan debido al desarrollo de la actividad en cada una de las residencias. Permite llevar un control y poder establecer estrategias de minimización y planes de mejora que favorezcan el reciclaje de los residuos y contribuyan a la protección del medio ambiente.

COLABORACIÓN CON ENTIDADES PARA LA SEGREGACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS



Otra iniciativa sustancial para el fomento del reciclaje de residuos peligrosos fue la adhesión durante 2015 a la **Fundación Ecopilas** para la gestión y el reciclaje de pilas y baterías, y a la Asociación **Ambilamp**, de recogida y tratamiento de lámparas y luminarias en nuestros centros.

CENTROS CON ADHESIÓN A...

 Fundación para la Gestión Medioambiental de Pilas	2014	2015	 AMBILAMP RECICLAMOS LA LUZ	2014	2015
	0	16		0	31
	0%	51,61%		0%	100%

También en materia de recogida de residuos, y siguiendo la legislación, la retirada de medicamentos al final de su vida útil se realiza a través de los **puntos Sigre** de las farmacias de referencia de cada centro.

PLAN DE GESTIÓN Y USO SOSTENIBLE DEL AGUA

Amma ha impulsado durante 2015 el ahorro de un bien tan preciado como es el agua mediante la elaboración de este plan de gestión y uso sostenible, que ha comenzado a aplicarse en los centros del municipio de Madrid (Amma Arganzuela, Amma Usera, Amma Valdebernado y Amma Puente de Vallecas) y que irá ampliándose al resto progresivamente.

Se trata de un ambicioso proyecto a cuatro años para reducir sustancialmente el consumo del agua, trabajando en el uso eficiente de este recurso a partir de la implantación de buenas prácticas y mejora de los sistemas.

El trabajo comenzó por el análisis de la proporción de fregaderos, lavabos, duchas y cisternas dotados de un sistema de consumo ecológico en estos cuatro centros, que sirva como base para el desarrollo de acciones.

PORCENTAJE DE EQUIPOS CON SISTEMAS DE CONSUMO ECOLÓGICO

	ARGANZUELA	USERA	VALDEBERNARDO	VALLECAS
Fregaderos	0%	30,7%	28,5%	20%
Lavabos	66,6%	76,8%	65,1%	100%
Duchas	62,5%	86,7%	28,5%	91,52%
Cisternas	0%	0%	0%	0%

Este plan se ha desarrollado con la finalidad de obtener un uso más eficiente del agua sin influir en el confort o en las necesidades hídricas de las actividades del centro a través de las siguientes acciones:

- Instalación de un contador individual de agua de riego.
- Ajuste del volumen de descarga y media descarga de las cisternas a 6 y 3 litros, respectivamente.
- Sustitución de los perlizadores defectuosos y ajuste de los caudales de los grifos para que sean inferiores a 10 litros/min.
- Reemplazamiento de los mangos defectuosos y ajuste de los caudales de las duchas por debajo de los 10 litros/min.
- Sustitución de las cisternas de uso público por cisternas sustancialmente más eficientes de tipo fluxómetro.
- Reemplazamiento de la grifería de los baños públicos y geriátricos por sistemas altamente eficientes de tipo infrarrojo y/o temporizado.
- Formación para el uso sostenible del agua, incidiendo en reducir su desperdicio y fomentando las buenas prácticas de utilización de los equipos.

Gracias al plan de gestión y uso sostenible del agua se ha determinado el volumen de agua susceptible de reducirse mediante la aplicación de las medidas programadas.

PLAN DE AHORRO DE AGUA-PLAN DE RIEGO

Una proporción muy significativa del plan de gestión y uso sostenible del agua la compone el plan de riego de zonas verdes. Este plan proyecta un mayor aprovechamiento de los recursos hídricos a través de sistemas eficientes de riego y un replanteamiento de los jardines.

El objetivo fundamental consiste en reducir el volumen de agua de riego a los siguientes parámetros:



Para ser más consecuentes con el compromiso ambiental, el Grupo Amma se ha sumado en 2015 al **reto del agua del Canal de Isabel II**, responsabilizándose de cumplir con los objetivos establecidos.

OTROS PROYECTOS DE MEJORA

Durante 2015 se ha continuado trabajando en la sustitución progresiva de las actuales luminarias de los centros por dispositivos de bajo consumo, así como la instalación de detectores de presencia. También se ha seguido con la sectorización de las instalaciones e instalación de sensores de clima por zonas.





7.6. Formación y sensibilización ecológica de nuestros públicos



Además de las medidas llevadas a cabo por la compañía para reducir la huella contaminante derivada de nuestra actividad, en Amma damos también mucha importancia a la concienciación de nuestros públicos internos sobre la necesidad de ser respetuosos con el medio ambiente.

Nuestras residencias conforman, en sí mismas, pequeños espacios biosaludables, en los que se concede mucho valor a la **existencia de zonas ajardinadas** con diversidad de árboles y plantas ornamentales para disfrute de nuestros residentes y sus familias, y que contribuyen igualmente a compensar la huella contaminante total de la compañía.



CULTIVANDO EL HUERTO EN LAS RESIDENCIAS AMMA



Las residencias Amma Colmenar y Amma Arganzuela han sido distinguidas en 2015 con sendas menciones especiales en el concurso “Decorando el Jardín”, convocado por la Comunidad de Madrid.



Amma Sant Cugat (Barcelona) ha colaborado en 2015 con el proyecto “Llevemos el huerto a los abuelos”, del colegio Pureza de María, dirigido a alumnos y alumnas de 3º de ESO, que ha consistido en la instalación conjunta entre mayores y jóvenes de un huerto en la residencia. Durante la experiencia, los participantes han desarrollado actividades como el montaje del huerto urbano, trabajo de psicomotricidad, entrevistas para conocerse mutuamente, fabricación de mermelada, preparación de infusiones de plantas que sirvan como insecticida natural y participación en talleres de decoración de cajas para la cosecha.

Además, y como viene haciendo en los últimos años, todos los centros de Amma desarrollaron distintas actividades de concienciación ecológica con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente** (5 de junio), una fecha que viene a recordarnos la necesidad de proteger nuestro ecosistema y de contribuir entre todos (gobiernos, empresas y ciudadanos), a preservar el medio ambiente.

Se plantaron nuevos árboles y plantas en los jardines, se llevaron a cabo charlas sobre reciclaje (con ejercicios prácticos sobre cuáles son los colores que identifican cada contenedor) y talleres de manualidades con material reciclado, los mayores elaboraron carteles para colocar en los centros sobre la importancia de cuidar el medio ambiente y se realizaron también excursiones a parques y centros de conservación de la naturaleza de sus entornos.



Por último, durante 2015 se han desarrollado otras actividades de concienciación ecológica, como la **instalación de aparcabicis en las residencias** para fomentar el uso de este medio de transporte como sustituto del coche entre sus públicos y también la instalación de **cartelería en los centros para fomentar el reciclaje y la correcta separación de los residuos** por parte de usuarios, familiares y trabajadores, asociada a las colaboraciones suscritas durante el año con Ecopilas y Ambilamp.



Sobre el informe (G4-17)

Esta tercera memoria de sostenibilidad del Grupo Amma se ha realizado siguiendo los requisitos del estándar internacional Global Reporting Initiative (Guía G4) opción esencial, tanto para la definición de contenidos de la memoria como para garantizar la calidad de la misma.

En la presente memoria informamos sobre las distintas actividades y principales impactos sociales, económicos y medioambientales del Grupo Amma durante el ejercicio 2015, así como de aspectos considerados relevantes para los principales grupos de interés de la compañía. El informe incluye también información de años anteriores, lo que ayuda a conocer la evolución de la compañía.

Respecto a la información económica incluida en el informe se ha obtenido de las cuentas anuales consolidadas y auditadas del Grupo Amma correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015.

Esta memoria no ha sido verificada externamente.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
Estrategia y análisis			
G4-1	6,7		Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.
G4-2	12, 44, 117, 161		Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.

Contenidos básicos generales	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
Perfil de la organización			
G4-3	88		Nombre de la organización.
G4-4	11, 153		Principales marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización.
G4-5	Contraportada		Lugar donde se encuentra la sede de la organización.
G4-6	25		Número de países en los que opera la organización. Nombrar aquellos donde se llevan a cabo operaciones significativas o tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad.
G4-7	88		Describa la naturaleza del régimen de la propiedad y forma jurídica.
G4-8	25,1 09		Indique de que mercados se sirve (desglose por área geográfica, sectores y tipo de clientes y destinatarios).
G4-9	12, 21, 53, 161		Determine el tamaño de la organización.
G4-10	162, 164, 172		<p>a) N° empleados por contrato laboral y sexo.</p> <p>b) N° empleados fijos por tipo de contrato y sexo.</p> <p>c) Tamaño plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.</p> <p>d) Tamaño plantilla por región y sexo; contrataciones estacionales.</p> <p>e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.</p> <p>f) Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.</p>
G4-11	172		Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	75-77		Descripción de la cadena de suministro.
G4-13	No aplica		Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria: tamaño, estructura, propiedad accionarial o cadena de suministro.
G4-14	42, 117, 231		Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

Contenidos básicos generales	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
G4-15	42, 196, 205, 229		Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	223, 224		Elabore una lista de asociaciones y las organizaciones de promoción nacional e internacionales a los que la organización pertenece.

Aspectos materiales y cobertura

G4-17	89		a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.
	251		b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.
G4-18	43, 44		a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.
	43		b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.
G4-19	44		Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	44		Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.
G4-21	44		Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.
G4-22	No se han producido		Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
G4-23	No se han producido		Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.

Participación de los grupos de interés

G4-24	46		Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	46		Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

Contenidos básicos generales	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
G4-26	46-47		Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.
G4-27	43-46		Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

Perfil de la memoria

G4-28	2015		Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).
G4-29	2014		Fecha de la última memoria, si procede.
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		Anual.
G4-31	Comunicación@amma.es		Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.
G4-32	251		a) Indique que opción 'de conformidad' con la guía ha elegido la organización. b) Facilite el índice de GRI de la opción elegida. c) Facilite la referencia al informe de verificación externa si lo hubiere.
G4-33	251		Verificación externa del informe.

Gobierno

G4-34	90		Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.
-------	----	--	--

Ética e integridad

G4-56	82,85		Describa los valores, los principios, los estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
-------	-------	--	--

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
ECONOMÍA			
Aspecto material: desempeño económico			
G4-DMA	90		Desempeño económico.
G4-EC1	53, 55, 73, 75		Valor económico directo generado y distribuido.
G4-EC4	22		Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.
Aspecto material: presencia en el mercado			
G4-DMA	161, 167		Presencia en el mercado.
G4-EC5	El salario base para cada categoría profesional es el mismo para hombres y mujeres y supera el salario mínimo interprofesional.		Relación entre el salario desglosado por sexo y salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
G4-EC6	162		Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
Aspecto material: consecuencias económicas indirectas			
G4-DMA	41		Consecuencias económicas indirectas.
G4-EC7	195, 206, 223		Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.
Aspecto material: prácticas de adquisición			
G4-DMA	75-77		Prácticas de adquisición.
G4-EC9	76		Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
---	----------------------------------	-----------	-------------

MEDIO AMBIENTE

Aspecto material: energía

G4-DMA	229, 231, 240		Energía.
G4-EN3	236		Consumo energético interno.
G4-EN5	236		Intensidad energética.
G4-EN6	240,244		Reducción del consumo energético.

Aspecto material: agua

G4-DMA	229, 231, 243		Agua.
G4-EN8	237		Captación total de agua según la fuente.

Aspecto material: emisiones

G4-DMA	229, 231		Emisiones.
G4-EN15	237		Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).
G4-EN16	237		Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).
G4-EN19	237		Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Aspecto material: efluentes y residuos

G4-DMA	229, 231, 241		Efluentes y residuos.
G4-EN22	235		Vertido total de aguas residuales, según su calidad y destino.
G4-EN23	235, 241		Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

Aspecto material: cumplimiento regulatorio

G4-DMA	233		Cumplimiento regulatorio.
--------	-----	--	---------------------------

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
G4-EN29	Nota 1		Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Aspecto material: empleo

G4-DMA	161, 167, 171		Empleo.
G4-LA1	162, 172		Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo edad, sexo y región.
G4-LA2	180		Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.

Aspecto material: salud y seguridad en el trabajo

G4-DMA	185		Salud y seguridad en el trabajo.
G4-LA5	186		Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
G4-LA6	186, 187		Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.

Aspecto material: captación y educación

G4-DMA	175, 179		Capacitación y educación.
G4-LA9	176		Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.
G4-LA10	182		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
G4-LA11	182		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y categoría profesional.

Aspecto material: diversidad e igualdad de oportunidades

G4-DMA	181		Diversidad e igualdad de oportunidades.
G4-LA12	181		Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Aspecto material: mecanismo de reclamación sobre las prácticas laborales

G4-DMA	85		Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.
G4-LA16	Nota 1		Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

DERECHOS HUMANOS

Aspecto material: no discriminación

G4-DMA	85, 181		No discriminación.
G4-HR3	Nota 1		Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.

Aspecto material: libertad de asociación y negociación colectiva

G4-DMA	85, 189		Libertad de asociación y negociación colectiva.
G4-HR4	189		Identificación de centros y proveedores en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

Aspecto material: mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos

G4-DMA	85		Mecanismos de reclamación en materia de derechos.
--------	----	--	---

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
G4-HR12	Nota 1		Número de quejas relacionadas con los derechos humano que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

SOCIEDAD

Aspecto material: comunidades locales

G4-DMA	193		Comunidades locales.
G4-SO1	206-209		Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.

Aspecto material: lucha contra la corrupción

G4-DMA	85		Lucha contra la corrupción.
G4-SO4	85		Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4-SO5	Nota 1		Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.

Aspecto material: política pública

G4-DMA	85		Política pública.
G4-SO6	Nota 2		Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.

Aspecto material: prácticas de competencia desleal

G4-DMA	85		Prácticas de competencia desleal.
G4-SO7	85		Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

Aspecto material: cumplimiento regulatorio

G4-DMA	85		Cumplimiento regulatorio.
--------	----	--	---------------------------

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
G4-SO8	Nota 1		Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Aspecto material: mecanismos de reclamación por impacto social

G4-DMA	85		Mecanismos de reclamación por impacto social.
G4-S11	Nota 1		Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Aspecto material: salud y seguridad de los clientes

G4-DMA	119		Salud y seguridad de los clientes.
G4-PR1	119		Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

Aspecto material: etiquetado de productos y servicios

G4-DMA	117		Etiquetado de productos y servicios.
G4-PR5	136, 137		Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

Aspecto material: comunicaciones en mercadotecnia

G4-DMA	99, 117		Comunicaciones de mercadotecnia.
G4-PR7	Nota 1		Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.

Aspecto material: privacidad del cliente

G4-DMA	85, 117		Privacidad del cliente.
G4-PR8	Nota 1		Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes.

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
---	----------------------------------	-----------	-------------

Aspecto material: privacidad del cliente

G4-DMA	85, 99, 117		Cumplimiento regulatorio.
G4-PR9	Nota 1		Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

NOTAS

Nota 1: No consta existencia de incidencias o aspectos que deban ser objeto de mención.

Nota 2: En el Grupo Amma respetamos la pluralidad de opciones políticas y no realizamos donaciones a partidos políticos.



902 100 999
www.amma.es

Sedes centrales

Madrid

C/ Goya 115, 1º
C.P.: 28009, Madrid (Madrid)
Tel.: 91 781 76 05 · Fax: 91 577 57 06

Navarra

Avda. Guipúzcoa, 5
C.P.: 31014 Pamplona (Navarra)
Tel.: 948 15 37 98 · Fax: 948 29 18 12

-  flickr.com/grupoamma
-  @grupoamma
-  youtube.com/grupoamma
-  facebook.com/grupoamma
-  linkedin.com/company/grupo-amma
-  instagram.com/grupoamma
-  +AmmaEsResidencias
-  comunicacion@amma.es