



**Edita**  
ASISPA

**Sede Social**  
Martínez Villergas 6 - 28027 Madrid  
Tel: 911 950 095

**Coordinación**  
Ana Adame Ortiz  
Mar De Moreta Navarro

**Diseño**  
DIN Impresores s.l.

**Traducción**  
Edita Zelejevaitė

**Impresión**  
DIN Impresores s.l.

**Depósito Legal**  
M-18993-2013



*35 años ofreciendo  
el mejor servicio*

## memoria de actividades

2015

<b>I</b>	Presentación .....	6
	Política de ASISPA .....	8
	datos generales de la entidad .....	12
	certificaciones de calidad de ASISPA .....	14
	junta directiva .....	16
<b>N</b>	Plantilla y usuarios .....	17
	organigrama .....	18
	comité de calidad .....	20
<b>D</b>	datos de los servicios .....	21
	Formación en ASISPA .....	45
	Actividades socioculturales .....	49
<b>C</b>	Estudios de investigación y programas innovadores .....	59
	Jornadas y eventos .....	65
<b>E</b>	Políticas RSC .....	75
	Plan social de ASISPA .....	82
	comité de Ética .....	83

introduction .....	7	
POLICY OF ASISPA .....	9	
GENERAL INFORMATION .....	13	
QUALITY CERTIFICATIONS .....	15	
BOARD OF DIRECTORS .....	16	
STAFF AND USERS .....	17	
ORGANIZATION CHART .....	19	
QUALITY COMMITTEE .....	20	
OUR SERVICES .....	22	
TRAINING AT ASISPA.....	46	
SOCIO-CULTURAL ACTIVITIES .....	50	
RESEARCH STUDIES AND INNOVATE PROGRAMS CONDUCTED .....	60	
WORKSHOPS AND EVENTS.....	66	
CSR POLICIES .....	76	
SOCIAL PLAN OF ASISPA .....	82	
ETHICS COMMITTEE .....	83	

# PRESENTACIÓN



ASISPA cumple 35 años desde su constitución, de los cuales, quince he tenido el orgullo de presidir su Junta Directiva. Ostento dicho cargo desde el año 2000 y los cambios que se han producido desde entonces son motivo de satisfacción para todos.

Considero, por ello, que debo a modo de presentación de esta memoria de 2015 dar las gracias a todos los que han hecho posible que el objetivo que dio origen a nuestra entidad siga presente, trabajando con unos criterios de calidad y profesionalidad.

Quiero dar las gracias a todos y cada uno de las personas voluntarias, trabajadores, entidades colaboradoras, administraciones, tanto públicas como privadas, por su confianza en nuestra entidad y su inestimable apoyo, para seguir creciendo día a día y cumplir muchos años más, trabajando en la implantación de servicios con calidad, calidez y profesionalidad.

Francisco De la Puerta Ruiz  
Presidente



En ASISPA siempre nos hemos caracterizado por nuestro firme compromiso con la calidad y calidez en la prestación de servicios, tal y como atestiguan la red integral de servicios y actividades llevadas a cabo por nuestra Asociación desde el año 1980.

La memoria, que ahora presentamos, recoge el trabajo realizado por nuestra Entidad durante el año 2015. En ella, está descrita la labor realizada por todas las personas que han estado implicadas en esta tarea, en cada uno de los ámbitos de nuestra Asociación.

Nuestro objetivo es ofrecer la mejor calidad de atención en cada uno de los servicios que prestamos, realizando para ello, una gestión ética, comprometida y socialmente responsable.

Los servicios prestados han de adaptarse a las necesidades de las personas y no a la inversa, trabajando todos los días, y de forma constante, en la mejora continua, con profesionalidad, pero sobre todo con ilusión, entrega, y esfuerzo por realizar un trabajo bien hecho con calidad y calidez.

Por todo ello quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que trabajan directamente e indirectamente para hacer realidad los diferentes proyectos de nuestra Asociación, su colaboración y entrega, a la Junta Directiva, socios, trabajadores, voluntarios, Administraciones Públicas, entidades privadas etc. que colaboran con nosotros en el trabajo diario, engrandeciendo, el valor más importante de ASISPA: Las Personas.

Sabina Camacho Calderón  
Directora General

ASISPA celebrates 35 years of existence, 15 of which I have been proud to preside over its Board of Directors. I have held this position since the year 2000, and the changes that have taken place over that period gives us all reason to be satisfied.

I therefore consider it a must to present this Annual Report 2015 by giving thanks to all the people who have kept the goals that gave rise to our Entity alive through their commitment to the highest standards of quality and professionalism.

I want to thank each and every one of the volunteers, employees, collaborating entities, both public and private administrations for their confidence in our entity and their invaluable support that enables us to keep growing each day and for many years to come, implementing the services with quality, warmth and professionalism.

Francisco De la Puerta Ruiz  
*President*

At ASISPA we have always been characterized by our solid commitment to quality and the warmth with which we deliver our services, as demonstrated by the integrated network of services and the activities performed by our Association since the year 1980.

The Annual Report that we are no presenting covers the work accomplished by our Entity throughout the year 2015. It describes the work carried out by all the people involved in this task in every area of our Association.

Our goal is to offer assistance of the highest quality in all of our services through ethical, committed and socially responsible management.

The services have to adapt to people's needs and not the other way round, by means of constant daily work on the continuous improvement with professionalism, but above all, with great enthusiasm, dedication and efforts to do a job with quality and warmth.

I therefore wish to express my appreciation to all the people who work either directly or indirectly for the realization of the various projects of our Association for their involvement and dedication; to the Board of Directors, partners, employees, volunteers, local authorities, public entities, etc. that collaborate with us on a daily basis, enhancing ASISPA'S most important value: the People.

Sabina Camacho Calderón  
*General Manager*

## MISIÓN

Realizar actividades conducentes a promover tanto la autonomía personal como la mejor atención a las Personas Dependientes y/o vulnerables (mayores, adultos, juventud, infancia), siendo una **Entidad de Economía Social**.

## VISIÓN

Ser una **Entidad referente** en el sector por su calidad, **calidez** e **innovación** en la prestación de Servicios para la promoción de la autonomía, atención a la dependencia y/o en situación de vulnerabilidad social.

## VALORES

- Principio de igualdad y respeto a la diferencia.
- Profesionalidad, eficacia y eficiencia en el trabajo.
- Calidad y calidez (respeto, profesionalidad, cercanía, sensibilidad, amabilidad) en la atención.
- Trabajo en Equipo y comunicación interna.
- Iniciativa.
- Transparencia e integridad.
- Compromiso con los objetivos de la Entidad.
- Mejora continua de la gestión y del desempeño del sistema.

El Sistema integrado de Gestión de la Calidad y Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente y Gestión Ética y Socialmente Responsable tiene como finalidad:

- Satisfacer a los clientes internos/externos.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos contratados, reglamentarios y otros aplicables a nuestros servicios, en la Seguridad - Salud Laboral, Ambiental y Social.
- Dar una respuesta eficaz a los incidentes / emergencias que pueden presentarse en la Entidad.
- Actuar de forma sostenible social, económica y ambientalmente, integrando en los procesos y en la estrategia de toda la entidad la Gestión Ética y Socialmente Responsable más allá del mero cumplimiento de los requisitos legales que nos apliquen.

## MISSION

ASISPA, has the goal to undertake activities aimed at promoting both personal autonomy as well as better attention to people (elders, adults, youth, children) being a **Social Economy Entity**.

## VISION

To be a **model entity** in the sector for our quality, **warmth**, and **innovation** in the provision of services which promote autonomy, addressing dependency, and/or social vulnerability situations.

## values

- Principle of equality and respect for difference.
- Professionalism, effectiveness and efficiency at work.
- Warmth (respect, professionalism, closeness, sensibility, friendliness) in the assistance.
- Team-work and Internal Communication.
- Initiative.
- Transparency and integrity.
- Commitment to our objectives.
- Continual improvement of management and performance of the system.

The aims of the integrated system of Quality Management and Occupational Risk Prevention, Environment Protection and Ethical/Socially Responsible Management are:

- Satisfying both internal and external clients.
- Ensuring that contracted, regulatory and other applicable requirements of occupational health, environmental and social safety are met.
- Effectively responding to incidents and emergency situations that may arise in the Entity.
- Acting in a socially, economically and environmentally sustainable manner by integrating Ethical and Socially Responsible Management system into the processes and strategies of the Entity, going beyond the mere fulfillment of the legal requirements that are applied to us.

P

O

L

I

C

Y

ASISPA



Se concreta bajo distintas vertientes:

#### CON LAS PERSONAS USUARIAS:

- Derecho a la diferencia de las personas, bajo el lema de: "Que mi falta de autonomía no cueste mi libertad".
- Ofrecer una red de Servicios a los cuales pueden acceder en función de sus necesidades y demandas.

#### CON EL PERSONAL:

- Promover y facilitar una formación permanente, innovadora y actualizada base de su cualificación profesional.
- Fomentar la participación en el funcionamiento de la Entidad desde su ámbito de actuación, manteniendo la revisión y evaluación continua de la metodología de trabajo.
- Favorecer la promoción interna, siempre que sea factible, frente a otras alternativas.
- Mantener y fomentar una cultura de comportamientos éticos.
- Proporcionar seguridad y salud laboral en el desempeño del trabajo.

#### CON LA SOCIEDAD:

- Promover la protección del Medio Ambiente contribuyendo a un desarrollo sostenible.
- Impartir actividades formativas tanto a profesionales, voluntarios, cuidadores y otras personas con interés en adquirir ó ampliar sus conocimientos en diferentes áreas del ámbito socio-sanitario.
- Colaborar, coordinar y trabajar la gestión de incidentes-emergencias con otras Organizaciones.
- Aunar esfuerzos y compartir sinergias con otras Entidades Sociales para que podamos contribuir a la creación de una sociedad mejor, más justa y equitativa.

Its different aspects are specified below:

**WITH REGARD TO THE USERS:**

- The right to be different, under the slogan 'Let not my lack of independence take away my freedom'.
- Providing a network of services that can be accessed in accordance with their needs and demands.

**WITH REGARD TO THE STAFF:**

- Promoting and facilitating continuous, innovative and up-to-date training on the basis of their professional qualifications.
- Encouraging involvement in the operations of the Entity from their respective spheres of activity by ongoing revision and evaluation of work methodology.
- Fostering internal promotions, whenever feasible with respect to other alternatives.
- Maintaining and fostering a culture of ethical behavior.
- Providing a safe and healthy working environment.

**WITH REGARD TO THE SOCIETY:**

- Promoting environmental protection, thus contributing to sustainable development.
- Offering educational activities to professionals, volunteers, caretakers and other people, interested in acquiring or broadening their knowledge in the different areas of the socio-sanitary field.
- Cooperating and coordinating activities with other Organizations in the incident/emergency management.
- Joining efforts and sharing synergies with other Social Entities in order to contribute to the creation of a better and fairer society.





**GENERALES**

**DE LA**

**ENTIDAD**

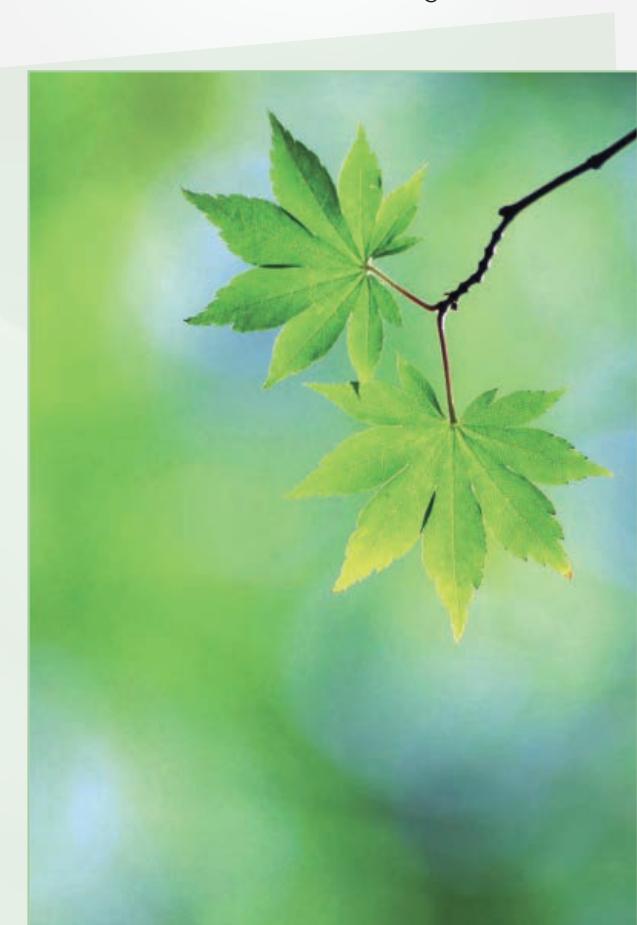
**ASISPA** es constituida en 1980 como una asociación privada y sin ánimo de lucro y tiene por misión la realización de actividades conducentes a promover tanto la autonomía personal como la mejor atención a las Personas (mayores, adultos, juventud, infancia etc.), siendo una Entidad de Economía Social.

El modelo de atención de ASISPA se articula en una serie de servicios y actividades que se complementan entre sí para cubrir todas las posibles necesidades que puedan presentar las personas y otros colectivos en situación de dependencia y/o en situación de vulnerabilidad.

#### **Red de Servicios**

Para posibilitar la Atención Integral a las Personas Dependientes (Mayores, Exclusión Social, etc.) ASISPA cuenta con los siguientes servicios:

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.
- Servicio de Residencia.
- Servicio de Centro de Día.
- Servicio de Viviendas con Servicios.
- Personas Sin Hogar.
- Servicio de Inserción Social (SIS).
- Servicio de Inserción Social para familias romaníes (SISFA rom).
- Servicios profesionales a domicilio (fisioterapia, podología, psicología, etc.).
- Formación.
- Voluntariado.



ASISPA was created, in 1980, as an Institution of Social Economy non-profit private association, with the goal of organizing activities which promote independence, as well as to provide the best possible service for seniors, adults, youth and infants.

ASISPA's care model is articulated in a series of services and activities which complement one another and cover all of the possible necessities which, people and other collectives may have, in dependency and/or vulnerability situations.

#### Service Network

Providing Comprehensive Care for Dependent Persons (seniors, the socially excluded, etc.), ASISPA offers the following services:

- Home Assistance Service.
- Telecare Service.
- Nursing Home Service.
- Day Center Service
- Housing with services.
- Homeless Service.
- Social Inclusion Service (SIS).
- Social Inclusion Service for Roma Families (SISFA rom).
- At Home Professional Services (Physiotherapy, Podiatry, Psychology, etc).
- Training.
- Volunteering.



### **certificados de calidad y prevención de riesgos**

- Certificaciones de Calidad norma ISO 9001

ASISPA mantiene certificado su sistema de gestión de la calidad por la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid en los distintos servicios/centros, según los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

A su vez, la formación Externa cuenta con su propia certificación, en esta misma norma.

### **certificación de calidad normas UNE de la serie 158000**

- De forma paralela a la norma anterior, en 2015 se ha realizado el seguimiento de las normas de prestación de Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las Personas en situación de Dependencia, implantadas en cada servicio / centro.

### **autoevaluación según el modelo EFQM con más de 600 puntos**

- Concretamente, el Modelo EFQM es un modelo no normativo cuyo concepto fundamental es la **autoevaluación**, basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo.

### **certificación de prevención de Riesgos Laborales OHSAS 18001:2007**

- En ASISPA hemos integrado la norma de Gestión de Emergencias con el cumplimiento de los requisitos legales sobre **Planes de Emergencia** y con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001, basado en el ciclo de Mejora Continua. Se alcanza así, con esta certificación, la eficacia de las medidas organizativas en caso de emergencia.

### **certificación de gestión de emergencias. Protección y seguridad de los ciudadanos ISO 22320:2011**

- Se trata de una herramienta de gestión que **garantiza una correcta respuesta ante una situación de emergencia**. Este sistema aúna esfuerzos de entidades públicas y privadas, que participan conjuntamente para ayudar a salvar vidas, disminuir los daños en casos de emergencia y garantizar la continuidad de los servicios básicos.

## **ASISPA quality and occupational hazard prevention certifications**

- ASISPA Quality Certification ISO 9001

ASISPA'S quality control system is certified by the Madrid Chamber of Commerce and Industry, in accordance with the requirements of the norm UNE-EN-ISO 9001:2008.

External Training, in turn possesses its own certification in the same standard.

## **ASISPA quality certification UNE 158000**

- In parallel with the former standard, in 2015 we have performed a follow-up of the standards of Service Delivery for the Promotion of Personal Autonomy and Care for People in a Situation of Dependency, implemented each center/service.

## **self-evaluation EFQM ASISPA got a score of just over 600 points**

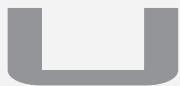
- More specifically, the EFQM Excellence Model is a non-prescriptive model, the fundamental concept of which is self-assessment, based on an in-depth analysis of the management system performance of the organization, applying the criteria of the model.

## **occupational hazard prevention certificate OHSAS 18001:2007**

- ASISPA has integrated the Emergency Management standard, in compliance with the legal requirements relating to Emergency Plans and with the Safety and Occupational Health Management System OHSAS 18001, based on the cycle of continuous improvement. This certification ensures the efficiency of the organizational measures in the case of emergency.

## **Emergency Management citizens' protection and safety.**

- It is a management tool for ensuring an appropriate response in emergency situations, based on the participation of both public and private entities, enabling them to save lives, to diminish damages and to ensure the continuity of basic services.



**CERTIFICATIONS  
OF ASISPA**

## composición de la junta directiva

En la Asamblea General celebrada el **10 de Junio de 2015** se produjo la renovación de cargos de la Junta Directiva de ASISPA quedando constituida como sigue:

**Presidente:** D. Francisco de la Puerta Ruiz

**Vicepresidente:** D. Acisclo Alberto Redondo García

**Tesorero:** Dª. Carmen Zabala Cabello

**Secretario:** D. Gonzalo López Capdequí

**Vocales :** D. Ángel Pedro Aguado Jimenez, D. José María Alonso Seco, D. Gonzalo Berzosa Zaballos, Dª. María Bravo Flores, D. Manuel Higuero Gallego, Dª. María Luisa Junquera Fernández, D. Constantino Lora Quirós , D. Cesar Navarro de Francisco, Dª. Felisa Recarte Goldaracena, D. Isidoro Ruipérez Cantera



## Members of the board of directors

During the General Assembly, on June 10th, 2015, positions in ASISPA's Board of Directors were renewed as follows:

**President:** Mr., Francisco de la Puerta Ruiz

**Vice-president:** Mr., Acisclo Alberto Redondo García

**Treasurer:** Mrs., Carmen Zabala Cabello

**Secretary:** Mr., Gonzalo López Capdequí

**Members:** Mr., Ángel Pedro Aguado Jimenez, Mr., José María Alonso Seco, Mr., Gonzalo Berzosa Zaballos, Mrs., María Bravo Flores, Mr., Manuel Higuero Gallego, Mrs., María Luisa Junquera Fernández, Mr., Constantino Lora Quirós , Mr., Cesar Navarro de Francisco, Mrs., Felisa Recarte Goldaracena, Mr., Isidoro Ruipérez Cantera



## Usuarios atendidos por servicio

SERVICIO	2015
SAD	21.697
TAO	46.736
centro de día	2.219
Residencias	1.232
Viviendas con servicios	135
PSH	136
SIS	3.992
SISFA ROM	471
Fisioterapia preventiva	46
Talleres de formación	60
Programa de detección, valoración y seguimiento mayores	1.509

## Users attended by Service

data on users attended by service 2015	2015
HOME ASSISTANCE SERVICE	21.697
TELECARE SERVICE	46.736
DAY CENTER SERVICE	2.219
NURSING HOME SERVICE	1.232
HOUSING WITH SERVICES	135
HOMELESS SERVICE	136
SIS	3.992
SISFA ROM	471
PREVENTIVE PHYSIOTHERAPY	46
TRAINING WORKSHOPS	60
DETECTION, ASSESSMENT AND MONITORING FOR ELDERLY PROGRAM	1.509

	2015
USUARIOS/AS	78.233
Personal*	4.261

\* Plantilla de personal a 31 de diciembre

El total de usuarios atendidos por servicio en el año 2015 han sido **78.233** personas

	2015
users	78,233
staff*	4,261

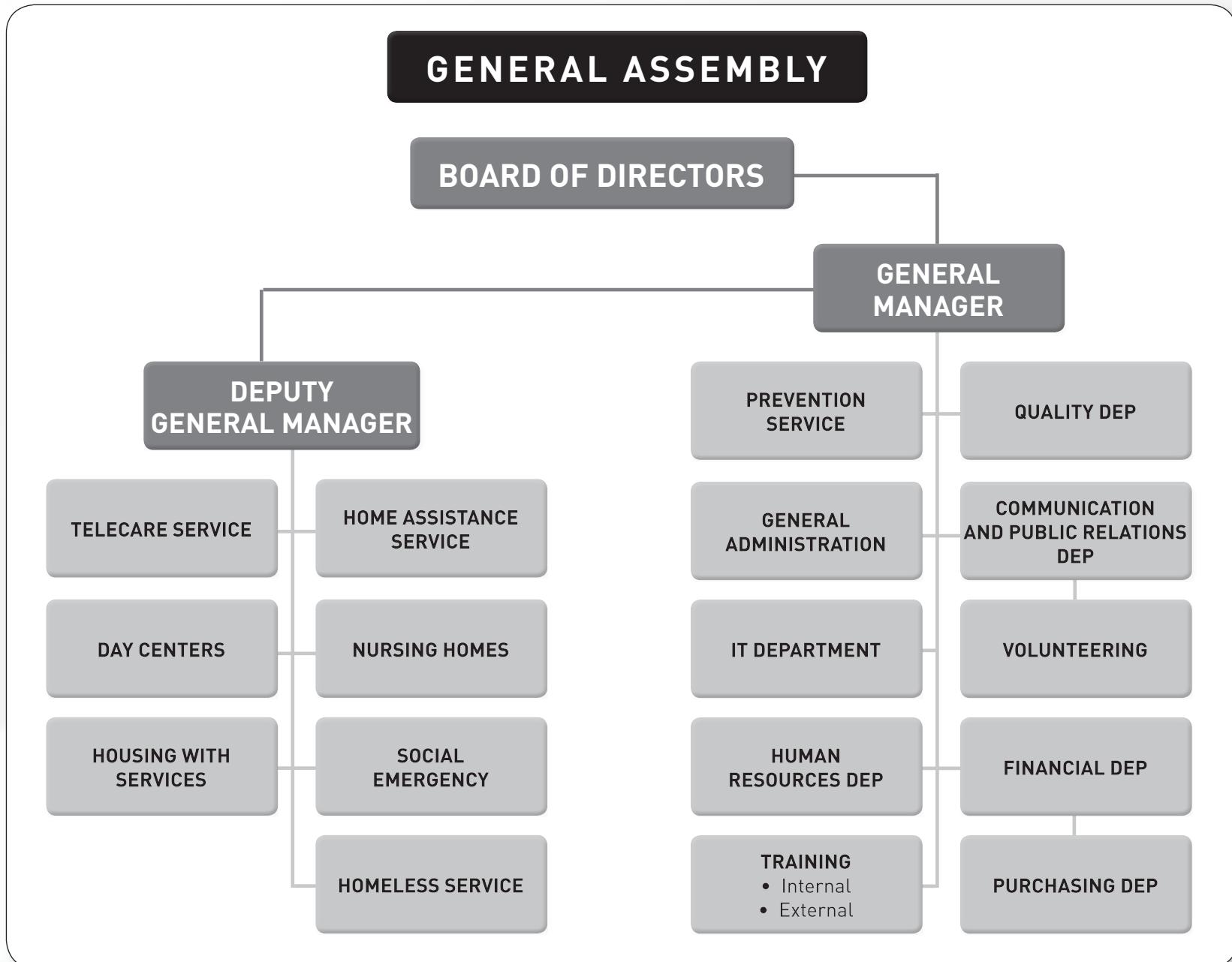
\* staff as of december 31

A total number of user attended by service in 2015 was **78.233**

# ORGANIGRAMA



# ORGANIZATION CHART



**DIRECCION GENERAL:**

**GENERAL MANAGER:**

Sabina Camacho Calderón (Antigüedad / Seniority 1985)

**SUBDIRECCIÓN GENERAL:**

**DEPUTY GENERAL MANAGER:**

Elena Sampedro Vacas (Antigüedad / Seniority 1992)

**CENTRO DE DIA:**

**DAY CENTERS:**

Ana Cruz Díaz (Antigüedad / Seniority 1995)

**RESIDENCIA Y PSH:**

**NURSING HOMES AND HOMELESS SERVICE:**

Raquel Jarillo García (Antigüedad / Seniority 2001)

**AYUDA A DOMICILIO:**

**HOME ASSISTANCE SERVICE:**

Soledad Palos Triguero (Antigüedad / Seniority 1996)

**TELEASISTENCIA:**

**TELECARE SERVICE:**

Sonia Zapico Díaz (Antigüedad / Seniority 1996)

**ADMINISTRACIÓN GENERAL:**

**GENERAL ADMINISTRATION DEP:**

Isabel Vargas Rosas (Antigüedad / Seniority 1996)

El Comité de Calidad está formado por 14 personas, compuesto por Dirección General, Subdirección General y Responsables de Servicios y Departamentos de ASISPA. La medida de antigüedad es de 20,78 años.

The Quality Committee is made up of 14 members from General Management, General Deputy Director, Management and Managers of ASISPA's Services and Departments. The average seniority is 20.78 years.



**RECURSOS HUMANOS:**

**HUMAN RESOURCES DEP:**

Beatriz Romero Valdivieso (Antigüedad / Seniority 2001)

**DEPARTAMENTO FINANCIERO:**

**FINANCIAL DEP:**

Paloma Hernández Márquez (Antigüedad / Seniority 1999)

**CALIDAD:**

**QUALITY DEP:**

Nieves Simón Cerezo (Antigüedad / Seniority 1988)

**PREVENCIÓN:**

**PREVENTION SERVICE:**

Esther Redondo Rodríguez (Antigüedad / Seniority 2002)

**DEPARTAMENTO TECNOLOGICO:**

**IT DEPARTMENT:**

Arturo Givica Triguero (Antigüedad / Seniority 1991)

**DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN:**

**TRAINING DEP:**

Katia Lérida Millán (Antigüedad / Seniority 2003)

**COMUNICACIÓN, RR.PP. Y VOLUNTARIADO:**

**COMMUNICATION AND PUBLIC RELATIONS DEP:**

Ana Adame Ortiz (Antigüedad / Seniority 1988)

QUALITY

C  
O

M

T

T

E

E

## SERVICIO de AYUDA a DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como objetivo incrementar la autonomía de la persona atendida y la de su familia o unidad de convivencia, para que aquélla pueda permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo control sobre su propia vida.

El total de distritos del Ayto. de Madrid gestionados fueron **8**.

El total de Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid en los que se presta el Servicio, han sido **7**.

El total de Mancomunidades en las que se presta el Servicio, fueron 3, compuestas por un total de **18** municipios.

**El total de usuarios atendidos en el año 2015 han sido 21. 697 personas.**

### Prestaciones del servicio SAD

En ASISPA entendemos el Servicio de Ayuda a Domicilio, como un programa individualizado, de carácter preventivo, educativo, asistencial y rehabilitador, para lo que se articulan un conjunto de prestaciones que se definen a continuación.

#### Atención doméstica

- Limpieza de la vivienda
- Lavado, planchado, repaso y organización de la ropa dentro del hogar
- Realización de compra de alimentos y de otros productos de primera necesidad, a cargo del usuario
- Elaboración de alimentos en el hogar
- Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal

#### Atención Personal

- Apoyo en la higiene personal
- Apoyo en la movilización dentro del hogar
- Adiestramiento en la realización de actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico
- Ayuda para la ingestión de alimentos
- Ayuda en la toma de medicamentos
- Recogida y gestión de recetas y demás documentos
- Acompañamiento al usuario para facilitar respiro familiar al cuidador principal
- Acompañamiento en actividades de ocio dentro y fuera del domicilio
- Visitas a museos, salidas a conciertos, talleres de manualidades, etc.



DE LOS  
SERVICIOS



## HOME ASSISTANCE SERVICE

The Home Assistance Service (HAS) aims to increase the personal autonomy of our users, as well as that of their family-members and housing partners, so that they are able to remain at their place of residence and maintain control over their own lives for as long as possible.

The total number of districts managed for the City Council of Madrid was 8.

The total number of city council districts within the Community of Madrid where our services were provided was 7.

The total number of Associated Regions (Grouping of Municipalities) in which our services were provided was 3, in a total of 18 villages.

**The total number of users attended in 2015 was 21,600.**



### HAS SERVICES

At ASISPA, we understand our Home Assistance Service to be an individualized, preventative, educational and rehabilitating program, which is composed of multiple services, as follows:

#### **Home Assistance**

- Cleaning homes.
- Cleaning, ironing, tidying and organization of clothing at homes.
- Shopping for groceries and other basic goods.
- Cooking at home.
- Basic maintenance of common personal domestic goods.



#### **Personal Assistance**

- Support with personal hygiene.
- Assist mobility around the home.
- Training on the carrying out of common daily activities in the home environment.
- Assistance for feeding.
- Assistance taking medication.
- Pick-up and management of prescriptions and other documents.
- Companionship for users in order to provide free time for family-members acting as primary caretakers.
- Companionship for entertainment activities in and outside of the home.
- Visits to museums, outings to concerts, handicraft workshops, etc.

## SERVICES

## PERFIL DEL USUARIO

Durante el año 2015 se ha prestado el servicio, trabajando en colaboración con distintas administraciones públicas y a nivel privados con personas usuarias del servicio que lo solicitan directamente. El perfil de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, se puede dividir en los siguientes ítems:

El perfil de las personas atendidas se detalla a continuación:

**Por Sexo:** Hombres 22,3%

Mujeres 77,7%

**Por Edad:** <75 años: 15%

75-79 años: 13,7%

80-90 años: 57,7%

>90 años: 13,6%

**Por Estado Civil:** Solteros: 13,49%

Casados: 32,3%

Viudos: 47,6%

Divorciados: 4,3%

No consta: 2,4%



## USER PROFILE

In 2015, this service has been offered in collaboration with Public Administrations and privately, to users who specifically request the service. In 2015 HAS assisted 21,600 people. The user profile of the Home Assistance service can be divided into the following categories:

**By sex:** Men 22 - 3%

Women 77 - 7%

**By age:** Under 75 - 15%

Between the ages of 75-79, 13.7%

Between the ages of 80-90, 57.7%

Over 90, 13.6%

**By marital status:** Single: 13.49%

Married: 32.3%

Widowed: 47.6%

Separated: 4.3%

Not aware: 2.4%



## SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Servicio asistencial y preventivo que ofrece atención permanente mediante la respuesta inmediata desde la Central de Atención y la movilización de los recursos necesarios. Para solventar las situaciones de emergencia, la intervención desde el Centro de Atención se complementa con el desplazamiento de una Unidad Móvil al domicilio para prestar asistencia directa y presencial.

El servicio ofrece además llamadas programadas con diversa finalidad: acompañamiento y apoyo, seguimiento, cortesía, recordatorio de actividades cotidianas, etc.

El equipamiento de Teleasistencia móvil añade a las anteriores la prestación de geolocalización, y los dispositivos periféricos conectados al sistema permiten la detección precoz de situaciones de riesgo personal o doméstica (caída, escape de gas,...)

**EL SERVICIO FUNCIONA LAS 24 HORAS TODOS LOS DÍAS DEL AÑO.**



## **HOME TELECARE SERVICE**

An assistance and prevention service that offers permanent care through an immediate response from the headquarters and the mobilization of the necessary resources. In the case of emergency situations, apart from the intervention from the Care Center, a Mobile Unit is dispatched to pay a home visit and to provide a direct, on-site assistance.

The service also offers programmed calls for different purposes: company and support, monitoring, courtesy, reminder of daily activities, etc.

The equipment of mobile Telecare has been supplemented by geo-location services, and the peripheral devices connected to the system allow an early detection of personal and household risk situations (a fall, gas leakage, etc).

**THE SERVICE OPERATES 24 HOURS EVERY DAY OF THE YEAR.**



## **PRESTACIONES DEL SERVICIO TAD**

En ASISPA, tenemos diferentes modalidades de servicio de Teleasistencia, que posibilitan a la persona usuaria sensación de apoyo y compañía, de manera que sin renunciar a su independencia, tenga la tranquilidad y seguridad de ser atendido en caso de necesidad. Para poder adaptarnos a las distintas necesidades de las personas usuarias se diseñaron diferentes modalidades de Servicio que a continuación se indican.

### **MODALIDADES DE SERVICIO:**

#### **Teleasistencia domiciliaria**

- Prestado únicamente dentro del domicilio a través de un terminal de telefonía fijo.

#### **Teleasistencia móvil**

- Prestado tanto dentro como fuera del domicilio a través de un terminal de telefonía móvil que, adicionalmente, dispone de un sistema de telelocalización.

### **MODALIDADES DE ASISTENCIA:**

#### **sin unidad móvil**

- Se da respuesta inmediata desde la Central de Atención: el Operador moviliza en situaciones de crisis o emergencia a las personas previamente designadas por el usuario y/o a los servicios de urgencia correspondientes.

#### **con unidad móvil**

- Se da respuesta inmediata desde la Central de Atención: el Operador moviliza en situaciones de crisis o emergencia a las personas previamente designadas por el usuario y/o a los servicios de urgencia correspondientes y si es preciso se desplaza una unidad móvil al domicilio para prestar ayuda presencial a la persona usuaria.

## **TELECARE SERVICES**

At ASISPA, there are multiple forms of our Telecare Service, which provide users the feeling of support and companionship in a way that, without forfeiting their independence, allows them to be at ease and sure of being attended when needed. Different forms of this service have been designed to fit the individual needs of each user attended.

### **FORMS OF SERVICES:**

#### **HOME Telecare service**

- Offered exclusively at homes with a land-line telephone.

#### **MOVILE Telecare**

- Offered at homes, as well as outside them, through a mobile phone that also includes a tele-tracking system.

### **FORMS OF ASSISTANCE:**

#### **NON-MOBILE unit**

- Responses are sent immediately from the Assistance Center: the operator mobilizes the users' previously established personal emergency contacts and/or corresponding emergency services in crisis or emergency situations.

#### **MOVILE unit**

- Responses are sent immediately from the Assistance Center: the operator mobilizes the users' previously assigned and chosen units and/or corresponding emergency services in crisis or emergency situations and, if necessary, sends a dispatch unit to the user's home to offer them personal assistance.

## PERFIL DEL USUARIO

Durante el año 2015 se ha prestado el servicio, trabajando en colaboración con distintas administraciones públicas y a nivel privados con personas usuarias del servicio que lo solicitan directamente. El total de personas atendidas fue de 46.736. El perfil de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia, se puede dividir en los siguientes ítems:

**Por Sexo:** Hombre 26%

Mujer 74%

**Por Edad:** <75 años -10%

75-79 años -14%

80-89 años -58%

>90 años -18%

**Por Estado Civil:** Soltero: 12%

Casado: 30%

Viudo: 54%

Otros: 4%



## **user profile**

In 2015, this service has been offered in collaboration with several public administrations and, privately, to users who specifically request the service. The total number of users attended in 2015 was 46,736. The user profile of the Telecare Assistance service can be divided into the following categories:

**By Sex:** Men 26%

Women 74%

**By average age:** <75 years old -10%

75-79 years old -14%

80-89 years old -58%

>90 years old -18%

**By marital status:** Single: 12%

Married: 30%

Widowed: 54%

DK/NA: 4%



## SERVICIO DE CENTRO DE DÍA Y VIVIENDAS CON SERVICIOS

El trabajo en los Centros de Día y Viviendas con Servicios ha venido marcado por el interés, la sensibilidad y la individualidad hacia la persona atendida y sus familiares, entendiéndolo, como una parte en la contribución a la mejora continua de la autonomía funcional, psíquica y social, mediante la combinación de las terapias rehabilitadoras individuales y grupales.

La finalidad de los Centros de Día ha sido mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia y de las familias y/o cuidadores principales, a través de una intervención dirigida a proporcionarles una atención integral y ofrecer el apoyo necesario para posibilitar la permanencia adecuada de las personas en su entorno habitual.

Las viviendas con servicios son un recurso, que ofrece el Ayuntamiento de Barcelona, para la atención de las Personas Mayores no dependientes, en el que se trata de conseguir que el centro de atención sea la “casa” para la Persona Mayor, con las connotaciones esenciales de privacidad, intimidad y autonomía.

Entre los objetivos de este servicio se encuentra el de potenciar y mejorar el conjunto de servicios de proximidad orientados al apoyo de la vida cotidiana de las Personas Mayores frágiles.

Atender las Personas Mayores por medio de sus condiciones de habitabilidad. Fortalecer los recursos de apoyo a las personas y familiares cuidadores, mediante la prestación de apoyo personal básico, alojamiento, cuidado y convivencia y apoyo 24 horas todos los días del año a través de los profesionales y el servicio de Teleasistencia Municipal.

Durante el año 2015 se han gestionado 17 Centros de Día y 2 Viviendas con servicios

El total de usuarios atendidos en el año 2015 en los Centros de Día fueron 2.219 personas

El total de usuarios atendidos en el año 2015 en las viviendas con servicios fueron 135 personas

## PRESTACIONES DEL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

El servicio de Centros de Día, va dirigido a personas en situación de dependencia física y/o cognitiva, con el fin de mejorar o mantener su nivel de autonomía, a tal fin se llevan a cabo tres modalidades de prestación:

### Generales:

- Asistencia en las actividades de la vida diaria (AVD)
- Manutención
- Transporte accesible
- Limpieza y mantenimiento de instalaciones

### Terapéuticas

- Atención psicosocial y apoyo a la familia
- Cuidados sanitarios
- Terapia ocupacional
- Fisioterapia
- Logopedia

### complementarias

- Servicio de atención de fines de semana
- Peluquería
- Podología

## **DAY CENTER AND HOUSING WITH SERVICES**

The work done at our Day Centers and Housing with Services has been based on the interest, sensibility and individuality shown towards users and their family-members. We see this as a part in contributing to the continual improvement in users' functional, mental and social autonomy, through a combination of rehabilitating individual and group therapies.

The aim of the Day-Care Centers is to improve the life quality of the dependant people and their families and/or primary caretakers by providing them with a comprehensive care and offering the necessary assistance which would enable people to stay in their habitual environment.

Assisted-living housing is a resource provided by the Barcelona City Council for the non-dependant Senior Citizens, the purpose of which is to make the Care center feel like a home for the elderly, with the essential connotations of privacy, intimacy and autonomy.

One of the goals of this service is to foster and improve a set of proximity services aimed at supporting the daily lives of the most vulnerable Senior Citizens.

To give care to the elderly by means of their living conditions. To enhance the support resources for the elderly and their caretakers by providing them with basic personal support, accommodation, care, company and 24-hour assistance all year round with the help of the professionals and the service of Municipal Telecare.

In 2015, a total of 17 Day Centers and 2 Housing with Services were managed by ASISPA.

The total number of users attended at Day Centers, in 2015, was 2,219.

The total number of users attended at Housing with Services, in 2015, was 135.

### **Day center services**

The Day Center service is intended for individuals in a situation of physical and/or cognitive dependency. Our goal is to help users improve or maintain their level of independence, which is carried out in three forms of the service:

#### **General:**

- Assistance with daily-life activities (DLA).
- Day time meals.
- Accessible transportation.
- Cleaning and maintenance of installations.

#### **Therapeutic:**

- Psycho-social assistance and family support.
- Health care.
- Occupational therapy.
- Physical therapy
- Speech therapy.

#### **complementary**

- Weekend assistance
- Barber and hairdresser.
- Podiatry.

## PERFIL DEL USUARIO

El perfil de las personas usuarias del Servicio de Centros de Día, se puede dividir en los siguientes ítems:

**Por Sexo:** 26,63% Hombres y 73,37% Mujeres

**Por Edad:** <75 años: 11,62%

75-79 años: 10,95%

80-90 años: 60,19%

>90 años: 17,24%

**Por Estado Civil:** Soltero: 4,97%

Casado: 37,76%

Viudo: 55,01%

Separado/divorciado: 2,26%



## USER PROFILE

The profile of users of the Day Center service can be divided into the following categories:

**By Sex:** <73.37% women / 26.63% men

**By Age:** 75 years old: 11.62%

75-79 years old: 10.95%

80-90 years old: 60.19%

>90 years old: 17.24%

**By marital Status:** Single: 04.97%

Married: 37.76%

Widowe: 55.01%

Separate/Divorced: 02.26%



## **SERVICIO DE RESIDENCIAS/CENTROS INTEGRADOS**

El servicio de Residencias tiene como objetivo fundamental mejorar la calidad de vida de las personas que allí residen. Para ello, promueve una serie de actividades socioculturales, que van encaminadas a fomentar la relación de las personas residentes con sus familiares, trabajadores del centro y los voluntarios que participan en las mismas.

En todas las residencias que ASISPA gestiona se realizaron mensualmente actividades socioculturales, como talleres de manualidades, salidas a museos, conferencias, rutas culturales etc. En ellas participaron usuarios, familiares, trabajadores del centro y voluntarios.

Así mismo, de forma periódica, se realizaron encuentros Intergeneracionales con los colegios próximos a los centros.

Durante el año 2015 se gestionó un total de 8 Centros Residenciales, de los cuales 4 son centros integrados (residencia y centro de día) y 4 son solo residencia. Estos centros son 5 de titularidad pública y 3 centros propios.

El total de personas usuarias atendidos en el año 2015 han sido 1.232 personas.

### **PRESTACIONES DEL SERVICIO DE RESIDENCIA**

- Cuidado personal
- Alojamiento
- Comida y atención a las necesidades dietéticas y nutricionales de los usuarios
- Atención personal para personas dependientes, que incluye la ayuda y entrenamiento de las actividades de la vida diaria (AVD)
- Ropa de cama, mesa
- Aseo
- Asistencia médica: médico, enfermeras
- Tratamientos rehabilitadores, de fisioterapia, terapia ocupacional, necesarios para la prevención, mantenimiento y recuperación de las habilidades básicas para la vida diaria
- Atención psicológica
- Realización de actividades participativas que favorezcan el ocio, relaciones personales y desarrollo sociocultural
- Servicio religioso
- Servicio de esparcimiento y recreo
- Servicio de podología
- Servicio de peluquería
- Trámites en caso de fallecimiento y enterramiento
- Aquellos otros servicios que se estimen necesarios para la debida atención de los residentes

## **NURSING HOMES/JOINT CENTERS**

Our Nursing Homes are aimed at improving the quality of life of those who live within. To do so, we organize a number of socio-cultural activities which build relationships between residents and their family-members, as well as staff and volunteers.

In all of the Nursing Homes managed by ASISPA, monthly socio-cultural activities, such as handicraft workshops, visits to museums, conferences, guided cultural tours, etc., are organized for users, family-members, volunteers and staff.

Also, inter-generational encounters with students from nearby schools were periodically organized.

In 2015, we managed a total of 8 Nursing Home Centers, of which 4 are joint (Nursing Home and Day Center) and 4 are exclusively Nursing Homes. 5 of these centers are publicly owned and 3 are private.

The total number of users attended in 2015 was 1,232

### **NURSING HOMES SERVICES**

- Personal care.
- Housing
- Food, dietary and nutritional assistance.
- Personal assistance for dependent individuals, which includes help and training with daily-life activities (DLA).
- Linens.
- Personal cleanliness.
- Medical assistance: doctors and nurses.
- Rehabilitating treatments with physical therapy and occupational therapy, which are necessary in the prevention, maintaining and recovering of basic abilities for daily life.
- Psychological support.
- Carrying out of participative activities which promote recreation, personal relationships and socio-cultural development.
- Religious service.
- Recreational service.
- Podiatry service.
- Hairdressing and barber service.
- Paperwork in case of death and funeral service.
- Any other services which may be considered necessary in attending users.

## PERFIL DEL USUARIO

El perfil de las personas usuarias del Servicio de Residencias, se puede dividir en los siguientes ítems:

**Por Sexo:** Hombres: 27,41%

Mujeres: 72,59%

**Por Edad:** <75 años: 11,89%

75-79 años: 10,80%

80-90 años: 58,50%

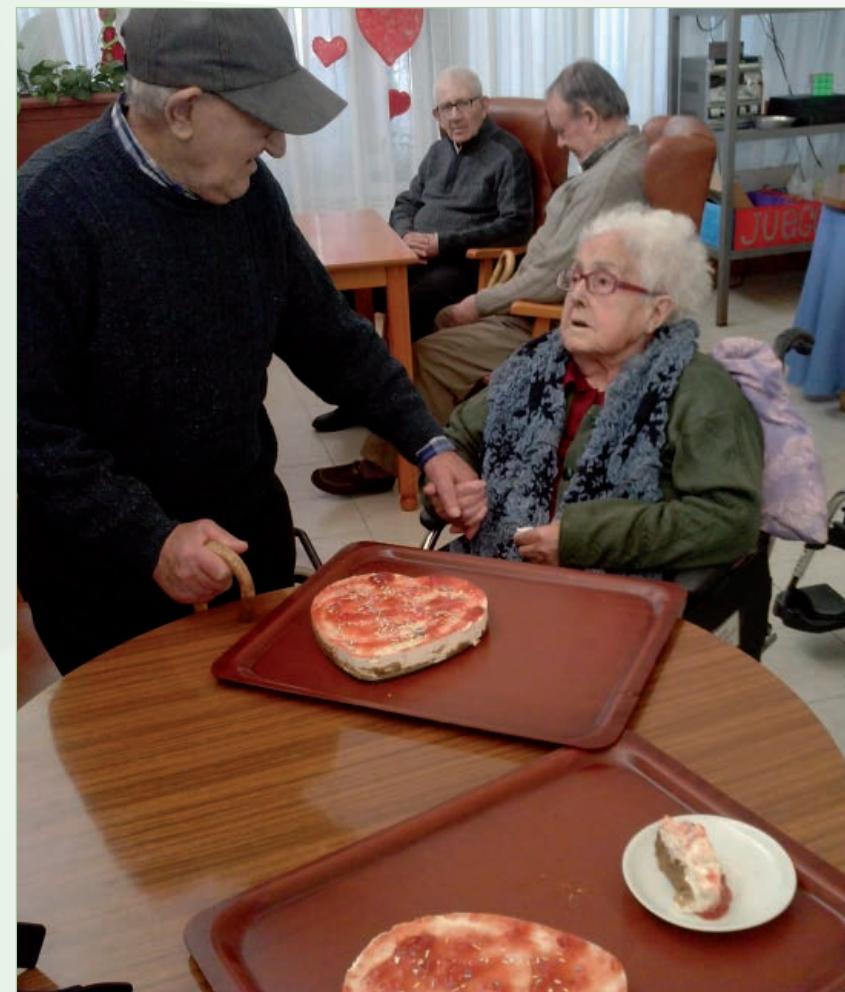
>90 años: 19,54%

**Por Estado Civil:** Soltero: 13,60%

Casado: 29,86%

Separado/divorciado: 4,17%

Viudo: 52,37%



## user profile

The profile of users of the Nursing Homes service can be divided into the following categories:

**By Sex:** 72.59% women

27.41% men

**By Age:** <75 years old: 11.89%

75-79 years old: 10.80%

80-90 years old: 58.50%

>90 years old: 19.54%

**By Marital Status:** Single: 13.60%

Married: 29.86%

Separated/Divorced: 4.17%

Widowed: 52.37%



## SERVICIO de Personas SIN Hogar

Las Personas Sin Hogar conforman un colectivo especial que requiere de unos recursos públicos y una respuesta profesional. Esta respuesta se da desde los centros especializados, dispositivos, programas y otros recursos donde la persona es la protagonista de su proceso de cambio.

El objetivo de los centros es dar una respuesta a las diferentes y múltiples necesidades del colectivo, desde las situaciones personales de mayor precariedad a las que sólo requieren cierto apoyo para llegar a una vida autónoma.

ASISPA gestiona en UTE con Fundación ASISPA, 1 centro para Personas Sin Hogar, de titularidad pública. Es un centro de baja exigencia, con atención 24 horas, los 365 días del año, y cuya actuación va dirigida principalmente al colectivo más desfavorecido dentro del colectivo de Personas Sin Hogar, facilitando la acogida a personas que se encuentran en situación de calle prolongada, con elevado grado de deterioro personal, social y sanitario. en 2015 han sido atendidas un total de **136** personas.

### Objetivo del servicio

- Garantizar la cobertura de sus necesidades básicas y de primera atención. Posibilitar y facilitar el acceso a las Personas Sin Hogar con mayor grado de deterioro, desarraigo, abandono y exclusión social.
- Garantizar la creación y/o adaptación de proyectos según necesidades de grupos específicos.



## HOMELESS SERVICES

The homeless are a unique collective which requires public resources and a professional response. This response is offered in the form of specialized centers, programs and other resources in which the user is the protagonist of their own change.

The aim of these centers is to provide a response for this collective's different and multiple necessities, from precarious personal situations to those which only require a determined level of support for them to achieve independence.

ASISPA, in a temporary joint venture with Fundación ASISPA, manages a public ownership center for the Homeless. It is a center with minimal requirements, open 24 hours a day, 365 days a year, whose operations are mainly aimed at the most acutely disadvantaged group within the category of the homeless people, and which provides shelter to people living in the street for extended periods of time with a high degree of personal, social and health decline. In 2015, a total of **136** people have been served.

### The service's objectives are

- Guarantee that all basic daily needs are met for independent, as well as dependent, individuals in order to achieve the highest level of well-being possible.
- Guarantee the creation and/or adaptation of projects, according to the needs of specific groups.



## SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL (SIS)

Desde 2013, ASISPA viene prestando el Servicio de Inserción Social (SIS) dirigido a todas las Personas Sin Hogar de la Ciudad de Barcelona y del Aeropuerto Barcelona-El Prat. El Servicio está compuesto por un equipo de profesionales responsables de llevar a cabo el proceso global de intervención con las Personas Sin Hogar, desde el nivel de detección e intervención en la calle de las problemáticas que padecen estas personas, hasta el tratamiento personalizado a través de los planes sociales individualizados y/o grupales.

El objeto de este servicio, es el desarrollo de un proceso global de intervención, detección, atención y tratamiento social, de las Personas Sin Hogar. Los usuarios son personas con un estado inicial, avanzado o consolidado de disfuncionalidad social, que viven en la calle o bien que no disponen de alojamiento ni de recursos económicos. En 2015 se atendió a un total de **3.992 Personas Sin Hogar, de las que, 2.311 fueron atendidas por el servicio de Tractament, 1.603 por Detecció, y 78 Aeroport**.



## SOCIAL INCLUSION SERVICE (SIS)

Since 2013, ASISPA has been delivering the Social Inclusion Service (SIS), aimed at all the homeless people of the city of Barcelona and Barcelona Airport-El Prat. The Service consists of a team of professionals in charge of conducting a comprehensive intervention procedure with the homeless, which ranges from the detection of and intervention in the problems affecting those people in the street to personalized treatment through individualized and/or group social plans.

The goal of this service is the development of a comprehensive intervention, detection, assistance and social treatment procedure for the homeless. The users are individuals with an initial, advanced or consolidated state of social dysfunction, who live in the street and do not have a home or economic means. In 2015, a total of **3,992 homeless people have been served, 2,311 of whom have been attended by the service of Tractament, 1,603 by the service of Detecció, and 78, by Aeropart**.



## SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL PARA FAMILIAS ROMANÍES (SISFA ROM)

En 2015, ASISPA, comenzó la gestión del Servicio de Inserción Social de Familias Romaníes, no autóctonas con menores en la calle (SISFA rom). Es un servicio que da el Ayto. de Barcelona, dirigido a la población romaní, minoría étnica de origen rumano, que por su cultura, conlleva un fuerte impacto en su nivel de integración social.

Este servicio, va dirigido a mejorar las condiciones de vida de este colectivo, cuando están ubicadas en asentamientos o en ocupaciones ilegales y se detecta la convivencia en clanes familiares y no en núcleos familiares. El proceso comprende, la atención en medio abierto, primera acogida y tratamiento.

Entre los objetivos de este servicio, está el de potenciar la inserción social y laboral para realizar un cambio de vida, garantizar la escolarización y el seguimiento médico y pediátrico de los menores, fomentar el seguimiento de itinerarios formativos y laborales de los adultos, velar por la convivencia cívica y la cohesión social del entorno de los asentamientos. En 2015 se atendió a un total de **471 personas**.



## SOCIAL INCLUSION SERVICE FOR ROMA FAMILIES (SISFA rom)

In 2015, ASISPA began the management of the Social Inclusion Service for non-native Roma Families with underage children in the street (SISFA rom). It is a service provided by the Barcelona City Council, aimed at the Roma population, an ethnic minority of Romanian origin, the culture of which has a very strong impact on their level of social inclusion.

The purpose of this service is to improve life conditions of this group when they live in illegal squatter settlements and when a family clan, and not a nuclear family, system is detected. The procedure consists of assistance in an open environment, shelter and treatment.

The main goals of this service are to promote a life-changing social inclusion and labor integration, to guarantee the schooling and medical supervision of the underage children, to monitor training and labor plans for the adults, to ensure civil coexistence and social cohesion in the environment of the squatter settlements. In 2015, a total of **471 people have been attended**.



ASISPA siempre ha dado mucha importancia a la formación, quedando recogida esta actividad en el Artículo 3 punto 2 de los Estatutos de la Entidad. En el año 1989 ASISPA, crea su propio departamento de formación, el cual desarrolla sus planes de formación anuales para todos los profesionales de la entidad, con el objetivo de aumentar su cualificación profesional y mejorar la calidad de sus servicios, en los cuales, se proporciona una atención integral a personas en situación de dependencia y otros colectivos.

En el año 2015, el Departamento de Formación continuó impulsando la formación tanto de los profesionales que trabajan para la entidad, como de personas desempleadas que quieren prepararse y recibir una cualificación, con el fin de poder trabajar dentro del ámbito de la atención a personas dependientes.

## PLAN DE FORMACIÓN 2015

Desde el Departamento de Formación se ha gestionado el Plan de Formación de ASISPA 2015 para los trabajadores de la entidad.

Con el Plan de formación nos hemos planteado los siguientes objetivos que se han ido cumpliendo a lo largo del año:

- Incrementar la cualificación, promoviendo el desarrollo profesional y personal.
- Contribuir a la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios que se prestan.
- Potenciar la relación directa de los cursos con las necesidades de los puestos de trabajo.
- Favorecer y estimular la comunicación interna y externa.
- Aumentar la flexibilidad y la capacidad de adaptación del personal a nuevos escenarios, a nuevas tecnologías y a nuevos procesos.
- Facilitar los procesos de selección, de movilidad funcional y promoción interna.
- Adaptar los recursos humanos a los cambios motivados tanto por los procesos de innovación tecnológica como por las nuevas formas de organización del trabajo.

El Plan Anual de Formación cuenta con el Certificado de Calidad de la norma **UNE-EN ISO 9001:2008** y su gestión sigue el Procedimiento de Calidad AS-POC-18-4 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL y sus diferentes REGISTROS DE FORMACIÓN.

En el año 2015, el alcance del Plan de Formación ha sido el siguiente:

Nº de cursos realizados: **980**

Nº de trabajadores participantes: **2.937**

Nº de plazas ocupadas: **7.244**

Nº de horas de formación recibidas por los trabajadores: **108.928**

Media de horas de formación realizada por trabajador: **27**

F  
O  
R  
M  
A  
C  
IÓN  
en  
ASISPA

ASISPA has always considered training extremely important, as reflected in Article 3, Chapter II, of our Entity's Statutes. In 1989, ASISPA created its own training department, which develops its annual training plans for all of our entity's staff. The goal is to increase our staff's professional qualifications and, thereby, improve the quality of the services rendered to those in a situation of dependency and other collectives.

In 2015, our Training Department continued promoting the training of our staff, as well as the unemployed who want to become trained, qualified and work in the field of attending dependent individuals.

## TRAINING PROGRAM 2015

The Training Department ran ASISPA's Training Program 2015 for the employees of the Entity.

The Training Program established the following goals which have been achieved over the course of the year:

- To increase qualification levels, thus promoting professional and personal development.
- To contribute to an increase in the quality and efficiency of the services provided.
- To enhance the interrelation between the courses and the needs of the various working positions.
- To encourage and to stimulate internal as well as external communication.
- To increase the staff's flexibility and capacity to adapt to new settings, technologies and procedures.
- To facilitate the processes of recruitment, functional mobility and internal promotion.
- To adapt the human resources to the changes brought about by the processes of technological innovation as well as the new forms of work organization.

The Annual Training Program possesses the Quality Certificate of the standard **UNE-EN ISO 9001:2008** and is managed following the Quality Procedure AS-POC-18-4 STAFF TRAINING AND DEVELOPMENT, and its various TRAINING REGISTERS.

In 2015, the scope of the Training Program was the following:

Nº of courses implemented: **980**

Nº of participants: **2,937**

Nº of vacancies occupied: **7,244**

Nº of training hours received by the employees: **108,928**

An average number of training hours per employee: **27**

## CENTRO COLABORADOR DE FORMACIÓN EN PRÁCTICAS



ASISPA colabora como entidad referente en el sector con universidades y centros de formación en la formación práctica de estudiantes. Los alumnos realizan prácticas en los centros de ASISPA donde se acercan a la realidad de la atención a personas en situación de dependencia y complementan la formación recibida.

Este año 2015 se han gestionado **30 convenios** de colaboración con diferentes entidades y hemos recibido a **83 alumnos** que han realizado más de **10.000 horas de formación** en nuestras residencias, centros de día y servicio de Teleasistencia.

Entre las entidades con las que hemos colaborado están Universidad Complutense de Madrid, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad de Comillas de Madrid, Universidad de Salamanca, Universidad de Castilla La Mancha, Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, Salesianos de Atocha, Instituto de Educación Secundaria de Villaverde, Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid, etc.

## COLLABORATING CENTER TRAINEESHIP

ASISPA collaborates as an entity of reference in the sector with universities and training centers, providing students with practical training. The students work as interns in the centers of ASISPA, where they are brought into closer contact with the realities of assisting dependant adults, in this way complementing their theoretical training.

In 2015, **30 collaboration agreements** with different entities have been negotiated and we have received **83 students**, who have completed more than **10,000 hours of training** in our nursing homes, day-care centers and Telecare service.

These are some of the entities we have collaborated with: Complutense University of Madrid, Autonomous University of Madrid, Comillas University of Madrid, University of Salamanca, University of Castilla La Mancha, Pablo de Olavide University of Seville, Salesians of Atocha, Villaverde Secondary School, and Madrid City Council Employment Agency, etc.



## Logros de la entidad durante el año 2015 en materia de RSC

Según la Comisión Europea: "La RSC es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores".

En ASISPA, la RSC se integra en el Sistema de Gestión de la Calidad y Prevención que tiene como finalidad la satisfacción de los clientes internos/externos de Asociación, garantizando el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y otros aplicables a nuestros servicios, a la seguridad y salud laboral y ambientales.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en ASISPA colleva el compromiso voluntario de implicarse con el bienestar de las personas que trabajan en la entidad atendiendo al contexto social actual.

### Actividades socioculturales

En ASISPA pensamos que es fundamental para toda la sociedad que, a la vez que la ciencia y la investigación han permitido aumentar la vida de las personas, este aumento de la esperanza de vida, venga acompañado de un aumento en la calidad de la misma. Se viven más años, pero estos deben tener unas condiciones que den a las personas mayores y otros colectivos, la posibilidad de vivir esta etapa también con plenitud.

Integramos en el ideario de nuestra Entidad la animación socio-cultural, como un elemento indispensable en la mejora de la calidad de vida de las personas a las que atendemos. Para ello, estudiamos las necesidades y demandas de las personas, buscamos la participación de las mismas en el proceso de elaboración y desarrollo del proyecto de animación, convirtiendo el ocio en una fuente de satisfacción y de realización personal, ya que nuestro objetivo es ir más allá, de la mera atención asistencial interviniendo en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores y otros colectivos.

Teniendo como objetivos

1. Potenciar la autoestima y la autonomía
2. Fomentar las relaciones sociales
3. Favorecer el contacto inter-generacional
4. Educar para favorecer el mantenimiento de la salud

A  
C  
T  
I  
V  
I  
D  
A  
D  
E  
S  
**SOCIOCULTURALES**

## **ENTITY'S ACHIEVEMENTS REGARDING TO CSR POLICIES THROUGHOUT 2015**

### **description of csr policies**

According to the European Commission: 'CSR is the voluntary integration, on behalf of companies, of social and environmental concerns into their commercial operations and relations with their partners'

In ASISPA, CSR forms a part of our Management System for Quality and Prevention, which aims to satisfy internal and external clients of the Association by guaranteeing the fulfillment of regulatory norms which are applicable to our services, as well as labor and environmental security and health.

Corporate Social Responsibility (CSR) in ASISPA implies a voluntary commitment to be involved in ensuring the well-being of the people who work in the entity, considering the current social environment.

At ASISPA socio-cultural activities are an essential part of our services because, we believe it is fundamental that, as science and research lengthen people's lives, this increase in life expectancy go hand in hand with improvements to our quality of life. We live longer, but seniors and other collectives should have the possibility of conditions which allow them to live this period of their life to the fullest.

Promoting socio-cultural activities is an integral part of our entity's philosophy, which acts as a key element in improving the lives of our users. To do so, we study the necessities and demands of users; we seek their participation in the collaboration and development process, turning leisure activities into a source of satisfaction and personal fulfillment. Our aim is to go beyond mere personal assistance, taking part in improving the quality of life of seniors and other collectives.

Goals:

1. Bolster self-esteem and independence
2. Promote social relations
3. Promote inter-generational contact
4. Educate to promote health



La participación de las personas en general en actividades culturales, favorece el enriquecimiento personal, el conocimiento de nuevas realidades, lugares, culturas, historia, etc.

El hecho de vivir en Madrid, favorece el desarrollo de estas actividades, ya que desde las instancias municipales se invierte para que todos los ciudadanos, puedan disfrutar de una amplia y rica gama de actividades culturales, animadas, divertidas y accesibles a todas las personas.

Por ello consideramos desde nuestra entidad que las personas mayores/con discapacidad y personas vulnerables con las que trabajamos, pueden/deben disfrutar de la oportunidad de conocer mejor el municipio donde residen. Además pueden hacerlo con otras personas de su barrio/distrito, en situación similar a la suya. Por este motivo ASISPA dispone de distintos programas de dinamización que se desarrollan en los centros y servicios de la entidad según la tipologías de las personas usuarias, adaptándose a las necesidades de cada una de ellas.

Estos programas se vienen realizando desde el nacimiento de la entidad y año tras año los profesionales de los distintos servicios han ido adaptando y creando nuevos programas según las tipologías de las personas atendidas.

En las distintas actividades y talleres programados en los centros y servicios, participaron a lo largo del año, tanto las personas a las cuales se les prestaba el servicio, como sus familias, amigos, voluntariado y profesionales de ASISPA.

Hay programas que se realizan en colaboración con otras entidades del tercer sector, como, Cooperación Internacional, Fundación UPDEA, Asociación Altamira, Asociación Karibú, Asociación Desarrollo y Asistencia, etc. Así como el voluntariado corporativo de empresa, enmarcado dentro del ámbito de la responsabilidad social corporativa, con empresas como Disney, Leasen Plan, Mutua Madrileña...

Participation in cultural activities favors personal development, awareness of different realities, places, cultures, histories, etc. Given that there is funding down to the municipal level, the fact that we are based in Madrid facilitates participation in these activities, allowing everyone to enjoy a wide and rich range of exciting, enjoyable and affordable cultural activities.

Our entity considers it important that the seniors, disabled and vulnerable individuals we work with take advantage of the opportunity to get to know the municipality in which they live. Additionally, they can do so with others from their neighborhood/district in similar situations to that of their own. In our entity's centers and services, ASISPA offers several revitalization programs adapted according to user typologies.

These programs have been carried out since our entity began operating and, year after year, professionals from each service have gradually adapted and created new programs according to the typology of those attended.

Throughout the year, users, as well as their families, friends, volunteers and ASISPA's staff participated in the numerous activities and workshops which were organized at our centers and services.

Programs have been organized in collaboration with other Third Sector entities, such as Cooperación Internacional.

Fundación UPDEA, Asociación Altamira, Asociación Karibú, Asociación Desarrollo y Asistencia, etc., as well as corporate volunteers from companies such as Disney, Leasen Plan and Mutua Madrileña, who come on behalf of their respective company's corporate social responsibility policies.



ASISPA cuenta con distintos programas de animación socio cultural como son:

- Visitas a museos
- Excursiones
- Talleres de envejecimiento activo, risoterapia, relajación, fotografía, manualidades, macramé, bolillos, costura
- Celebración del día internacional del voluntariado
- Huerto ecológico
- Paseos guiados
- Celebraciones de fiestas locales y nacionales
- Programas de pintura de viviendas
- Programa de relaciones intergeneracionales
- Celebración de cumpleaños
- Talleres de alfabetización
- Talleres de juegos de mesa (mus, tute, cinquillo, ajedrez, damas, parchís, domino bingo, etc.)
- Actividades deportivas futbol sala
- Talleres de revistas
- Taller de yoga
- Taller de video fórum...



ASISPA offers several exciting socio-cultural programs, such as:

- Visits to museums.
- Field trips.
- Workshops on active aging, laughter therapy, relaxation, photography, handicrafts, basket weaving, lace making and sewing.
- Celebration of International Volunteer Day.
- Ecological garden.
- Guided tours.
- Celebration of local and national holidays.
- Home painting program.
- Inter-generational encounter program.
- Celebration of birthdays.
- Literacy workshops.
- Board-game workshops (chess, checkers, parchis, dominoes, bingo, mus, tute, cinquillo, etc.).
- Printing workshop.
- Yoga workshop.
- Video-forum workshop.



## **Actividades socioculturales realizadas SAD**

Se han realizado visitas a museos (Nacional Arqueológico, Museo Nacional de Ciencia y Tecnología, Museo Nacional de Artes Decorativas, Real Fábrica de Tapices ...), excursiones, talleres de Envejecimiento Activo.

En todas estas actividades participaron usuarios/as de todos los distritos que ASISPA gestiona.

A lo largo de todo el año se han realizado 17 excursiones y salidas socioculturales. Participaron un total de 185 usuarios.

Dentro del programa de Envejecimiento Activo, se han realizado un total de 32 sesiones, en las que se han trabajado los siguientes temas: Risoterapia, higiene del sueño, prevención de accidentes domésticos y en el entorno, ecología doméstica, etc. En estas sesiones han participado un total de 348 personas usuarias.

El número total de usuarios participantes en las actividades Socioculturales realizadas en 2015, fue de 533.

## **Actividades socioculturales realizadas TELEASISTENCIA**

A lo largo de todo el año se han realizado 16 excursiones y salidas socioculturales, a museos (Antropológico, Cerralbo,...), visitas guiadas (Palacio de Liria, Parque Quinta de los Molinos, Real Academia de Bellas Artes de San Fernando, etc.), conciertos, talleres lúdicos etc. en total participaron en estas actividades, 290 usuarios.

También se realizaron talleres y sesiones formativas, como, taller sobre Técnicas de Manejo de la Ansiedad, Optimismo, Inteligencia Emocional, Seguridad Ciudadana, etc.), en los que participaron un total de 211 usuarios.

## **SOCIO-CULTURAL ACTIVITIES: HAS**

### **Throughout 2015, the following activities were organized:**

Visits have been organized to museums (National Archaeological Museum, National Museum of Science and Technology, National Museum of Decorative Arts, Royal Tapestry Factory...), outings, workshops on Active Aging.

Users from all of the districts operated by ASISPA participated in these activities.

Throughout the year, we organized 17 excursions and socio-cultural trips. A total of 185 users participated.

Within the Program Active Aging a total of 32 sessions were carried out, working on the following matters: laughter therapy, sleep hygiene, prevention of home accidents and domestic ecology. A total of 348 users participated in these sessions.

Throughout 2015, the total number of users who participated in the Social Activities carried out, was 533.

## **SOCIO-CULTURAL ACTIVITIES: TELECARE SERVICE**

### **The following activities were organized throughout 2015:**

Throughout the year, 16 excursions and socio-cultural trips to museums (Antropologico, Cerralbo...) guided tours (Liria Palace, Parque Quinta de los Molinos, Real Academia de Bellas Artes de San Fernando, etc.), concerts, playful workshops, etc. were organized, with a total of 290 users having participated.

Also were organized, workshops and formative sessions (Anxiety Management Techniques, Optimism, Emotional Intelligence, Citizen Safety, etc.) with a total of 211 users having participated.

The total number of users who participated in the social-cultural activities was 501

## **ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES REALIZADAS CENTROS DE DÍA**

En todos los centros de día y pisos tutelados se realizan mensualmente actividades socioculturales, como talleres de manualidades, salidas a museos, conferencias, rutas culturales etc. En las cuales participan usuarios, familiares, trabajadores del centro y voluntarios.

También, se realizan de forma periódica encuentros Intergeneracionales y colaboraciones con asociaciones de la zona donde esté ubicado el centro. Cabe destacar que este año se han realizado un total de 362 excusiones a museos, exposiciones, paseos guiados, 167 talleres de envejecimiento activo manualidades, talleres de relajación, huerto ecológico, fotografía. Así como un total de 820 actividades socioculturales (fiestas y actividades cumpleaños, celebraciones, carnavales, fiestas Navideñas etc.) Destacar que en todas estas actividades participan usuarios, familiares, voluntarios y trabajadores de todos los centros de ASISPA.

El total de usuarios participantes en todas las actividades organizadas fue de 2.766.

## **ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES REALIZADAS RESIDENCIAS**

Se realizaron 473 actividades socioculturales como, excusiones, visitas a museos, exposiciones, talleres de manualidades, fotografía, macramé, bolillos, costura, risoterapia... se organizaron fiestas, de cumpleaños, carnaval, así como 29 encuentros Intergeneracionales. El total de usuarios participantes en todas las actividades organizadas fue de 920.

Todas las residencias de titularidad privada de ASISPA participan activamente en el día Internacional del Voluntariado. Donde reciben la visita de voluntarios procedentes de diferentes empresas (Mutua Madrileña, Leasen Plan, Disney, etc.) para realizar actividades de voluntariado enmarcado en el ámbito de la responsabilidad social corporativa de sus respectivas empresas.

## **ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES REALIZADAS PSH**

En el Centro de PSH, se desarrollaron diferentes talleres, torneos, juegos, etc., como por ejemplo taller de Huerto, taller de realización de claveles para el día de San Isidro, taller meriendas al sol y torneos tales como: juegos de cartas (chinchón, mus, tute, cinquillo...), juegos de mesa (ajedrez, damas, parchís, dominó...). Bingo. Campeonato de pulsos. En total se han realizado 57 actividades. De las que se han beneficiado más de 55 participantes.

## **SOCIO-CULTURAL ACTIVITIES: DAY CENTERS**

### **Throughout 2015, the following activities were organized:**

At each Day Center, housing with services monthly socio-cultural activities are organized, such as handicraft workshops, visits to museums, conferences, guided cultural tours, etc., in which users, family-members, volunteers and staff participate.

Additionally, inter-generational encounters and projects with local associations are periodically organized.

This year, there were a total of: 362 visits to museums, expositions and guided tours, 167 workshops on, active aging handicrafts, relaxation, ecological gardening, and photography, as well as a total of 820 socio-cultural activities (birthday events and activities, celebrations, carnivals, Christmas celebrations, etc.)

The total number of users who participated in these activities was 2,766.

## **SOCIO-CULTURAL ACTIVITIES: NURSING HOMES**

### **Throughout 2015, the following activities were organized:**

A total of 473 events were organized for birthdays and carnival, excursions to museums and expositions, workshops on handicrafts, photography, weaving, sewing, lace making, and laughter therapy as well as 29 inter-generational encounters. The total number of users who participated in these activities was 920.

All of the Nursing Homes owned by ASISPA actively participate in International Volunteer Day by receiving volunteers from companies (Mutua Madrileña, Leasen Plan, Disney, etc.) who come in compliance with their respective company's corporate social responsibility volunteer activities.

## **SOCIO-CULTURAL ACTIVITIES: HOMELESS SERVICES**

### **OC LA ROSA-CALATRAVA**

At the Homeless center, a number of workshops, tournaments, games, etc. were organized, such as workshops on gardening, hairdressing, making carnations for the Saint Isidro festivals, outdoor brunches and tournaments such as: card games (chinchón, mus, tute, cinquillo, etc.), board games (chess, checkers, parchis, dominoes, etc.), bingo and arm wrestling. A total of 57 activities were carried out. Over 55 participants have participated in these activities.

## **ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN Y PROGRAMAS INNOVADORES REALIZADOS POR LOS SERVICIOS DE ASISPA**

### **Estudios de investigación**

Se realizaron durante 2015, **8 estudios de investigación**.

- *Usabilidad y Utilidad de Dispositivos IP.*

ASISPA llevó a cabo un **estudio comparativo entre 4 dispositivos diferentes** dotados de tecnología IP, contando con la colaboración de **12 usuarios del Servicio de Teleasistencia y algunos familiares cuidadores**.

El estudio incluyó una evaluación técnica comparativa, con el objetivo de identificar puntos fuertes y posibles áreas de mejora de cada dispositivo, detectando las funcionalidades más útiles y mejor valoradas por los usuarios y determinar si cada equipo puede considerarse idóneo para un determinado perfil de usuario.

- *Estudio del riesgo social según Distrito o Localidad dentro de la Comunidad de Madrid.*

Se atendieron **1.777 usuarios/as**, según la siguiente tipología, (*El estudio se ha realizado en Centros de Día*):

**1.469:** No presentaban Riesgo Social (**82,66%**),

**258:** Riesgo Social Intermedio (RSI) (**14,51 %**).

**50:** Riesgo Social Severo (SRS) (**2,81%**).



## RESEARCH STUDIES AND INNOVATIVE PROGRAMS CONDUCTED IN ASISPA

### RESEARCH STUDIES

In 2015, **8 research studies were conducted.**

- Usability and usefulness of IP devices.

ASISPA carried out a **comparative research** of 4 different devices, equipped with IP technology, in collaboration with **12 users of Telecare Service and a few caregivers.**

The study included a comparative technical assessment in order to identify the strengths and possible areas of improvement of each device by detecting the most useful and the most highly rated features according to the users, and to determine if each piece of equipment can be considered suitable for a specific user profile.

- Study on Social Risk in Different Districts/Locations within the Community of Madrid.

**1,777 users**, were attended according to the following typology (*The study was carried out in Day-Care Centers*):

**1,469**: did not present any social risk (**82.66%**),

**258**: intermediate social risk (RSI) (**14.51 %**).

**50**: severe social risk (SRS) (**2.81%**).



Se destaca el papel fundamental que tienen los Centros como recurso cercano y accesible, tiene como objetivo evitar y minimizar situaciones de riesgo social en la Comunidad, en coordinación con diferentes recursos públicos y privados.

- Conciliación de la vida laboral y el cuidado de mayores dependientes Departamento de Psicología U.A.M. (Se ha realizado en Centros de Día)

El objeto de este estudio pretende, valorar si los cuidadores/as trabajadores/as se encuentran emocionalmente más afectados por la duplicidad de roles a los que se ven expuestos. Participaron un total de **10 familias**

- Mantener la capacidad cognitiva del lenguaje comprensivo y expresivo mediante el uso de nuevas tecnologías. (Se ha realizado en Centros de Día)

El objetivo de este estudio, es valorar si la inclusión de NTIC's contribuye positivamente a las terapias no farmacológicas que, con la estimulación diaria, pueden retardar la evolución del deterioro cognitivo. **Usuarios participantes, 2.201**

- Tratamiento cognitivo con nuevas tecnologías. (Se ha realizado en Centros de Día)

El objetivo es mantener y/o mejorar el rendimiento cognitivo mediante la incorporación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC's) en los tratamientos, en al menos un 60% de las personas participantes. **Se atendió a 135 personas**, el tratamiento con nuevas tecnologías consiguió que el **73,08% de las personas tratadas mantuvieran su desempeño cognitivo**.

- La Disfagia en un centro especializado en demencias: Abordaje Integral. (Se ha realizado en Residencias)

Tiene como objetivo analizar la prevalencia de disfagia relacionando los factores que influyen en ella, y describir su manejo multidisciplinar en población con deterioro cognitivo de un centro especializado en demencias; el estudio se llevo a cabo en una población de **55 residentes**, de los cuales el **80% eran mujeres**.

- Estudio de entrenamiento multicomponente: Indicación e impedimentos en población con demencia. (Se ha realizado en Residencias)

Tiene como objetivo analizar y describir a la población susceptible de participar en un programa de entrenamiento multicomponente. Se realizó el estudio en **19 personas** con una edad media: **81,37 años**.

- Aplicabilidad de Kinect en Terapias no farmacológicas sobre población con Deterioro Cognitivo. (Se ha realizado en Residencias)

El objetivo de este trabajo es analizar la influencia del entrenamiento con Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) sobre la esfera afectivo-relacional en personas dependientes en los ámbitos comunitario e institucionalizado. El **número de participantes** fue de **89**, de los que **64 eran mujeres y 25 hombres**. La media de edad fue de **77,17 años**.

It highlights the key role of the Centers as an easily available and accessible resource which, in conjunction with various public and private resources. Its goal is to prevent and minimize social risk situations in the Community.

- Reconciling Working Life and Care for the Dependent Senior Citizens. Psychology Department at U.A.M. (Conducted in Day-Care Centers)

The aim of this study is to assess if working caretakers are emotionally affected by duplication of roles they are exposed to. A total of **10 families** participated in the research.

- Maintaining the Cognitive Capacity for Language Comprehension and Expression by Using New Technologies (Conducted in Day-Care Centers)

The aim of this study is to assess if the inclusion of NICTs positively contributes to non-pharmacological therapies which, combined with daily stimulation, can delay the development of cognitive decline. **Number of participating users: 2,201.**

- Cognitive Treatment with New Technologies (Conducted in Day-Care Centers)

The goal of the research is to maintain and/or improve cognitive performance incorporating the new information and communication technologies (NICTs) into the treatments of, at least, 60% of the participants. **135 people were included in the study.** Thanks to the treatment with new technologies, **73.08% of the patients maintained their cognitive performance.**

- Dysphagia in a Center Specialized in Dementia: a Comprehensive Approach (Conducted in nursing homes)

The goal of the research is to analyze the prevalence of dysphagia by relating the contributing factors and to describe its multidisciplinary management among the residents with cognitive decline in a center specialized in dementia. The study was performed using a sample of **55 residents, 80% of which were women.**

- Study on Multicomponent Training: Indication and Restrictions for People with Dementia (Conducted in nursing homes)

The aim is to analyze and describe the population eligible to participate in a multicomponent training program. The study was conducted using a sample of **19 people** whose average age is : **81.37.**

- Applicability of Kinect in Non-pharmacological Therapies on the Population with Cognitive Decline (Conducted in nursing homes)

The goal of this work is to analyze the influence of training with information and communication technologies (ICTs) on the affective-relational aspect of dependant adults in both community and institutional environment. **The number of participants was 89: 64 women and 25 men.** The average age was **77.17 years.**

## Programas innovadores

Se realizaron **4 programas innovadores**.

- Servicio de Interpretación de Lengua de signos para alumnos/as de la **Universidad de Alcalá de Henares**.
- Servicio de Prevención de Situaciones de Dependencia-Mantenimiento de la Persona Mayor en su domicilio con la prestación de un servicio de fisioterapia preventiva y terapia ocupacional para atender a personas dependientes del distrito de **Barajas**, bien a través de la intervención individual y/o grupal. Se han atendido un total de **46 personas**.
- Programa de entrenamiento cognitivo usuarios de Teleasistencia han seguido desde su domicilio, utilizando tablets. Han seguido este estudio **usuarios**, de los distritos de **Carabanchel, Chamartín y Fuencarral**. Finalizó en 2015.
- Programa para detección y valoración de Personas Mayores en situación de vulnerabilidad social y riesgo de aislamiento en el distrito de **Chamartín** destinado a personas mayores de 80 años que viven solas y no son usuarias de los servicios sociales. Se realizó valoración a un total de **1.509 personas**. El programa finalizó y no se mantiene en la actualidad.



## Research studies and innovation programs developed by ASISPA's services

### INNOVATIVE PROGRAMS

4 innovative programs were implemented.

- Sign Language Interpreting Service for the students of the **University of Alcalá de Henares**.
- Dependence Prevention/Home Care Service for Senior Citizens, which includes the service of preventive physiotherapy and occupational therapy to assist dependent adults in **Barajas** District through individual and/or group intervention. a total of **46 people** have been attended.
- Cognitive training program has been followed by the users of Telecare from their homes, using tablets. **Users** have followed this program in the districts of **Carabanchel, Chamartín** and **Fuencarral**. Program completed in 2015.
- A program for the Detection and Assessment of the Senior Citizens in a situation of social vulnerability and at risk of social isolation in the **Chamartín** District, aimed at senior citizens over the age of 80, who live alone and are not users of social services. A total of **1,509 people** were assessed. The program was completed and currently is not run.



Según el Artículo 3 punto 3 de los Estatutos de ASISPA, que dice: “Organización y participación en Congresos, Conferencias, Coloquios, Estudios y Reuniones, sobre materias que directa o indirectamente afecten a los fines de la Asociación”.

Entre los objetivos de ASISPA, se encuentra la organización, participación y divulgación en jornadas, congresos, etc. con el fin de dar a conocer las actividades desarrolladas en la asociación, así como, compartir sinergias con otras entidades relacionadas con nuestro sector. Por tal motivo ha sido muy amplia y diversa, durante 2015, la presencia y participación de profesionales de ASISPA en estos eventos.

## JORNADAS ORGANIZADAS POR LA ENTIDAD

El 28 de enero de 2015 se celebró la I Jornada ASISPA sobre “Accesibilidad al empleo de personas con discapacidad en empresas y entidades sociales” en la sede del IMSERSO con la participación de destacados expertos y emprendedores.

Consultores y expertos reconocidos en la **gestión de proyectos e iniciativas digitales de integración laboral de personas con discapacidad**, empresas especializadas de empleo protegido y dinamización profesional, y experiencias personales de éxito empresarial y laboral por parte de personas con discapacidad, se dieron cita en estas jornadas, celebradas en la sede del IMSERSO.

El 24 de septiembre de 2015 ASISPA celebró unas jornadas en el IMSERSO para debatir sobre la Accesibilidad y la Domótica aplicadas al mundo de la Dependencia.

Al evento acudieron representantes de distintas Administraciones públicas y de entidades privadas, así como asociaciones relacionadas con el mundo de la Discapacidad.

## VI ACTO INTERCENTROS ASISPA

Durante el año 2015, ASISPA, celebró su VI Acto Intercentros, que tiene como finalidad, poner en común la actividad de los diferentes servicios y centros de la organización, donde se reunieron usuarios/as, profesionales y voluntarios.

## RECONOCIMIENTOS

El 14 de mayo de 2015, ASISPA recoge el premio a la fidelización, en la III edición de premios, que organiza Cruz Roja, para reconocer el esfuerzo de distintas entidades para crear un mercado de trabajo inclusivo y accesible para cualquier persona. Sabina Camacho Calderón, Directora General de ASISPA, ha sido la encargada de recoger el premio en representación de todos aquellos que forman parte de este proyecto.

J  
O  
R  
N  
A  
D  
O  
S

Y EVENTOS

As laid out by Chapter III, of ASISPA's Statutes: 'The organization and participation in congresses, conferences, seminars, studies and meetings, on topics with directly or indirectly affect the goals of our Association'.

Among ASISPA's goals is the organization, participation and sharing of congresses, workshops, etc. with the aim of sharing the activities our association develops, as well as collaborating with other entities in the sector.

In 2015, ASISPA's staff maintained exceptional attendance and participation in these events.

#### **EVENTS ORGANIZED BY THE ENTITY:**

On January 28th, 2015 ASISPA held the 1st session on Accessibility to Employment of the Disabled in Social Enterprises and Entities at IM-SERSO headquarters with the participation of prominent experts and entrepreneurs.

Renowned consultants and experts in **project management and digital initiatives for the employment integration of the disabled**, specialized sheltered employment and professional dynamics companies, and personal corporate and professional success stories from the disabled, had gathered in this event, which was held at IMSERSO headquarters.

On September 24th, 2015 ASISPA held an event in IMSERSO in order to discuss the Accessibility and Home Automation in relation to dependency.

The event was attended by the representatives of various public institutions and private entities as well as disability-related associations.

#### **6<sup>TH</sup> EVENT OF INTERCENTERS ASISPA**

In 2015 ASISPA organized the 6th Event of Intercenters, a gathering aiming to share the activities of different services and centers of the organization, which was attended by the users, professionals and volunteers of ASISPA.

#### **AWARDS**

On May 14th, 2015 ASISPA received a loyalty award in the 3rd edition of awards organized by the Red Cross in order to acknowledge the effort of various entities in the creation of an inclusive labor market accessible to everyone. Sabina Camacho Calderon, the CEO of ASISPA, received the award on behalf of all the people involved in the project

Con este galardón se reconoce la contribución de las empresas premiadas hacia un mercado de trabajo inclusivo.

Se trata de la tercera edición de estos premios, que se enmarcan dentro del Plan de Empleo Cruz Roja en la Comunidad de Madrid, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, y que este año se celebran bajo el lema "Empleando Más: Mucho más que un trabajo" para reconocer la colaboración empresarial por el empleo.

Las entidades premiadas, según Cruz Roja, destacan por llevar una larga trayectoria de colaboración con el Plan de Empleo de la organización en distintas acciones, como prácticas no laborales, gestión de ofertas de empleo o participación en actividades y encuentros de la organización.

## Actividades solidarias

Dentro de los valores de la entidad, está la cercanía y sensibilidad social, motivo por el cual viene celebrando desde hace varios años un mercadillo solidario, campaña de recogida de juguetes y de alimentos no perecederos. Todo esto es posible llevarlo a cabo gracias a las donaciones realizadas no solo por la propia entidad, sino también por sus trabajadores, voluntarios, socios y amigos de ASISPA.

### Mercadillo solidario ASISPA 2015

Los días 9, 10 y 11 de diciembre se celebró el Mercadillo Solidario 2015, que como todos los años, organizamos en nuestra sede social.

Como siempre fue todo un éxito, destacar el papel fundamental que desarrollan los voluntarios en esta actividad ya que ellos son los verdaderos protagonistas de la organización de dicho Mercadillo. Sin su ayuda, sería muy difícil tener el éxito que cada año conseguimos.

Las recaudaciones obtenidas en los mercadillos que viene organizando ASISPA, se destinan para la realización de actividades socioculturales de usuarios y voluntarios.

### Mercadillo solidario en colaboración con la Asociación de vecinos de barrio de san Pascual y el distrito de ciudad Lineal, Madrid

El día 9 de diciembre colaboramos en un mercadillo solidario que organizó la Asociación de vecinos del barrio de San Pascual y en el que participaron Asociaciones del Distrito. Todo lo recaudado, por todas las Asociaciones, se va a destinó a la organización Pro Arms que se ocupan del salvamento de las personas refugiadas Sirias que llegan a las costas de Grecia.

### Colaboración en el concierto del coro y orquesta "ENSEAMBLE MOXOS"

En el mes de diciembre se celebró un concierto de música Boliviana, en colaboración con el Imserso y la Embajada de Bolivia. El concierto se celebró en la Basílica Hispanoamericana de la Merced, en Madrid. ASISPA patrocinó este concierto con el objetivo de ayudar a jóvenes bolivianos en situación de vulnerabilidad para favorecer su formación a través de la música.

This award acknowledges the contribution of the awarded companies towards an inclusive labor market.

This was the 3rd of edition of the awards, which form part of the Red Cross Employment Program in the Community of Madrid, co-financed by the European Social Fund, and which this year were held under the slogan Employing More: Much More than Just a Job in order to acknowledge business collaboration for employment.

The awarded entities, according to the Red Cross, stand out for their long history of cooperation with the Employment Program of the organization in its various actions, such as non-labor training, job offers management or participation in the activities and gatherings of the organization.

## **solidary activities**

Closeness and social sensitivity are among the values of the entity, and that is the reason why for a number of years we have been organizing a charity market, a toy and non-perishable foods collection campaign.

It is all made possible thanks to the donations made by not only the entity itself but also its workers, volunteers, partners and friends of ASISPA.

ASISPA participated by borrowing the pavilion, in the charity market organized by Aenilce Foundation, so that they could hold the charity market organized by this Foundation, devoted to the care and education of children with brain injury

### **charity market ASISPA 2015**

The Charity Market 2015 was held on the 9th, 10th and 11th of December. As every year, it was organized in our headquarters. As always, it was a huge success. A special mention goes to the work performed by the volunteers who are the main organizers of the market. Without their help, it would be very difficult to reach the level of success that we achieve every year. The funds raised from the ASISPA charity market were used for socio-cultural activities of users and volunteers.

### **The charity Market in collaboration with the residents of the san Pascual Neighborhood and ciudad Lineal district. (Madrid)**

On December 9th we cooperated on a charity market, organized by the Association of the residents of San Pascual neighborhood, with the participation of other District Associations. The proceeds generated by all the Associations were destined to the organization Pro Arms, which rescues Syrian Refugees that reach the Greek coast.

### **collaboration in the concert of the choir and orchestra ENSAMBLE MOXOS**

In December, a concert of Bolivian music was organized, in collaboration with IMSERSO and the Embassy of Bolivia. The concert was held in Basilica Hispanoamericana de la Merced in Madrid. ASISPA sponsored this concert, with the aim of helping socially vulnerable young Bolivians to foster their education through music.

### **campaña de Recogida de Juguetes**

Desde el 1 de octubre hasta 26 de diciembre, se realizó la Campaña de Recogida de Juguetes, los cuales fueron entregados en la semana antes de la festividad de Reyes para que los niños pudieran tener sus regalos la noche de Reyes.

Estos juguetes se entregaron a familias que se encuentran en situación desfavorecida de los diferentes servicios de ASISPA.

Se repartieron mas 160 juguetes a un total de 42 familias.

### **campaña de Recogida de Alimentos no perecederos**

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, se llevó a cabo la campaña de recogida de alimentos para distribuir entre familias en situación de necesidad. Estas recogidas, se realizaron quincenalmente y se distribuyeron, a través de asociaciones vecinales, religiosas y sociales.

Durante el año 2015 se repartieron **más de 900 Kgs.** de alimentos



### **Toy collection campaign**

The Toy Collection Campaign was conducted from the October 1st to the December 26th. The toys were distributed a week before the Epiphany so that the children could have their toys on The Twelfth Night. The toys were given to families in disadvantaged circumstances in the various services of ASISPA. More than 160 toys were distributed to a total of 42 families.

### **Non-perishable food collection campaign**

Non-perishable food collection campaign was organized over the months of October, November and December.

The food products were destined for distribution among families in need. The collection was performed every 2 weeks and distributed through the neighborhood, religious and social associations.

Over 2015 more than **900 kilos of food** have been distributed.



## LOS CONCURSOS ANUALES CONVOCADOS POR ASISPA

Con motivo de la celebración del 25 aniversario de ASISPA, se convocó una serie de concursos, dirigidos a trabajadores y sus hijos, familiares, usuarios, voluntarios, colaboradores y socios de ASISPA. Dada la gran aceptación de los mismos, desde entonces se vienen celebrando anualmente.

En el mes de diciembre de 2015, se celebró la décima edición de los concursos anuales de ASISPA. La convocatoria de los premios ASISPA se concretó en cinco categorías diferentes. Las modalidades fueron las siguientes:

- Dibujo, en dos modalidades: "Los Mayores y la Navidad", participan hijos de trabajadores de ASISPA, y de los voluntarios y socios del Aula Altamira. Categoría hasta 10 años de edad. Modalidad "Encuentro entre Generaciones", donde participan hijos de trabajadores de ASISPA y de los voluntarios y socios del Aula Altamira. Categoría de 11 a 15 años.
- Modalidad Frases de Navidad: Realizadas por personas mayores de todos los centros y servicios de ASISPA.
- Modalidad de Fotografía: Realizado por trabajadores de ASISPA y voluntarios y socios del Aula Altamira.
- Modalidad de Poesía: Realizado por usuarios de todos los centros y servicios de ASISPA y voluntarios y socios del Aula Altamira.
- Modalidad de Relato Corto: Realizado por trabajadores de ASISPA y voluntarios y socios del Aula Altamira.

El número de trabajos presentados para las distintas modalidades, fue de más de **400** obras



## ASISPA's annual competitions

On the occasion of ASISPA's 25th anniversary celebration, a series of contests for the workers, their children and their relatives, users, volunteers, associates and partners of ASISPA have been held. Due to their enormous success, they have been organized annually ever since. In December 2015, the 10th edition of ASISPA's annual contests was held. ASISPA awards were grouped under five categories, they were as follows

- Drawings, in two categories: 'The Elderly and Christmas', participated: the children of the workers of ASISPA, volunteers and the partners from Aula Altamira. Up to 10 years old Category: 'Meeting of the Generations' participated: the children of the workers of ASISPA, volunteers and the partners from Aula Altamira. From 11 to 15 years old
- Christmas words: The participants were the elderly from different centers and services of ASISPA.
- Photography: The workers of ASISPA, volunteers and partners from Aula Altamira.
- Poetry: Users of all the centers and services of ASISPA, volunteers and partners from Aula Altamira.
- Short Story: Workers of ASISPA, volunteers and partners from Aula Altamira.

The number of works presented in the different categories exceeded **400**.



## voluntariado

Desde sus inicios en el año 1980 ASISPA siempre ha contado con personal voluntario en todos los servicios que gestiona la entidad. A lo largo de todos estos años, numerosos voluntarios han venido colaborando con ASISPA, posibilitando la realización de algunas tareas, como paseos, visitas a familiares, salidas a museos, encuentros Intergeneracionales, etc.

ASISPA en todos estos años se ha ido adaptando a las necesidades de la sociedad, potenciando programas de voluntariado acorde a las necesidades actuales.

Dentro de sus actividades de voluntariado engloba los siguientes programas:

- Programa "Vida Activa"
- Programa "Teléfono de la Escucha"
- Programa "Espacio Abierto a la Diversión"
- Programas *Intergeneracionales*

Durante el año 2015 se realizaron diferentes actividades que contaron con la participación del Voluntariado, interviniendo tanto en la organización, como en el desarrollo de la actividad.

Participaron un total de **920** personas en el año 2015, de todos los servicios de ASISPA, con la colaboración de **102** voluntarios que han acompañado y asistido a diferentes eventos como:

- Visitas a museos
- Salidas socioculturales
- Fiestas de Carnaval, Primavera, San Isidro, Navideñas etc.
- Talleres: de Envejecimiento Activo, Pintura, Bisutería, informática, etc.

## Actividades organizadas en el servicio de voluntariado

- Fiesta del Voluntariado de ASISPA
- Desarrollo y organización del mercadillo Navideño de ASISPA
- Divulgación de la iniciativa solidaria de donación de alimentos y recogida de juguetes
- Participación en la Jornada de Voluntariado
- Programa de Voluntariado en colaboración con el Distrito de Ciudad Lineal

## volunteering

Since our beginnings in 1980, ASISPA has always relied on volunteers in all of the services our entity manages.

Throughout the years, many volunteers have collaborated with ASISPA to enable the carrying out of activities such as walks, family visits, trips to museums, inter-generational encounters, etc.

Throughout the years, ASISPA has been adapting to society's needs and strengthening volunteer programs according to current necessities. Our volunteer activities are divided into the following programs:

- 'Active Living' Program
- 'Telephone Listening' Program
- 'Free Fun Space' Program
- 'Intergenerational' Program

In 2015, multiple activities were carried out with the help of volunteers who provided organizational planning and organized activities.

In 2015, a total of **920** individuals from all of ASISPA's services participated in collaboration with **102** volunteers, who accompanied and assisted to different events such as:

- Visit to museums
- Socio-cultural excursions
- Festivals for Carnival, Spring, Saint Isidro, Christmas....
- Workshops: active aging, painting, costume jewelry, computers, etc.

### **Activities organized by the volunteer service:**

- ASISPA's Volunteer Fair.
- Development and organization of ASISPA's Christmas market.
- Solidarity initiative for donating food and collecting toys.
- Participation in Volunteer Workshop.
- Volunteers program in collaboration with Ciudad Lineal District



## La RSC en materia de recursos humanos

En ASISPA la gestión de la diversidad se erige como principio estratégico para posibilitar su desarrollo, independientemente de cuáles sean sus características naturales, culturales, sociales y personales, ya que poseer una plantilla conformada por diversidad de empleados/as permite aminorar las posibles resistencias asociadas a lo nuevo o diferente y poseer capacidad de adaptación a un entorno social constantemente cambiante.

Atendiendo a este principio, la gestión de la diversidad de género en ASISPA, se integra dentro del marco de la gestión de la diversidad, ya que ésta es una dimensión más de la misma, pero no la única.

### Igualdad

Tras la realización del balance de la implantación del primer Plan de Igualdad de la entidad, ASISPA suscribió el 13 de octubre su segundo Plan, cuya vigencia se extiende hasta el 31 de diciembre de 2019, con el compromiso de continuar trabajando para lograr la igualdad efectiva de mujeres y hombres en el seno de la misma. En su firma han participado CC.OO. de Construcción y Servicios, la Federación de Servicios Públicos (FSP) de UGT, así como una representación de la Asociación ASISPA y Fundación ASISPA. Dicho Plan pretende lograr la consecución de los siguientes objetivos generales:

- Continuar aplicando el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres garantizando el derecho a la igualdad efectiva en el ámbito laboral de ASISPA.
- Cumplir con la legislación vigente, ya que la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres constituye el fundamento jurídico para avanzar hacia la misma.
- Integrar la perspectiva de género en todas las esferas de la entidad para posibilitar el desarrollo de las personas que la conforman.
- Optimizar el capital humano que compone la organización para favorecer su capacidad de adaptación al mercado laboral actual.

Para ello se concretan ocho áreas de actuación con sus correspondientes objetivos específicos y un total de 33 medidas:

1. Selección de personal, acceso al empleo y contratación
2. Promoción
3. Formación
4. Política retributiva
5. Corresponsabilidad y conciliación de la vida laboral, familiar y personal
6. Comunicación e imagen
7. Víctimas de violencia de género
8. Diversidad e inclusión social

Anexo al II Plan de Igualdad de ASISPA se ha incorporado el Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso implantado en la entidad desde la firma del primer Plan de Igualdad.

P  
L  
T  
C  
A  
S  
RSC

## THE CSR IN TERMS OF HUMAN RESOURCES

In ASISPA, diversity management stands as a strategic principle for its development, regardless of natural, cultural, social and personal characteristics, since having a staff that consists of a great diversity of employees allows the reduction of the possible resistance to the new and the different and enhances the adaptability to the constantly changing social environment.

In accordance with this principle, gender diversity management in ASISA is an integral part of the diversity management scheme, since it is one, although not the only one, of its dimensions.

### EQUALITY

After the assessment of the implementation of the first Equality Plan in the entity, on the October 13rd ASISPA signed the second Plan, valid until December 31st, 2019, with the commitment to continue working towards a real equality of women and men within the organization. Trade Union CC.OO. of Construction and Services Workers, the Federation of Public Services (FPS) of UGT, as well as a representative from ASISPA Associations and ASISPA Foundation have taken part in its signature. This plan sets out to meet the following general objectives:

- To continue applying the principle of equal treatment and equal opportunities for women and men, ensuring the right to real equality in the working environment of ASISPA.
- To comply with the current legislation, since the Organic Law 3/2007 of March 22, on Real Equality of Women and Men, provides the legal basis for achieving it.
- To integrate the gender perspective in all the spheres of the entity in order to foster the development of the people that shape it.
- To optimize the human capital of the organization in order to enhance its capacity to adapt to the current labor market.

To this end, 8 action areas with their corresponding concrete goals and a total of 33 measures are specified:

1. Staff selection, access to employment and recruitment
2. Promotion
3. Training
4. Remuneration policy
5. Co-responsibility and work/family/personal life balance
6. Communication and image
7. Victims of domestic violence
8. Diversity and social inclusion

As an annex to the II Equality Plan of ASISPA, a Protocol for the prevention and treatment of workplace harassment, implemented in the entity since the signature of the first Equality Plan, had been added.

## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL

ASISPA siempre ha promovido la búsqueda activa de la diversidad, por el valor añadido que la misma implica, la cual sólo puede obtenerse mediante una adecuada gestión de las características y competencias individuales de las personas trabajadoras.

Bajo esta perspectiva, ante la necesidad de cubrir a través de selección externa cualquier vacante existente en la entidad, siempre que es posible, se da prioridad a candidatos/as con discapacidad certificada igual o superior al 33% o pertenecientes a colectivos desfavorecidos (víctimas de violencia de género tengan o no acreditada dicha condición, personas en situación de exclusión social, parados/as de larga duración, etc.) que, por diferentes motivos, encuentran mayores dificultades para acceder a un puesto de trabajo.



## DIVERSITY AND SOCIAL INCLUSION

ASISPA, always has fostered an active search of diversity due to the added value that it implies, which can only be obtained by means of adequate management of the individual characteristics and competencies of the employees.

From this perspective, in case an existing vacancy must be covered through external selection, whenever possible, priority is given to candidates with a certified disability of or over 33% or the ones belonging to disadvantaged groups (victims of domestic violence with or without accreditation of their condition, individuals in a situation of social exclusion, the long-term unemployed, etc.) who, due to different reasons, experience greater difficulty of getting employment.



## Buenas prácticas de integración laboral

Con la finalidad de favorecer la diversidad en nuestra plantilla, trabajamos asiduamente con entidades que cuentan con bolsas de empleo dirigidas a colectivos en riesgo social en el año 2015 el número de personas contratadas de estas entidades fue de **255**.

### Nombre entidad colaboradora

- |                          |                                    |                     |
|--------------------------|------------------------------------|---------------------|
| • AAW                    | • AYTO. SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES | • FUNDACIÓN INTEGRA |
| • ACOGEM                 | • BARCELONA LÀBORA                 | • LA RUECA          |
| • AD MOLINOS-PROGRAMA    | • CEAR                             | • OPAÑEL            |
| • INCORPORA              | • CRUZ ROJA                        | • OSCUS             |
| • ADRA                   | • DISJOB                           | • PUEBLOS UNIDOS    |
| • ADSIS                  | • ASOCIACIÓN ESLABÓN               | • RAIS FUNDACIÓN    |
| • AGENCIA PARA EL EMPLEO | • FAMMA                            | • SAN FERMÍN        |
| • APROSERS               | • FSC-INSERTA                      | • SOLIDARIDAD       |
| • ASJUM                  | • FUNDACIÓN ADECCO                 | • SUMMA HUMANITATE  |
| • AYTO. ALCOBENDAS       | • SEPE                             | • VICENTE DE PAUL   |

Cabe también destacar que ASISPA, a través de su II Plan de Igualdad, ha asumido el compromiso de adherirse al Chárter de la Diversidad en España a través de la firma de una carta/código de compromiso cuya validez es de dos años, la cual firman con carácter voluntario las empresas e instituciones de un mismo país para manifestar su responsabilidad con los principios de inclusión y no-discriminación en el entorno laboral. Se trata de una iniciativa europea, que se enmarca dentro de las directivas anti-discriminación que la Unión Europea adoptó en el año 2000 y cuenta con el apoyo directo de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades de la Comisión Europea.

Como muestra de ello, podemos destacar que durante el 2015, la media de trabajadores/as vinculados/as a la entidad mediante la modalidad de contratación indefinida fue alrededor del **81,27%**. Asimismo, la media de antigüedad de nuestra plantilla a lo largo de este mismo periodo fue de **8,79** años, valor que pone de manifiesto la gran estabilidad y permanencia del capital humano en nuestra entidad.

## BEST PRACTICES IN EMPLOYMENT INTEGRATION

In order to encourage institutional diversity, we work on a regular basis with entities that have their own job boards aimed at social risk groups, among which are the following entities:

### Nombre entidad colaboradora

- AAVV
- ACOGEM
- AD MOLINOS-PROGRAMA
- INCORPORA
- ADRA
- ADSIS
- AGENCIA PARA EL EMPLEO
- APROSERS
- ASJUM
- AYTO. ALCOBENDAS
- AYTO. SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES
- BARCELONA LÀBORA
- CEAR
- CRUZ ROJA
- DISJOB
- ASOCIACIÓN ESLABÓN
- FAMMA
- FSC-INSERTA
- FUNDACIÓN ADECCO
- SEPE
- FUNDACIÓN INTEGRA
- LA RUECA
- OPAÑEL
- OSCUS
- PUEBLOS UNIDOS
- RAIS FUNDACIÓN
- SAN FERMÍN
- SOLIDARIDAD
- SUMMA HUMANITATE
- VICENTE DE PAUL

It is also noteworthy that ASISPA, through its II Equality Plan, made a commitment to join the Spanish Diversity Charter by signing a letter/code of commitment valid for 2 years, which is voluntarily signed by the companies and institutions of a single country in order to manifest their commitment to the principles of inclusion and non-discrimination in the workplace.

This is an European initiative under anti-discrimination directives, adopted by the European Union in the year 2000, which is directly supported by the Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities of the European Commission.

As proof of this, we can highlight that throughout the year 2015, the average of employees with an indefinite contract was just over 81%. Similarly, the average seniority of our staff over the same period of time was 8.79 years, a figure that demonstrates a high level of stability and permanency of human capital in our entity.

Durante el año 2015, el número total de trabajadores de ASISPA, fue de: **4.261**. Divididos en las siguientes tipologías:

**POR duración de contrato:**

Trabajadores Indefinidos: **81,27%**

Trabajadores No Indefinidos: **18,73%**

**POR edad:**

Trabajadores < 30 años: **5,87%**

Trabajadores 31-44 años: **36,04%**

Trabajadores 45-59 años: **51,38%**

Trabajadores > 60 años: **6,72%**

In 2015, the total number of employees at ASISPA was **4,261**, which can be divided into the following categories:

**Length of contract:**

Permanent Contracts **81.27%**

Temporary Contracts **18.73%**

**Age:**

Employees Under the age of 30: **5.87%**

Employees Between the Age of 31-44: **36.04%**

Employees Between the Age of 45-59: **51.38%**

Employees Above the Age of 60: **6.72%**



# PLAN SOCIAL

ASISPA

ASISPA, desde sus inicios ha venido prestando servicios de atención a determinadas personas en situación de precariedad económica sin cobrar el precio de dichos servicios en parte o en su totalidad. Considerando que este tipo de acciones de ayuda debían estar contempladas y previstas presupuestariamente, se estableció el plan social de ASISPA, cuyo objeto es subvencionar la prestación de los servicios de la entidad a personas carentes de suficientes medios económicos. Este plan social se nutre con los fondos procedentes de los recursos generados por ASISPA en el desarrollo de sus actividades.

El presupuesto adscrito al Fondo Social para el año 2015 se aplicó según el siguiente reparto:

PRESUPUESTO 2015	
usuarios de residencia	336.915,53 €
usuarios de centro de día	1.704,82 €
usuarios de Teleasistencia	628,60 €
servicio de Ayuda a domicilio	7.355,63 €
otros	2.754,54 €
Total año	349.359,12 €

Since its inception, ASISPA has been offering support services to individuals in precarious economic situations without charging, either partially or completely, for the services rendered. Considering that these acts of solidarity should be well thought and planned for budget-wise, ASISPA's social plan was established with the goal of subsidizing services offered to individuals who, otherwise, wouldn't have the economic means to do so. This social plan is funded by resources generated by ASISPA in the development of its activities.

Our Social Fund's budget for 2015 was distributed as follows:

soocial fund's budget 2015	
Nursing home users	€ 336,915.53
day center users	€ 1,704.82
Telecare users	€ 628.60
Home Assistance Service users	€ 7,355.63
others	€ 2,754.54
Annual total	€ 349,359.12

La experiencia de ASISPA, prestando servicios de apoyo a las personas mayores durante 35 años, ha permitido a la organización asistir al desarrollo imparable de los medios existentes para contribuir a una más completa atención a las personas mayores, y, al mismo tiempo, a comprobar que una atención más técnica no siempre es la atención deseada por el propio usuario, cuyas preferencias, ligadas de forma ineludible a su experiencia vital, valores, proyecto de vida, etc.

Las funciones del Comité de Ética Social, son: el asesoramiento al usuario, familiares y profesionales, basándose en principios bioéticos universales, como los de justicia y autonomía.

Promover la divulgación y la reflexión personal en las cuestiones relacionadas con la Ética social.

Emitir informes no vinculantes, y elaborar documentos de ayuda no disciplinarios, ya que no entra a valorar conductas, ni ofrece amparo jurídico a las personas ni a las instituciones implicadas.

Proteger los derechos de los usuarios en un entorno lo más humano posible.

En definitiva el Comité de Ética Social asesorará en aquellas situaciones donde entre en conflicto, de manera reiterada, los valores éticos, y los intereses del usuario o la familia con los profesionales de ASISPA.



ASISPA's experience in offering senior support services for more than 35 years has allowed the organization to contribute to the constant development of current methods for providing the most complete service possible for elders. At the same time, we have shown that more technologically-based services are not what users necessarily prefer, given that their preferences are undoubtedly tied to their life experiences, values, life goals, etc.

The Social Ethics Committee is responsible for providing counseling for users, family-members and professionals, basing itself on universal bio-ethics principles, as well as those of justice and personal autonomy.

To promote personal learning and reflection on questions relating to social ethics.

Publish independent reports and draft non-disciplinary help documents. The committee doesn't judge behavior or provide legal protection for individuals from the institutions involved.

Protect the rights of users as humanely possible.

The Social Ethics Committee will provide counseling in situations where the ethical values and interests of users and/or family-members come into conflict with ASISPA's professionals.

## **RESIDENCIAS - NURSING HOME**

- Las Azaleas. C/ Bueso Pineda, 52 (Arturo Soria) 28043 Madrid. Tel: 91 300 49 51. Gestión Privada.
- Soto Fresnos. Avda. España, 11. 28791, Soto del Real (Madrid). Tel: 91 848 05 10. Centro Integrado. Gestión Privada.
- Centro Integrado de Alzheimer Jazmín. C/ Jazmín, 48. 28033 Madrid. Tel: 91 383 65 20. Propiedad Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.
- Centro Integrado Margarita Retuerto. C/ Francisco Altimiras, 2. 28028 Madrid. Tel: 91 724 14 48. Propiedad Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.
- ASISPA II. C/ Plaza de Armas, 7. 45517 Escalonilla (Toledo). Tel: 925 75 81 98. Gestión Privada.
- Residencia de Mayores Vélez Rubio. C/ José Miras, 2. 04820 Vélez Rubio (Almería). Tel: 950 41 04 46. Centro Integrado. Propiedad del Ayto. de Vélez Rubio. Gestión ASISPA.
- Centro de Mayores Guadalix. C/ Palenque, 8. 28794 Guadalix de la Sierra (Madrid). Tel: 91 847 07 68. Propiedad del Ayto. de Guadalix de la Sierra. Gestión ASISPA.

## **CENTROS DE DÍA - DAY CENTERS**

- Nueva Edad. C/ Martínez Villergas, 8. 28027 Madrid. Tel: 902 095 902. Gestión Privada.
- El Val. C/ Camino de Esgaravita, 30-32. 28805. Alcalá de Henares (Madrid). Tel: 91 882 42 46. Gestión Privada.
- Virgen de África. C/ César González Ruano, 7. 28027 Madrid. Tel: 91 326 93 52. Gestión Privada.
- Javier. C/ Emilia, 37-39. 28029 Madrid. Tel: 91 733 54 44. Gestión Privada.
- Fray Luis de León. C/ Manresa, 1. 28034 Madrid. Tel: 91 734 78 99. Propiedad del Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.
- Peñagrande. C/ Isla Malaíta, s/n. 28035 Madrid. Tel: 91 316 64 84. Propiedad Ayto. De Madrid. Gestión ASISPA.
- Esfinge. C/ Esfinge, 35. 28022 Madrid. Tel: 91 743 19 14. Propiedad Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.
- Pablo Casals. C/ Pobladora del valle c/v Amposta. 28037 Madrid. Tel: 91 760 97 74. Propiedad Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.
- Carmen Laforet. C/ Dalia c/v Jazmín, 28033 Madrid. Tel: 91 383 17 23. Propiedad del Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.
- Concepción Arenal. C/ Pº de las Acacias, 22. 28529 Rivas Vaciamadrid (Madrid). Tel: 91 666 00 72. Propiedad del Ayto. de Rivas Vaciamadrid. Gestión ASISPA.
- Centro de Mayores Felipe II. C/ San Isidro, s/n. 28529 Rivas Vaciamadrid (Madrid). Tel: 91 670 03 29. Propiedad del Ayto. de Rivas Vaciamadrid. Gestión ASISPA.
- Unidad de Estancias Diurnas. C/ Lealtad, 2 41010 Sevilla. Tel: 95 428 38 02. Gestión Privada.
- Doctor Salgado Alba. C/ Armengot, 2, c/v Vicenta Parra. 28019 Madrid. Tel: 91 428 05 99. Propiedad Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.
- Canal de Panamá. C/ Canal de Panamá, 8. 28027 Madrid. Tel: 91 405 08 66. Propiedad Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.

- Leñeros. C/ Leñeros, 25. 28039 Madrid. Tel: 91 311 92 28. Propiedad Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.
- Ciudad Pegaso. Av. Quinta, 1. 28022 Madrid. Tel: 91 746 28 87. Propiedad Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.
- Pamplona. C/ Pamplona, 8. 28039 Madrid. Tel: 91 398 23 85. Propiedad Ayto. de Madrid. Gestión ASISPA.

## VIVIENDAS CON SERVICIOS - HOUSING WITH SERVICES

- Bronce y Coure. C/ Coure 10 Bloc 11 Barcelona, 08038 Tel. 93 332 86 78. Propiedad del Ayto. de Barcelona. Gestión ASISPA.
- Urrutia. Passeig Urrutia, 5-11 Barcelona, 08040 Tel. 93 429 25 03. Propiedad Ayto. de Barcelona. Gestión ASISPA.

## SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO - HOME ASSISTANCE SERVICE

**zonas de trabajo**

**work areas**

- Contrato con el Ayuntamiento de Madrid: Distrito de Fuencarral, Salamanca, Tetuán, Barajas, Chamberí, Ciudad Lineal, Chamartín y Hortaleza.
- Contrato con el Ayuntamiento de San Fernando de Henares.
- Contrato con el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid.
- Contrato con el Ayuntamiento de Arganda del Rey.
- Contrato con la Mancomunidad del Suroeste.
- Contrato con el Ayuntamiento de Algete.
- Contrato con el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- Contrato con la Mancomunidad de la Vega del Guadalix.
- Contrato con la Mancomunidad de Torrelodones, Hoyo de Manzanares, Alpedrete y Morzarzal.
- Contrato con el Ayuntamiento de Paracuellos del Jarama.
- Contrato con el Ayuntamiento de Arroyomolinos.
- Contrato con la Universidad de Alcalá de Henares.
- Servicios Privados.

### **TELEASISTENCIA - TELECARE**

**Ámbito territorial en que se presta el servicio público en colaboración con la Administración  
Public services offered in collaboration with Public Administration in the following areas**

- Distritos de la ciudad de Madrid: Arganzuela, Carabanchel, Centro, Barajas, Fuencarral, Chamartín y Tetuán.
- Municipios de la Comunidad de Madrid: Alcalá de Henares. Contrato con el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- Municipio de Gran Canaria: Arucas, Firgas, Las Palmas de Gran Canaria, San Mateo, Santa Brígida y Teide.

### **Ámbito territorial en que se presta el servicio privado**

**Private services offered in the following areas**

- Todos los distritos de la ciudad de Madrid.
- Todos los municipios de la Comunidad de Madrid.

### **PERSONAS SIN HOGAR - HOMELESS**

- Centro Abierto La Rosa-Calatrava. C/ Paseo del Rey, 36 28008 Madrid. Tel: 91 559 15 34.
- Centro de Acogida Juan Luis Vives. C/ Alcalde Juan de Mata Sevillano, 18. 28052 Madrid. Tel: 91 760 24 98.

### **SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL (SIS) - SOCIAL INCLUSION SERVICE**

- Pg. Pujades, 29 - Barcelona, 08018. Tel. 93 256 66 50. Propiedad Ayto. de Barcelona. Gestión ASISPA.

### **SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL PARA FAMILIAS ROMANÍES (SISFA ROM)**

- Gran Vía de les Corts Catalanes, 958. 08018 Barcelona. Tel: 93 256 44 55.





[www.asispa.org](http://www.asispa.org)