



# ASISPA 2017

Memoria de actividades

calidad y calidez...

ASISPA  
Memoria de actividades

2017

calidad y calidez...

índice

index

índice

índice

índice

1  
ASISPA

2  
DATOS DE LOS SERVICIOS  
OUR SERVICES

3  
NUEVAS TECNOLOGÍAS  
NEWS TECHNOLOGIES

4  
FORMACIÓN EN ASISPA  
TRAINING IN ASISPA

5  
POLÍTICAS RSC  
CSR IN ASISPA

6	Presentación Introduction	12	Datos generales de la entidad General information	18	Plantilla y personas usuarias Staff and users	22	Organigrama Organization chart
10	Política de ASISPA Policy of ASISPA	16	Junta directiva Board of directors	20	Certificaciones de calidad de ASISPA Quality certifications	24	Comité de calidad Quality committee
28	Servicio de ayuda a domicilio SAD Home Assistance Service (HAS)	34	Servicio de teleasistencia domiciliaria TAD Telecare Service	46	Servicio de Residencias/ Centros integrados Nursing Homes/Joint Centers	52	Servicio de personas sin hogar Homeless Service
40	Servicio de Centro de día Day Center Service						
58	Nuevas Tecnologías en ASISPA New technologies in ASISPA						
62	Programa de Formación en ASISPA Training in ASISPA			64	Centro colaborador de formación en prácticas ASISPA Training Center		
70	Actividades socioculturales Socio-cultural Activities	80	Colaboración con otras Entidades Collaborations with other Entities	84	Campañas Solidarias Solidary Campaigns	88	Voluntariado Volunteering
76	Programas y Estudios Programs and Studies	82	Jornadas organizadas por la Entidad Conferences organized by the Entity	86	Concursos Anuales de ASISPA ASISPA'S Annual Competitions	92	Plan Social de ASISPA ASISPA Social Plan
						94	Comité de Ética Ethics Committee



The background of the image features a complex, abstract geometric pattern composed of numerous overlapping triangles. These triangles are primarily colored in shades of yellow, light green, and grey, creating a sense of depth and movement. The pattern covers most of the upper three-quarters of the image.

Asispa

# Presentación



Directora General de ASISPA

Una vez más, el resumen de nuestra actividad anual es reflejo del encomiable trabajo realizado por los profesionales de la Entidad, que día a día se esfuerzan por atender y entender las necesidades individuales de todas aquellas personas que hacen uso de los servicios que prestamos.

Sin duda, el carácter social y los valores de ASISPA, se reflejan en las personas que la integran, y gracias a ello hemos conseguido conservar las señas de identidad que nos han convertido en una Entidad referente y con personalidad propia en el sector, que mantiene sus valores tradicionales y, al mismo tiempo, realiza un esfuerzo significativo por innovar y tratar de anticiparse a las necesidades futuras de las personas dependientes y/o en situación de vulnerabilidad.

Por todo ello, quiero dar las gracias a todos/as y cada una de las personas Voluntarias/os, Trabajadores/as, Junta Directiva, Entidades colaboradoras, Administraciones, tanto públicas como privadas, por su confianza 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.

Dª. Sabina Camacho Calderón  
Directora General de ASISPA

# Introduction

General Manager ASISPA

Once again, the summary of our annual activity is a reflection of the commendable work carried out by the Entity's professionals, who strive day after day to meet and understand the individual needs of all those people who make use of the services we provide.

Undoubtedly, the social nature and values of ASISPA, are reflected in the people who make it up. Thanks to this we have managed to preserve the identity that has made us a reference entity with its own personality in the sector. ASISPA retains its traditional values and, at the same time, makes a significant effort to innovate and try to anticipate the future needs of people who are dependent and/or in vulnerable situation.

For all this, I want to thank each and every one of the Volunteers, Workers, Board of Directors, Collaborating Entities, and public and private Administrations for their trust and their invaluable support. This support allows us to continue growing day by day and to keep up our work many more years, offering our services with Quality, Warmth and Professionalism.

Dª. Sabina Camacho Calderón  
General Manager ASISPA

# Presentación

## Presidente de ASISPA

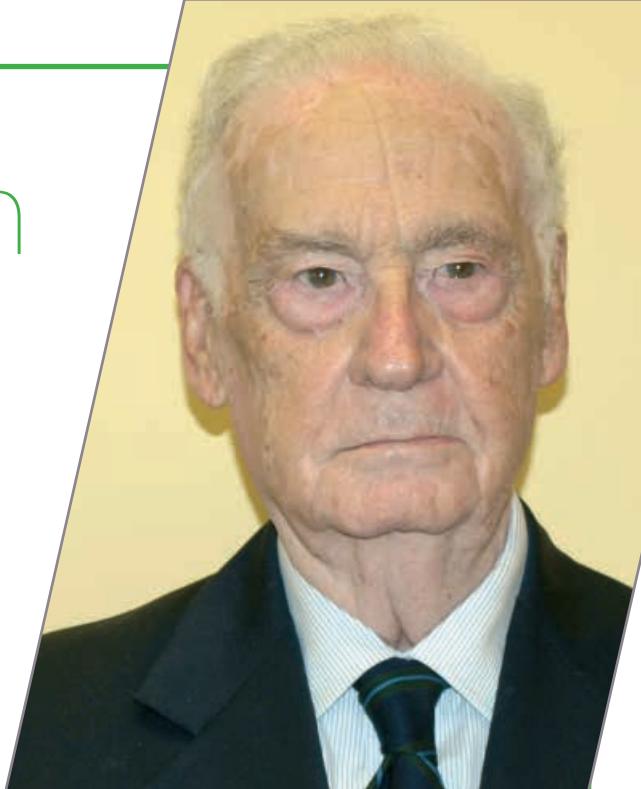
Como Presidente de ASISPA, me gustaría manifestar el orgullo y satisfacción que siento al saber que la labor que realizamos es tan importante, no solamente para las personas que atendemos, sino para su entorno familiar y social.

Nuestra forma de atención a las personas dependientes y/o vulnerables (mayores, adultos, juventud, infancia) también es reconocida por las instituciones públicas que nos siguen otorgando su confianza. Crece el número de usuarios/as y paralelamente lo hace el respaldo a nuestra labor, cuidando de mantener los altos estándares de calidad y calidez que son la piedra angular de nuestra actividad.

Por todo ello, un año más, mi agradecimiento más sincero a todas las personas y entidades que trabajan y colaboran con ASISPA

D. Francisco de la Puerta Ruiz  
Presidente de ASISPA

# Introduction



## President of ASISPA

As President of ASISPA, I would like to express the pride and satisfaction I feel at knowing that the work we do is so important, not only for the people we serve, but also for their families and social environment.

Our form of attention to dependent and / or vulnerable people (elderly, adults, youth, childhood) is also recognized by the public institutions that continue to place their trust in us. The number of users grows as does the support for our work, in order to maintain the high standards of quality and warmth that are the cornerstone of our activity.

For all this, one more year, my sincerest thanks to all the people and entities that work and collaborate with ASISPA.

D. Francisco de la Puerta Ruiz  
President of ASISPA

## POLÍTICA DE ASISPA

**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*.

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.

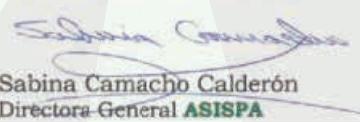
### CON EL PERSONAL:

- 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.

Madrid 02 diciembre de 2015



Sabina Camacho Calderón  
 Directora General **ASISPA**

**"La calidad y la calidez  
 en la prestación de servicios,  
 nos diferencia"**

# POLÍTICA DE ASISPA

## POLICY OF ASISPA

### MISSION

ASISPA, has the goal to undertake activities aimed at promoting both personal autonomy as well as better attention to dependent people and/or people in vulnerability situations (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

# DATOS GENERALES

## Red de Servicios

Para posibilitar la Atención Integral a las Personas Dependientes y/o en riesgo de exclusión social o vulnerabilidad (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.



# GENERAL INFORMATION

## 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.





# Quiénes somos

ASISPA es una Institución, sin ánimo de lucro, y de economía social, que nació hace 37 años, con el objetivo fundamental de desarrollar un proyecto de atención integral a favor de las personas mayores y otros colectivos en situación de vulnerabilidad.

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.



**ASISPA** is a non-profit institution of social economy born 37 years ago with the fundamental objective of developing a project of complete support for the elderly and other vulnerable groups in society

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.

## Miembros de la Junta Directiva

En la Asamblea General celebrada el **27 de junio de 2017** 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:** D<sup>a</sup>. Carmen Zabala Cabello

**Secretario:** D. Gonzalo López Capdequí

**Vocales:** D. Ángel Pedro Aguado Jiménez

D. José María Alonso Seco

D. Gonzalo Berzosa Zaballos

D<sup>a</sup>. María Bravo Flores

D. Francisco González Gullén

D. Manuel Higuero Gallego

D<sup>a</sup>. María Luisa Junquera Fernández

D. Constantino Lora Quirós

D. Cesar Navarro de Francisco

D<sup>a</sup>. Felisa Recarte Goldaracena\*

\* Vocal de la Junta Directiva hasta junio 2017

# Members of the board of directors

During the General Assembly, on **June 27th, 2017**, 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 Jiménez

Mr., José María Alonso Seco

Mr., Gonzalo Berzosa Zaballos

Mrs., María Bravo Flores

Mr., Francisco González Gullén

Mr., Manuel Higuero Gallego

Mrs., María Luisa Junquera Fernández

Mr., Constantino Lora Quirós

Mr., Cesar Navarro de Francisco

Mrs., Felisa Recarte Goldaracena\*

\*Member of the Board of Directors until June 2017

# Personas usuarias y plantilla



\* Plantilla de Personal a 31 de diciembre



# Staff and users



\* Staff as of December 31



# CERTIFICACIONES DE CALIDAD

## CERTIFICACIONES DE CALIDAD

- En 2017 se ha realizado la RENOVACIÓN del certificado y la ADAPTACIÓN del Sistema de Gestión de la Calidad en los distintos servicios/centros, según los requisitos de la nueva norma UNE-EN ISO 9001:2015. Desde 2000.
- En la Formación Externa se realizó el seguimiento 2 de su certificación propia, en la misma norma ISO 9001 de la edición de 2008. Norma UNE-EN ISO 9001:2008. Diseño e impartición de Actividades Formativas en el ámbito Sociosanitario. Desde 2009.
- Norma UNE 158101 Gestión de Centros Residenciales. Desde 2010.
- Norma UNE 158201 Gestión de Centros de Día y de Noche. Desde 2010.
- Norma UNE 158301 Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio. Desde 2010.
- Norma UNE 158401 Gestión de Servicios de Teleasistencia. Desde 2010.
- Certificado del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales basado en la Norma OHSAS 18.00:2007 para la vigilancia de la seguridad y salud en el trabajo. Desde 2005.
- Autoevaluación de EFQM, realizada con la herramienta Perfil, en la que se ha obtenido una puntuación de más de 600 puntos. Desde 2005.
- Norma ISO 22320:2011 Gestión de protección y seguridad de los ciudadanos y gestión de emergencias en la empresa. Desde 2014.

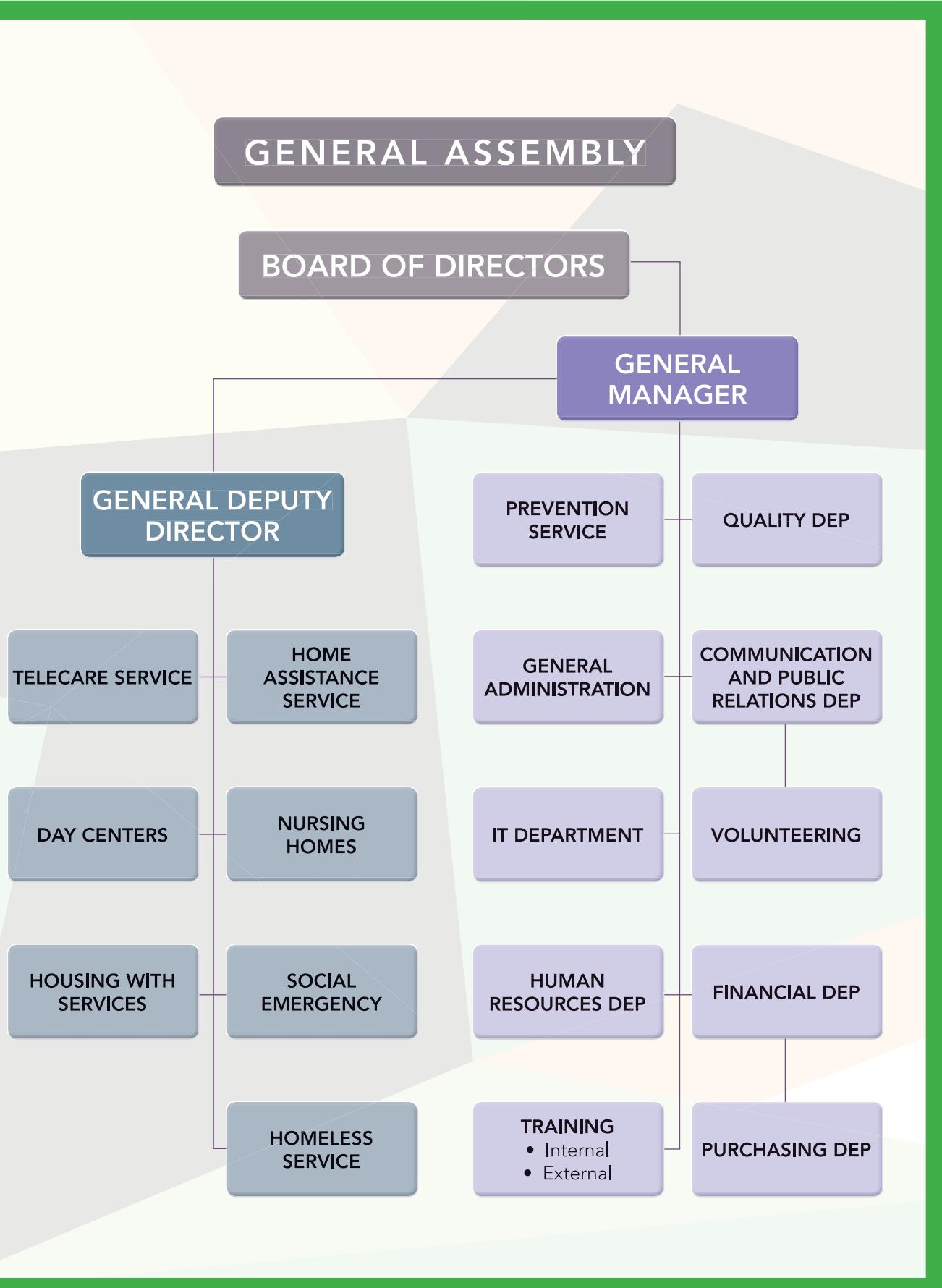
# QUALITY CERTIFICATIONS

## QUALITY CERTIFICATIONS

- In 2017, the renewal of the certificate and the implementation of the Quality Management System were carried out in the different services / centers, in compliance with the requirements of the new UNE-EN ISO 9001: 2015 standard. Since 2000
- At the same time, in External Training, phase 2 of its own certification was carried out, within the same norm ISO 9001 standard, 2008 edition. Standard UNE-EN ISO 9001: 2008.Design and delivery of Training Activities in the Sociosanitary field. Since 2009
- Norm UNE 158101 Management to Nursing Homes. Since 2010.
- Norm UNE 158201 Management to Day and Night Care Center. Since 2010.
- Norm UNE 158301 Management to Home Assistance Service. Since 2010.
- Norm UNE 158401 Management to Telecare Service. Since 2010.
- Occupational Hazard Prevention Certificate based on the Norm OHSAS 18001:2007 for Health and Safety at work. Since 2005.
- Self-evaluation EFQM, carried out by the 'Perfil' tool (computer program), got a score of just over 600 points. Since 2005.
- Norm ISO 22320:2011 Societal Security Emergency Management. Requirements for Incident Response. Since 2014.

ORGANIGRAMA





# COMITÉ DE CALIDAD

## QUALITY COMMITTEE

### ► DIRECCION GENERAL / GENERAL MANAGER

Sabina Camacho Calderón (Antigüedad/Seniority 1985)

### ► SUBDIRECCIÓN GENERAL / DEPUTY GENERAL MANAGER

María 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 media de antigüedad es de 21,79 años.

- ▶ 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)
- ▶ DEPARTAMENTO TECNOLÓGICO / IT DEPARTMENT  
Arturo Gívica Triguero (Antigüedad/Seniority 1991)
- ▶ DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN / TRAINING DEP  
Katia Lérida Millán (Antigüedad/Seniority 2003)
- ▶ COMUNICACIÓN, RR.PP. Y VOLUNTARIADO / COMMUNICATION, PUBLIC RELATIONS AND VOLUNTEERING DEP  
Ana Adame Ortiz (Antigüedad/Seniority 1988)
- ▶ PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES / OCCUPATIONAL HAZARD PREVENTION  
Esther Redondo Rodríguez (Antigüedad/Seniority 2002) (\*)  
(\*) Until November 2017 / Hasta noviembre 2017

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 21.79 years





# Datos de los servicios

## Our services

# SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO SAD

## HOME ASSISTANCE SERVICE (HAS)

El Servicio de Ayuda a domicilio, tiene como misión, permitir el mantenimiento en el propio medio de aquellas personas y/o familias que sufren algún tipo de dependencia o alguna limitación en su nivel de autonomía funcional. Ésta puede ser de carácter temporal o permanente y también dar apoyo social a aquellas familias en situación de falta de autonomía, dificultades de desarrollo o con problemáticas familiares especiales. Este servicio no es sólo una alternativa a la institucionalización, sino un sistema de apoyo al bienestar social de las personas en su propio medio/entorno.

The Home Assistance Service has as its mission, to provide assistance to those people and / or families that suffer some type of dependency or some limitation in their level of functional autonomy and to do so in their own home environment. This can be temporary or permanent. Social support is also given to those families in a situation of lack of self-sufficiency, development difficulties or special family problems. This service is not only an alternative to institutionalization, but a system of support for the social welfare of people in their own environment.

## PRESTACIONES DEL SERVICIO SAD

### 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 de las personas usuarias
- Elaboración de alimentos en el hogar
- Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal

## HAS SERVICES

### 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

## Atención Personal

- Apoyo en la higiene personal
- Apoyo en la movilización dentro del hogar
- Aprendizaje 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
- Enfermería, Terapia ocupacional y Fisioterapia
- Acompañamiento a las personas usuarias para facilitar respiro familiar al/la cuidador/a principal
- Acompañamiento en actividades de ocio dentro y fuera del domicilio
- Visitas a museos, salidas a conciertos, talleres de manualidades, etc.

## Personal Assistance

- Support with personal hygiene.
- Assist mobility within 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.





## Durante 2017:

Se ha atendido a 24.967 personas por medio del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid, concretamente en 8 Distritos: Hortaleza, Barajas, Chamartín, Salamanca, Tetuán, Fuencarral, Ciudad Lineal y Chamberí.

El Servicio de Apoyo a Familias (SAF-Menores), del Ayuntamiento de Madrid, se ha prestado en 11 Distritos (Hortaleza, Barajas, Chamartín, Salamanca, Tetuán, Fuencarral, Ciudad Lineal y Chamberí, San Blas, Vicálvaro y Moratalaz).

En la Comunidad de Madrid, se ha prestado el Servicio de Ayuda a Domicilio en los siguientes municipios: Paracuellos de Jarama y Rivas Vaciamadrid y en las Mancomunidades de THAM (Torrelodones, Hoyo de Manzanares, Alpedrete y Moralzarzal) y de la Vega del Guadalix (Pedrezuela, El Molar, Guadalix de la Sierra y San Agustín de Guadalix) y del Suroeste (Moraleja de Enmedio, Bates, Humanes, Griñón, Serranillos del Valle, Cubas de la Sagra, Casarubuela, Torrejón de Velasco y Torrejón de la Calzada).



## In 2017:

24,967 people were served through the Home Assistance Service of the City of Madrid, specifically in 8 Districts: Hortaleza, Barajas, Chamartín, Salamanca, Tetuán, Fuencarral, Ciudad Lineal and Chamberí.

The Family Support Service (FSS-Minors), of the Madrid City Council, worked in 11 Districts (Hortaleza, Barajas, Chamartín, Salamanca, Tetuán, Fuencarral, Ciudad Lineal, Chamberí, San Blas, Vicálvaro and Moratalaz ).

In the Community of Madrid, Home Assistance Service was provided in the following municipalities: Paracuellos de Jarama and Rivas Vaciamadrid and the municipal associations of THAM (Torrelodones, Hoyo de Manzanares, Alpedrete and Moralzarzal), Vega del Guadalix (Pedrezuela, El Molar, Guadalix de la Sierra and San Agustín de Guadalix) and in the Southwest (Moraleja de Enmedio, Batres, Humanes, Griñón, Serranillos del Valle, Cubas de la Sagra, Casarubuela, Torrejón de Velasco and Torrejón de la Calzada).

## PERFIL DE USUARIOS



Por edad:

<75 años: 4.393  
75-79 años: 3.639  
80-90 años: 13.267  
>90 años: 3.668

Por género:

Hombres: 5.890  
Mujeres: 19.077



## USERS PROFILE

By age:

<Under 75: 4,393

Between the ages of 75-79: 3,639

Between the ages of 80-90: 13,267

>Over 90: 3,668



By gender:

Men: 5,890

Women: 19,077

# SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA TAD

## TELCARE SERVICE

### PRESTACIONES DEL SERVICIO TAD

#### Atención Doméstica

El Servicio de Teleasistencia de ASISPA presta apoyo y facilita ayuda en el domicilio durante las 24 horas, los 365 días del año. Está dirigido a personas que viven o pasan gran parte del tiempo solas, así como a cuidadores familiares que puedan necesitar, en cualquier momento, ayuda de personal especializado.

En el domicilio se instala un equipo conectado a línea telefónica y se facilita a las personas usuarias un pulsador que permite activar el sistema y establecer automáticamente una comunicación "manos libres" con el Centro de atención. A dicho equipo pueden conectarse dispositivos de domótica que detecten potenciales situaciones de riesgo doméstico o personal (detectores de humo o gas, detectores de caída o de inactividad, etc.).

Desde el Centro de atención se movilizan, de forma personalizada, los recursos necesarios para prestar la ayuda adecuada en cada caso (recursos sanitarios, fuerzas de seguridad, personas de su entorno sociofamiliar, etc.). Cuando así está concertado, se ofrece la prestación complementaria de custodia de llaves y el desplazamiento de una unidad

### TAD SERVICES DESCRIPTION

The Telecare Service of ASISPA provides help and support at home 24 hours a day, 365 days a year. It is aimed towards people who live or spend much of their time alone, as well as family caregivers who may need help from specialized personnel at any time.

At home, a device connected to the telephone line is installed and users are provided with a button that enables the system to be activated and automatically establish a "hands-free" communication with the Service Center.

This equipment can be connected to home automation devices that detect potential situations of domestic or personal risk (smoke or gas detectors, fall or inactivity detectors, etc.).

From the Service Center, the necessary resources are mobilized to provide the appropriate help in each case (health resources, security forces, people from their socio-family environment, etc.).

The custody of house keys and the dispatching of a mobile unit with support staff is offered to facilitate face-to-face assistance at home when it's can be arranged.

móvil con personal de apoyo para facilitar asistencia presencial en el domicilio.

De una forma personalizada se programan y realizan llamadas para realizar seguimiento periódico del estado de la persona, así como otras llamadas de cortesía y de "agenda" (recordatorio de citas médicas, actividades o medicación).

Atendiendo a las circunstancias individuales, se programan visitas presenciales en las que el/la coordinador/a realiza seguimiento de la persona usuaria en su entorno.

## 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/la operador/a moviliza en situaciones de crisis o emergencia a las personas previamente designadas por la persona usuaria y/o a los servicios de urgencia correspondientes.

Calls are programmed and made to periodically monitor the person's status, as well as other courtesy and 'calendar' calls (reminder of medical appointments, activities or medication).

In response to individual circumstances, face-to-face visits are programmed in which the Coordinator follows up on the user in their environment

## FORMS OF SERVICES

### ■ Home Telecare Service

Offered exclusively at homes with a land-line telephone.

### ■ Mobile 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.

## ■ Con Unidad Móvil

Se da respuesta inmediata desde la Central de Atención: el/la operador/a moviliza en situaciones de crisis o emergencia a las personas previamente designadas por la persona usuaria 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.

# PRESTACIÓN DEL SERVICIO

## ■ Prestación del Servicio Público en colaboración con la Administración:

Distritos: Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Centro, Chamartín, Fuencarral y Tetuán (7) Municipios de la Comunidad de Madrid: Tres Cantos. Se prestó el servicio de Teleasistencia pública (concertada con el Cabildo de G.C. y los diferentes Ayuntamientos) en un total de 7 municipios de Gran Canaria (Arucas, Firgas, Ingenio, Las Palmas de Gran Canaria, San Mateo, Santa Brígida, Telde).

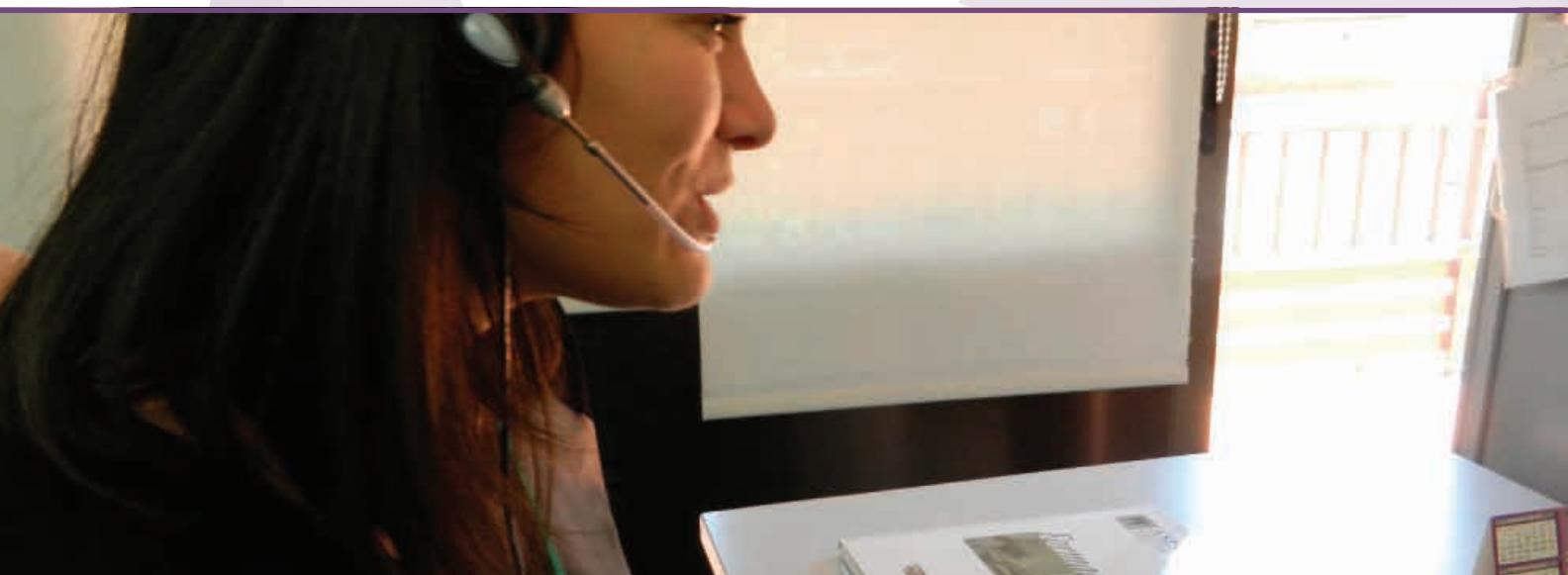
## ■ Prestación del Servicio Privado:

Distritos. Todos los distritos de la ciudad de Madrid

Municipios de la Comunidad de Madrid.

La incorporación de nuevas figuras profesionales al Servicio y el refuerzo de otras ya existentes ha permitido ampliar las prestaciones del Servicio y ofrecer una atención más integral, en concreto:

- Valoración por parte de Terapeutas Ocupacionales en domicilio, orientado principalmente a potenciar y/o mantener las AVDB/I, favorecer una movilidad segura en el interior y el exterior de la vivienda y, en su caso, facilitar la tarea del/a cuidador/a.
- Apoyo psicológico y seguimiento más intensivo a personas en situación de riesgo. Orientación y apoyo individualizado al entorno sociofamiliar que asume el cuidado de personas usuarias del servicio.



## ■ Mobile 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.

## SERVICE DELIVERY

- Delivery of the Public Service in collaboration with the Administration: 7 Districts of Madrid: Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Center, Chamartín, Fuencarral and Tetuán Municipalities of the Community of Madrid: Tres Cantos

The service of public Telecare was provided (arranged with the Council of Gran Canaria and the different City Councils) in a total of 7 municipalities of Gran Canaria (Arucas, Firgas, Ingenio, Las Palmas de Gran Canaria, San Mateo, Santa Brígida, Telde)

### ■ Delivery of the Private Service:

Districts. All the districts of the city of Madrid .

Municipalities of the Community of Madrid.

The incorporation of new professional profiles to the Service and the reinforcement of those already present, have made it possible to expand the Service's capabilities and offer more comprehensive assistance , specifically:

- Assessment by Occupational Therapists in the home, designed mainly to promote and / or maintain the AVDB / I, promote safe mobility within and outside the home and facilitate the tasks of the caregiver when appropriate.
- Psychological support and more intensive monitoring of people at risk. Orientation and individualized support to the members of the social/family group taking on the care of service users.



## PERFIL DE USUARIOS



Por edad:

<65 años: 820  
65-69 años: 985  
70-74 años: 3.050  
75-79 años: 6.588  
80-84 años: 12.974  
85-89 años: 13.246  
>90 años: 8.361

Por género:

Hombres: 11.788  
Mujeres: 34.236

## USERS PROFILE

### By age:

<Under 65: 820

Between the ages of 65-69: 985

Between the ages of 70-74: 3,050

Between the ages of 75-79: 6,588

Between the ages of 80-84: 12,974

Between the ages of 85-89: 13,246

≥Over 90: 8,361



### By gender:

Men: 11,788

Women: 34,236

# CENTRO DE DÍA PRESTACIONES DAY CENTER SERVICES



El **centro de día** es un recurso dirigido a las personas mayores con **deterioro físico y/o cognitivo**, que gestiona un programa de atención diurna especializado para personas que precisan de ayuda para la realización de las ABVDs y/o AIVDs, con el objeto de mantener, preservar y/o mejorar la funcionalidad de las personas, y servir de apoyo a la familia, posibilitando la vida socio laboral de sus miembros.

ASISPA ha articulado la gestión de los **centros de día** a través de **programas de intervención basados en el modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP)** con un enfoque de intervención metodológico en el que la **persona** es el **eje central** de la organización y de las actuaciones, integrando distintos principios protocolos y procedimientos profesionales.

## PRESTACIONES DEL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

### GENERALES

- Asistencia en las actividades de la vida diaria (AVD).
- Transporte accesible

### TERAPÉUTICAS

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

### COMPLEMENTARIAS

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



The Day Center is a resource for the elderly with physical and/or cognitive impairments. It manages a specialized day care program for those who need help to carry out the ABVDs and / or AIVDs, in order to maintain, preserve and/or improve the functionality of people. It also supports the families of the elderly by enabling them to have a social and professional life.

ASISPA has coordinated the management of day centers through intervention programs based on the model of Person-Centred Care (PCC) with a methodological intervention approach in which the person is the central axis of the organization and of all actions, integrating different principles, protocols and professional procedures.

## DAY CENTER SERVICES

### GENERAL

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

### THERAPEUTIC

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

### COMPLEMENTARY

- Weekend assistance.
- Barber and hairdresser.
- Podiatry.

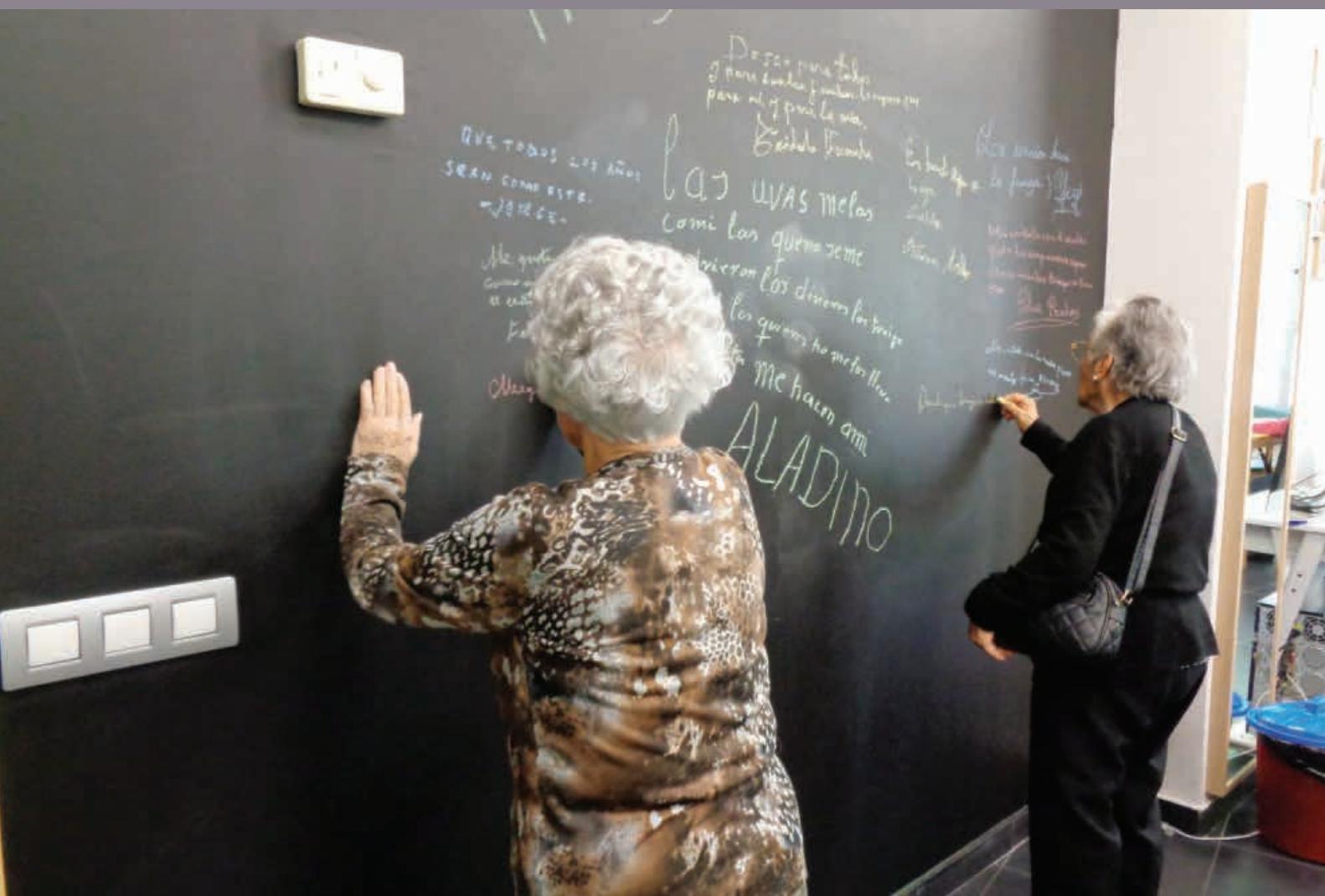


Durante 2017 se han ido incorporando nuevas maneras de hacer, aportando un conjunto de técnicas e instrumentos que han facilitado la atención integral personalizada, realizando una versión **diferente** de los abordajes más clásicos.

Desde ASISPA se promueve la intervención directa e individualizada, como medio para incidir en la mejora de **calidad de vida** de la persona y de la **percepción de su propio bienestar**. Se ha promovido la libertad individual respetando los deseos, y la manera de pensar y de vivir de los usuarios/as, facilitando los apoyos necesarios para que pudieran continuar con su **proyecto de vida**, potenciando sus capacidades y teniendo en cuenta sus limitaciones y dependencia.

En este contexto, se han gestionado **4 CD propios** en Madrid y **1** en Sevilla, **10 municipales**, de los cuales **3** incluyeron **servicio de respiro familiar**, y **4 servicio de fisioterapia preventiva y de mantenimiento para mayores**, y **2 CD** en el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid.

Se continuó la gestión del programa de atención a socios/as y dinamización de los **8 centros municipales de mayores** del Distrito de Ciudad Lineal y se llevó a cabo **1 contrato menor** de la Junta Municipal de Ciudad Lineal: "**Evento para conmemoración del día del voluntariado para las personas mayores**".



In 2017, new ways of doing business have been incorporated, providing a set of techniques and instruments that have facilitated personalized comprehensive assistance, creating a different version of the most classic approaches.

ASISPA promotes direct and individualized intervention as a means to influence quality of life improvements of the person and the perception of their own well-being. Individual freedom has been promoted respecting the desires, and the way of thinking and living of users, providing the necessary support so that they can continue with their life projects, enhancing their capacities and taking into account their limitations and dependence.

In this context, 4 ASISPA Day Centers have been managed in Madrid and 1 in Seville, 10 municipal ones, of which 3 included family respite services, and 4 preventive and maintenance physiotherapy services for the elderly, and 2 Day Centers at Rivas Vaciamadrid City Hall .

The management and revitalization of the program for members' assistance and of the 8 municipal centers for the elderly in the Ciudad Lineal District was continued and a contract of the Municipal Board of Ciudad Lineal was carried out for a special event: 'Day to commemorate the volunteers for the elderly.'

## PERFIL DE USUARIOS



Por edad:

<75 años: 277  
75-79 años: 178  
80-90 años: 1.492  
>90 años: 431



Por género:

Hombres: 621  
Mujeres: 1.757

## USERS PROFILE

By age:

<Under 75: 277

Between the ages of 75-79: 178

Between the ages of 80-90: 1,492

≥Over 90: 431



By gender:

Men: 621

Women: 1,757

# RESIDENCIAS. CENTROS INTEGRADOS NURSING HOMES/JOINT CENTERS

La mayoría de las personas atendidas en el servicio de residencia de ASISPA, tienen reconocida la situación de dependencia por lo que precisan atención residencial permanente o en casos de emergencia social, hasta que se resuelve la situación que motivó el ingreso.

En aquellos casos que la familia no ha iniciado la gestión del reconocimiento de la situación de dependencia o está pendiente de trámite por la administración correspondiente se apoya a las personas

usuarias y/o familiares en las gestiones que sean necesarias (elaboración de informes, consultas, etc.)

Los/as residentes reciben las atenciones en función de su nivel de autonomía y capacidades. En todos los casos el equipo interdisciplinar junto a la persona usuaria y/o los familiares, elabora un Plan de Atención Individualizada en el que se establecen de forma consensuada los objetivos y actividades en las que va a participar la persona.



Most of the people in the residential services of ASISPA, have a recognized situation of dependency which necessitates permanent residential care. In cases of social emergencies, the care is provided until the situation which caused admission to the service is resolved.

In those cases where the family has not started the process of requesting official recognition of the dependent situation or whose case is pending processing by the corresponding

administration, users and/or family members are helped through the process (reports writing, inquiries, etc.).

The residents receive assistance according to their level of autonomy and abilities, in all cases the interdisciplinary team together with the user and / or family members, draws up an Individualized Service Plan which sets out the consensual objectives and activities in which the person will participate.



## Prestaciones del Servicio de Residencia

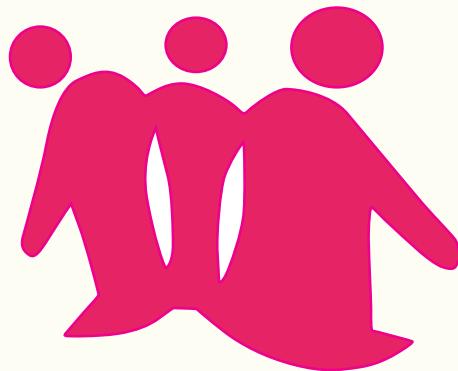
- Cuidado personal
- Alojamiento
- Comida y atención a las necesidades dietéticas y nutricionales de los usuarios
- Atención personal para personas dependientes, que incluye la ayuda y entrenamiento de las actividades de la vida diaria (AVD)
- Ropa de cama, mesa
- Aseo
- Asistencia médica: médico/a, enfermeros/as
- 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/as residentes



## 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 DE USUARIOS



Por edad:

<75 años: 158  
75-79 años: 71  
80-90 años: 647  
>90 años: 270



Por género:

Hombres: 336  
Mujeres: 810

## USERS PROFILE

By age:

<Under 75: 158

Between the ages of 75-79: 71

Between the ages of 80-90: 647

≥Over 90: 270



By gender:

Men: 336

Women: 810

# SERVICIO DE PERSONAS SIN HOGAR

## 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. Servicio, del que ASISPA volvió a resultar adjudicataria en 2016, para iniciar la gestión del nuevo contrato en 2017.

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/as usuarios/as 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 2017 **se atendió** a un total de **4.929 personas**.



# HOMELESS SERVICE SOCIAL INSERTION SERVICE (SIS)

Since 2013, ASISPA has been providing the Social Insertion Service (SIS) for Homeless Persons in the City of Barcelona and Barcelona-El Prat Airport. ASISPA was again awarded the contract to provide this service in 2016, for the management of the new contract in 2017.

The Service is composed of a team of professionals responsible for carrying out the global intervention process with Homeless Persons, from on street detection and intervention of the problems that these people suffer on the street, to the personalized treatment through individualized and/or group social plans.

The purpose of this service is the development of a global process of intervention, detection, care and social treatment of the Homeless. The users are people with an initial, advanced or consolidated state of social dysfunction, who live on the street or who do not have accommodation or economic resources. In 2017, a total of 4,929 people were assisted.



# SERVICIO DE PERSONAS SIN HOGAR

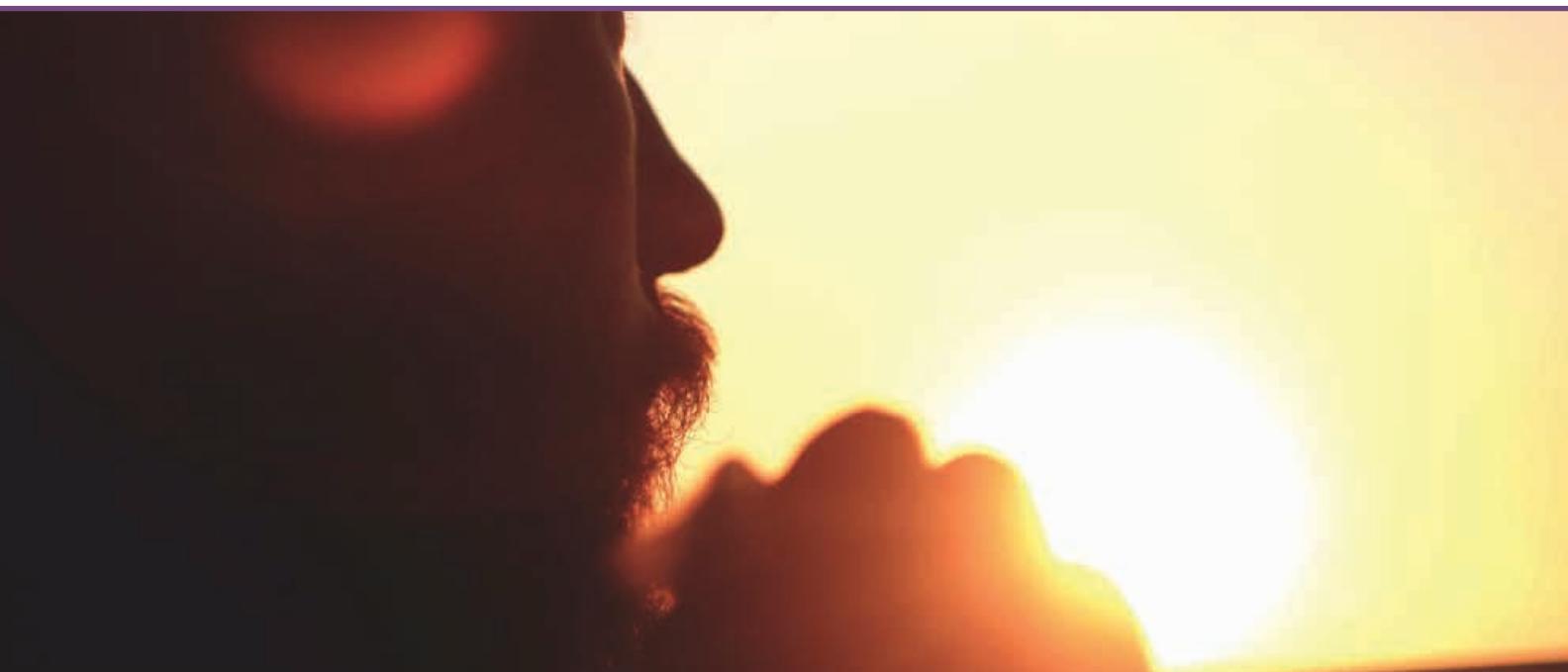
## SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL PARA FAMILIAS ROMANÍES

### 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 2017 **se atendió** a un total de **594 personas**.



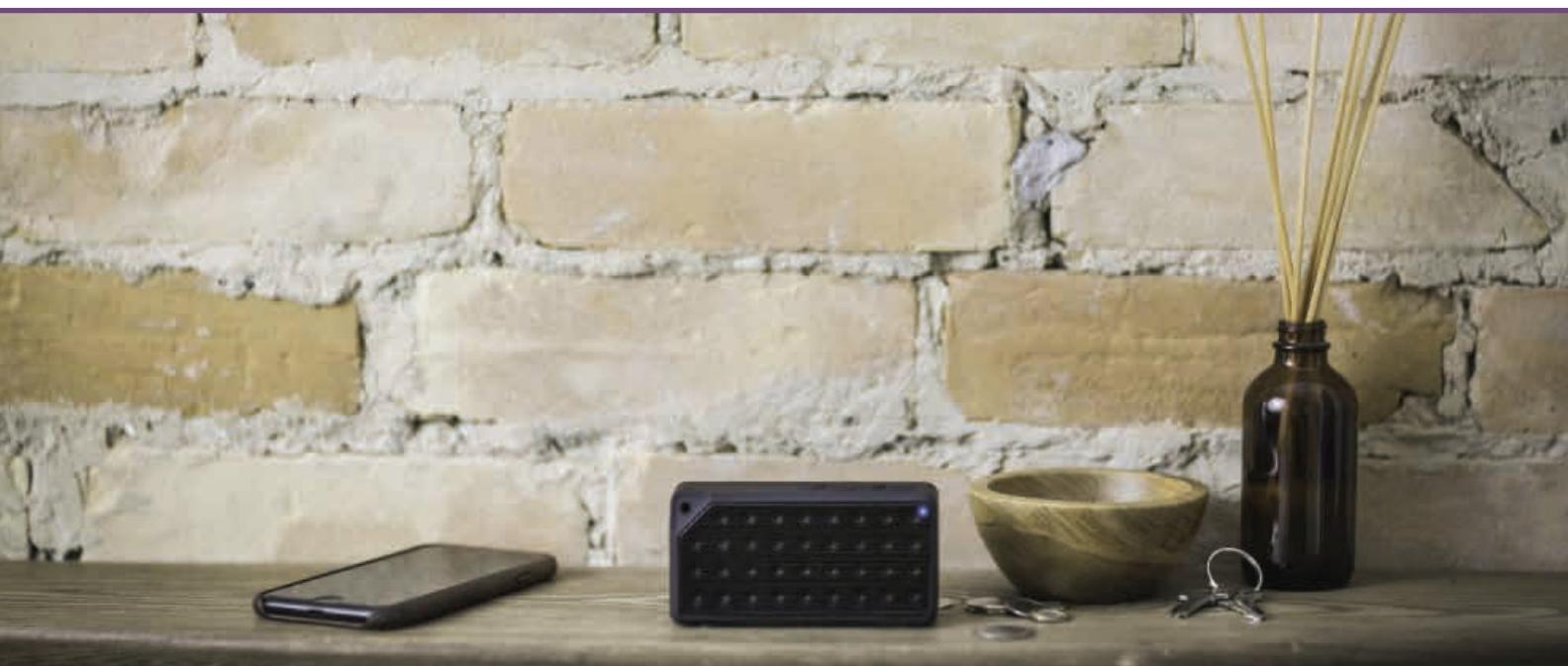
# HOMELESS SERVICE SOCIAL INCLUSION SERVICE FOR ROMA FAMILIES (SISFA ROM)

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

In 2015, ASISPA began the management of the Social Insertion Service for Roma Families not natives from the city with children on the street (SISFA rom). It is a service provided by the City Council of Barcelona, aimed at the Roma population, an ethnic minority of Romanian origin whose culture has a strong impact on their level of social integration.

This service is aimed at improving the living conditions of this group, when they are located in settlements or as squatters and living in family clans and not in nuclear families. The process includes, care in an open environment, initial reception and treatment.

Among the objectives of this service, is to promote social and occupational integration to make a life change, ensure schooling and medical and pediatric monitoring of children, encourage the monitoring of training and work pathways of adults, ensure the civic coexistence and the social cohesion of the surroundings of the settlements. In 2017 a total of 594 people were assisted.







# Nuevas tecnologías en ASISPA

## New technologies in ASISPA

# NUEVAS TECNOLOGÍAS EN ASISPA

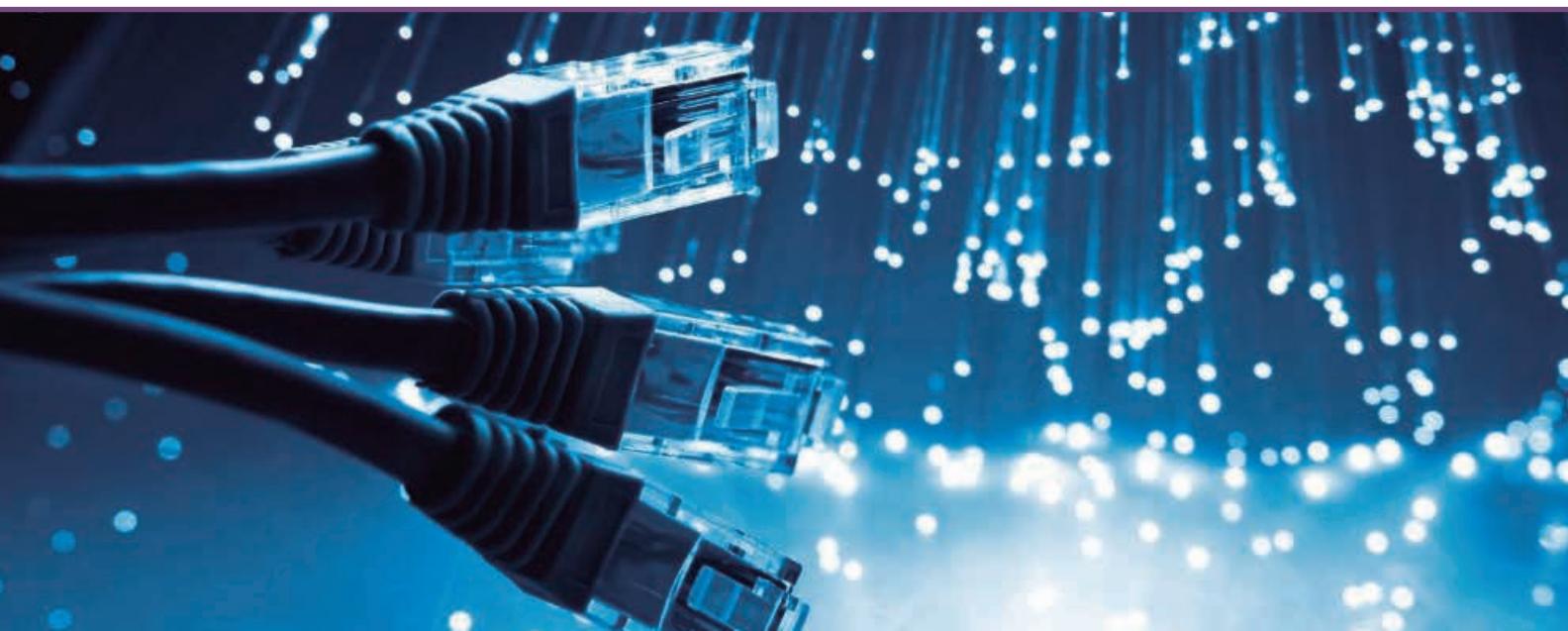
El Departamento Tecnológico de ASISPA tiene como objetivo ser la punta de lanza dentro de la Entidad, en la creación de una cultura innovadora, aplicando herramientas tecnológicas, informáticas y de comunicaciones.

Además del desarrollo de sistemas propios, ASISPA siempre ha apostado por el uso de herramientas innovadoras que permitan mejorar la calidad de vida de las personas usuarias a las que atendemos. Durante 2017 se han desarrollado terapias con gafas de realidad virtual, pizarras digitales, rehabilitación mediante consolas XBOX, programas de formación para reducción de la brecha digital en las personas mayores, así como, creación de proyectos y soluciones para que ASISPA sea una referencia dentro de su sector en el uso de tecnologías.

En el año 2017, los proyectos más destacados que se abordaron desde el Departamento Tecnológico fueron los siguientes:

- Sistemas de gestión para la atención de alarmas y unidades móviles del servicio de Teleasistencia mediante geolocalización.
- Aplicación Móvil para el recuento de personas en situación de calle en la ciudad de Barcelona.
- Traslado del Centro de Proceso de Datos (CPD) del servicio de Teleasistencia.

Además de estos proyectos, en nuestro proceso de mejora continua, se han seguido incluyendo nuevas capacidades a los sistemas o aplicaciones existentes (Gestión del SAD, Gestión de Centros de Día, Residencias, Aplicativo de Formación, herramientas Web, ...). Todo ello, con el objetivo de la mejora de servicios prestados a los profesionales de la Entidad.



# NEW TECHNOLOGIES IN ASISPA

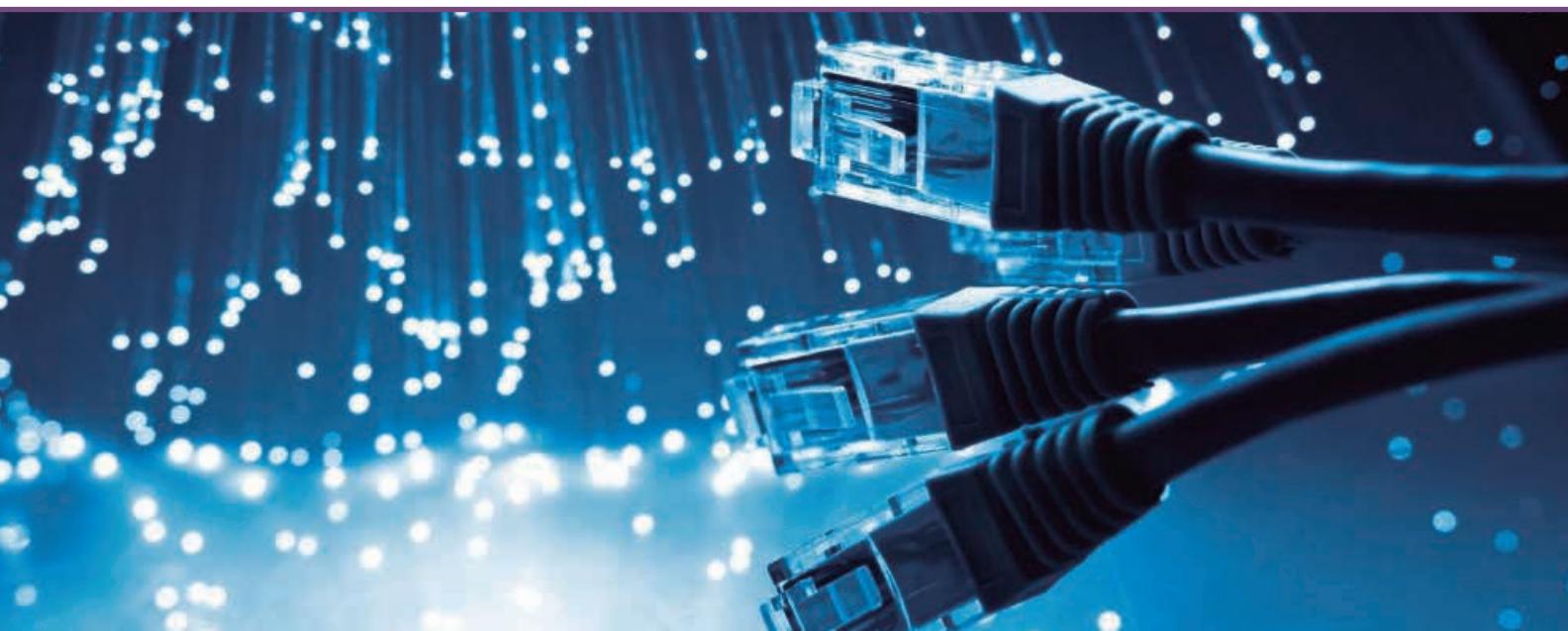
The Technology Department of ASISPA aims to be the spearhead within the Entity for the creation of an innovative culture, incorporating technological IT and communication tools.

In addition to the development of its own systems, ASISPA has always believed in the use of innovative tools to improve the quality of life of the users we serve. In 2017, therapies were developed with virtual reality glasses, digital whiteboards, rehabilitation through XBOX consoles, training programs to reduce the digital divide among the elderly, as well as creation of projects and solutions to make ASISPA a reference within its sector in the use of technologies.

In 2017, the most outstanding projects undertaken by the Technology Department were the following:

- Management systems for the monitoring of alarms and mobile units of the Telecare service through geolocation.
- Mobile application for counting the people living in the streets of Barcelona.
- Transfer of the Telecare service Data Processing Center (DPC).

In addition to these projects, with our process of continuous improvement, we have continued to incorporate new capabilities into existing systems and applications (HAS Management, Day Center, Residences Management, Training Applications, Web tools, ...). All this, with the aim of improving the services provided to the entity's professionals.







# Formación en ASISPA

## Training in ASISPA

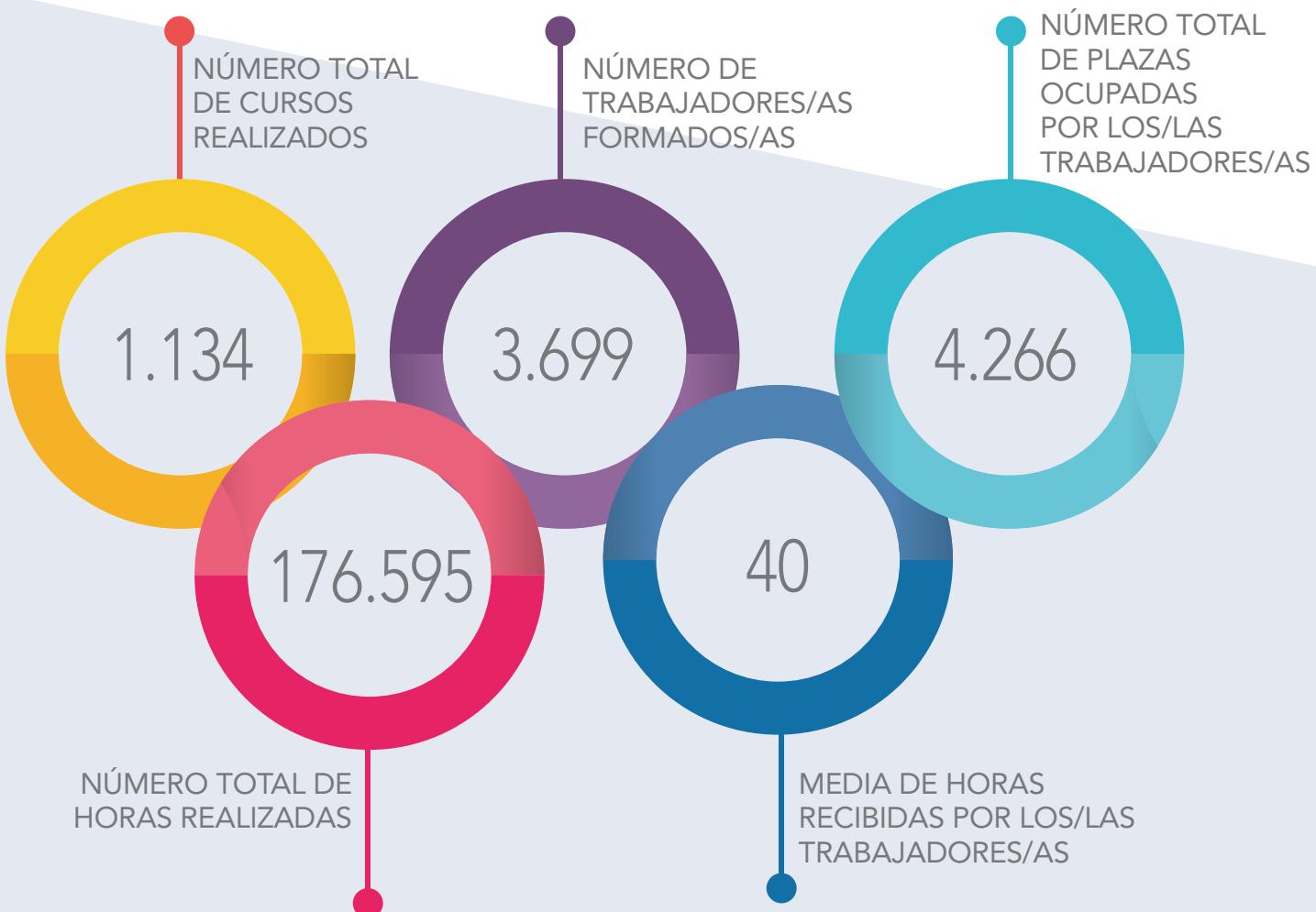
# FORMACIÓN EN ASISPA

## FORMACIÓN EN ASISPA

El departamento de Formación de ASISPA tiene como objetivo principal aportar las cualificaciones requeridas para el trabajo en el sector de atención a la dependencia. Para ello, desarrolla proyectos de formación tanto a sus propios trabajadores, como a profesionales de otras entidades, incluyendo también a otros colectivos como voluntarios/as y familias.

Para los profesionales de ASISPA, se ejecuta el Plan de Formación anual, que incorpora cursos de formación de diferentes materias y modalidades.

En concreto, en el año 2017, respecto al Plan de Formación para los/las trabajadores/as se han llevado a cabo:



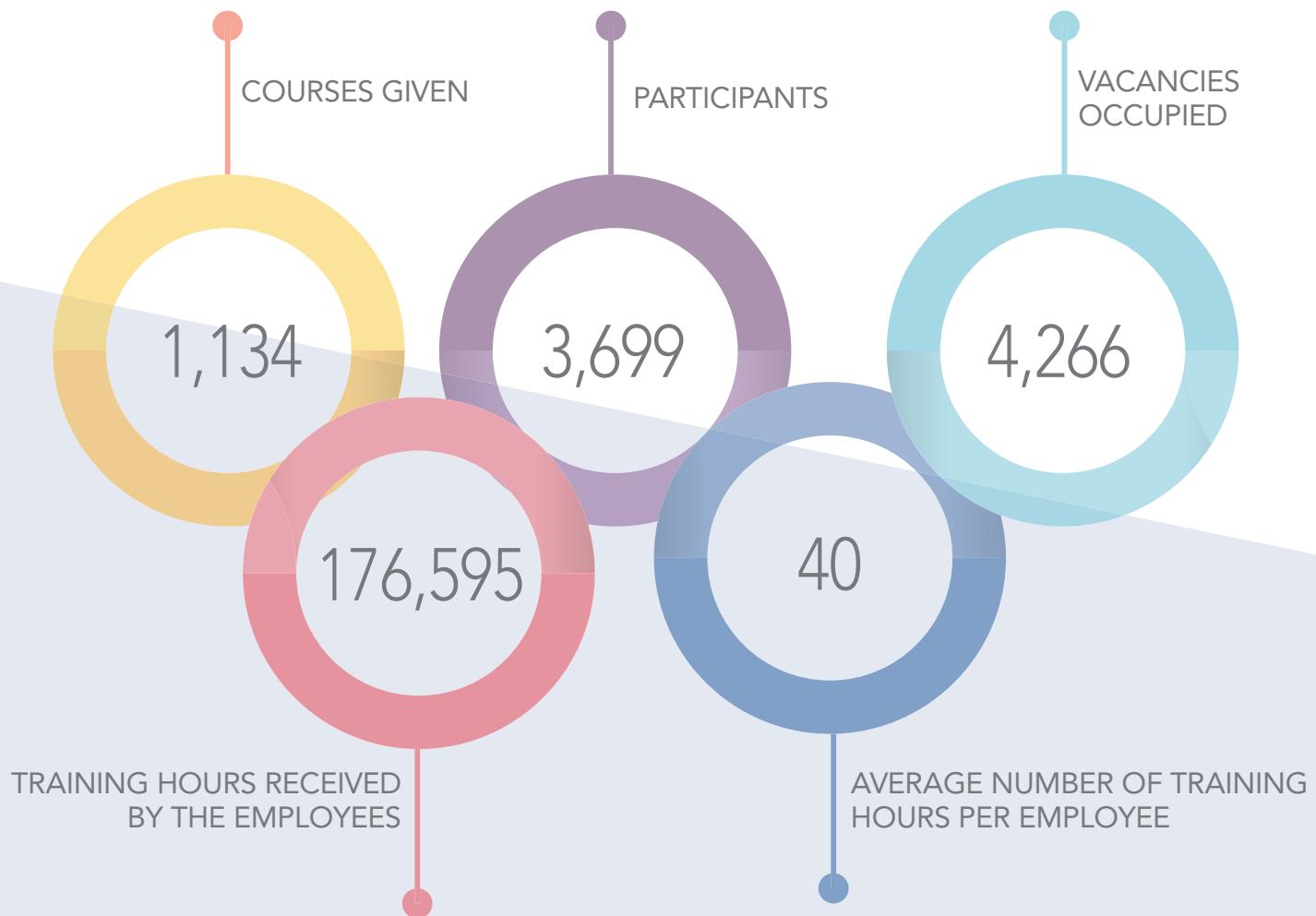
# TRAINING IN ASISPA

## TRAINING IN ASISPA

The main objective of the ASISPA Training Department is to provide the qualifications required for work in the dependency care sector. For this, it develops training projects for its own workers, as well as for professionals from other entities, including other groups such as volunteers and families.

ASISPA professionals follow a Training Plan, which incorporates courses of different subjects and types of training.

In 2017, the following Training Plan activities for the workers were carried out:





## CENTRO DE FORMACIÓN DE ASISPA

ASISPA cuenta con un Centro de Formación acreditado por la Comunidad de Madrid desde 2014.

Este centro está abierto para todas las personas, tanto a trabajadores/as en activo como desempleadas, que requieran obtener los Certificados de Profesionalidad, para obtener un puesto de trabajo.

El Centro está acreditado para la impartición de las siguientes especialidades:

- Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
- Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
- Gestión de llamadas de TAD
- Mediación comunitaria



## ASISPA TRAINING CENTER

ASISPA has a Training Center accredited by the Community of Madrid since 2014.

This center is open to all people, both active and unemployed workers, who need to obtain Certificates of Professionalism, in order to obtain a job.

The Center is accredited for the teaching of the following specialties:

- Social Healthcare for dependent persons in social institutions
- Social Healthcare for persons at home
- Telecare call management
- Community Mediation

En 2017 se han desarrollado 8 certificados de profesionalidad en el centro con un total de 152 alumnos/as.

ASISPA cuenta también con una Plataforma de Formación online propia, abierta tanto a sus profesionales como para todas aquellas personas que quieran recibir formación de la entidad. La plataforma ofrece un abanico de cursos relacionados con la atención sociosanitaria que, de una manera dinámica y siempre acompañada de la figura de un/a tutor/a, ofrece la posibilidad de formarse al ritmo y disponibilidad de cada persona. Entre los cursos a disposición en la plataforma online están:

- Manejo de personas usuarias con disfagia
- Cuidado del paciente diabético
- Primeros auxilios en la atención a mayores
- Contención Psicológica en situaciones de crisis emocionales.
- La enfermedad de Parkinson

Enfermedades mentales más frecuentes en los/las mayores.



In 2017, 8 certificates of professionalism were developed in the center with a total of 152 students.

ASISPA also has its own online training platform, open to both its professionals and all those who want to receive training from the entity. The platform offers a range of courses related to socio-health care that offers the possibility of training at each student's pace and availability in a dynamic way and always accompanied by a tutor. Among the courses available on the online platform are:

- Management of users with dysphagia
- Diabetic patient care
- First aid in the care of the elderly
- Psychological containment in situations of emotional crisis.
- Parkinson's disease
- Common Mental Illnesses in the elderly







# POLÍTICAS RSC en ASISPA

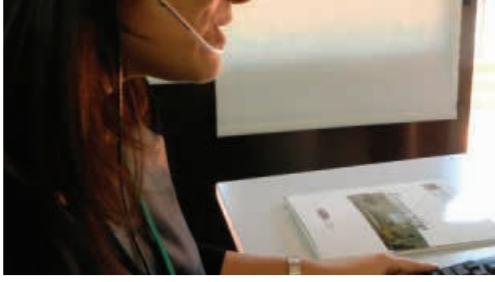
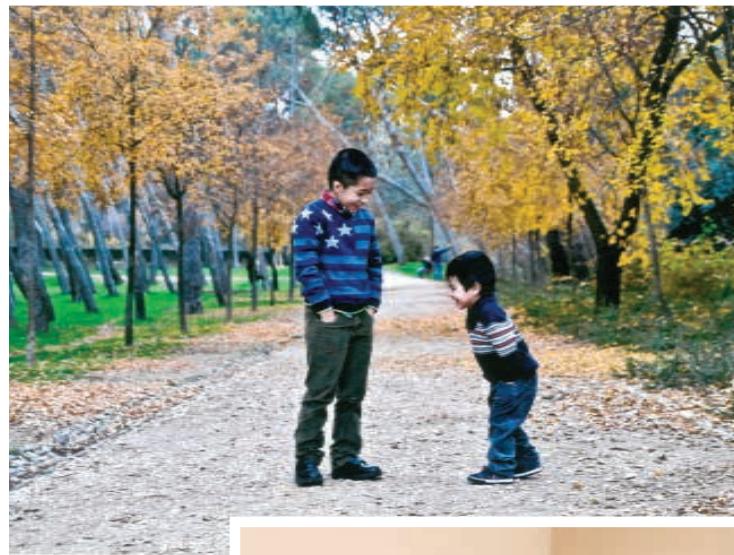
## POLICIES CSR in ASISPA

## ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES

- Senderismo.
- Taller de horticultura y jardinería.
- Momento para el deporte. Utilizando la KINECT, futbol, bolos, boxeo, lanzamiento de jabalina, atletismo y el foso de petanca.
- Ven a merendar conmigo.
- Hábitos saludables.
- Terapia con animales.
- Mi recuerdo y yo.
- Pueblos y costumbres.
- Talleres de relajación, meditación y reiki.
- Costura con el corazón.
- Aquí aprendemos todos/as.
- Decoración de las salas del centro.
- Cinefórum.
- Biblioteca.
- Vivir es convivir.
- Rincón verde.
- Música para el recuerdo.
- Taller audiovisual del ayer.
- Recuerdo entre fogones.
- Ganamos todos/as.
- Creamos cuidados en el medio ambiente.
- Viajamos por la comida.
- Juegos de toda la vida.
- Tiempos de costura.
- Sorpresa por cumpleaños.
- Día familiar en las Lagunas del Campillo Municipio de Rivas Vaciamadrid.
- El rincón de la lectura.
- La cocina de mi pueblo.
- Actividades culturales, de encuentro, apoyo y autoayuda con familiares en el exterior.
- Afrontación de conflictos familiares.
- Seguridad doméstica y personal (en colaboración con CNP).
- Métodos de conservación de alimentos.

## SOCIOCULTURAL ACTIVITIES

- Trekking.
- Horticulture and gardening workshop.
- Moment for sport. Using KINECT, soccer, bowling, boxing, javelin throwing, athletics and the petanque pit.
- Come and have a snack with me.
- Healthy habits.
- Therapy with animals.
- My memory and me.
- Villages and customs.
- Relaxation, meditation and reiki workshops.
- Sewing with the heart.
- Here we learn all.
- Decoration of the center's rooms.
- Film Forum.
- Library.
- To live is to live together.
- Green corner.
- Music for the memory.
- Audiovisual workshop of yesterday.
- Memories among the stoves.
- We all win.
- We create care in the environment.
- We travel for food.
- Games of a lifetime.
- Sewing times.
- Surprise for birthdays.
- Family day in the Lagunas del Campillo Municipality of Rivas Vaciamadrid.
- The reading corner.
- The kitchen of my town.
- Cultural activities, meetings, support and self-help with relatives outdoors.
- Coping with family conflicts.
- Domestic and personal security (in collaboration with CNP).
- Methods of food preservation.







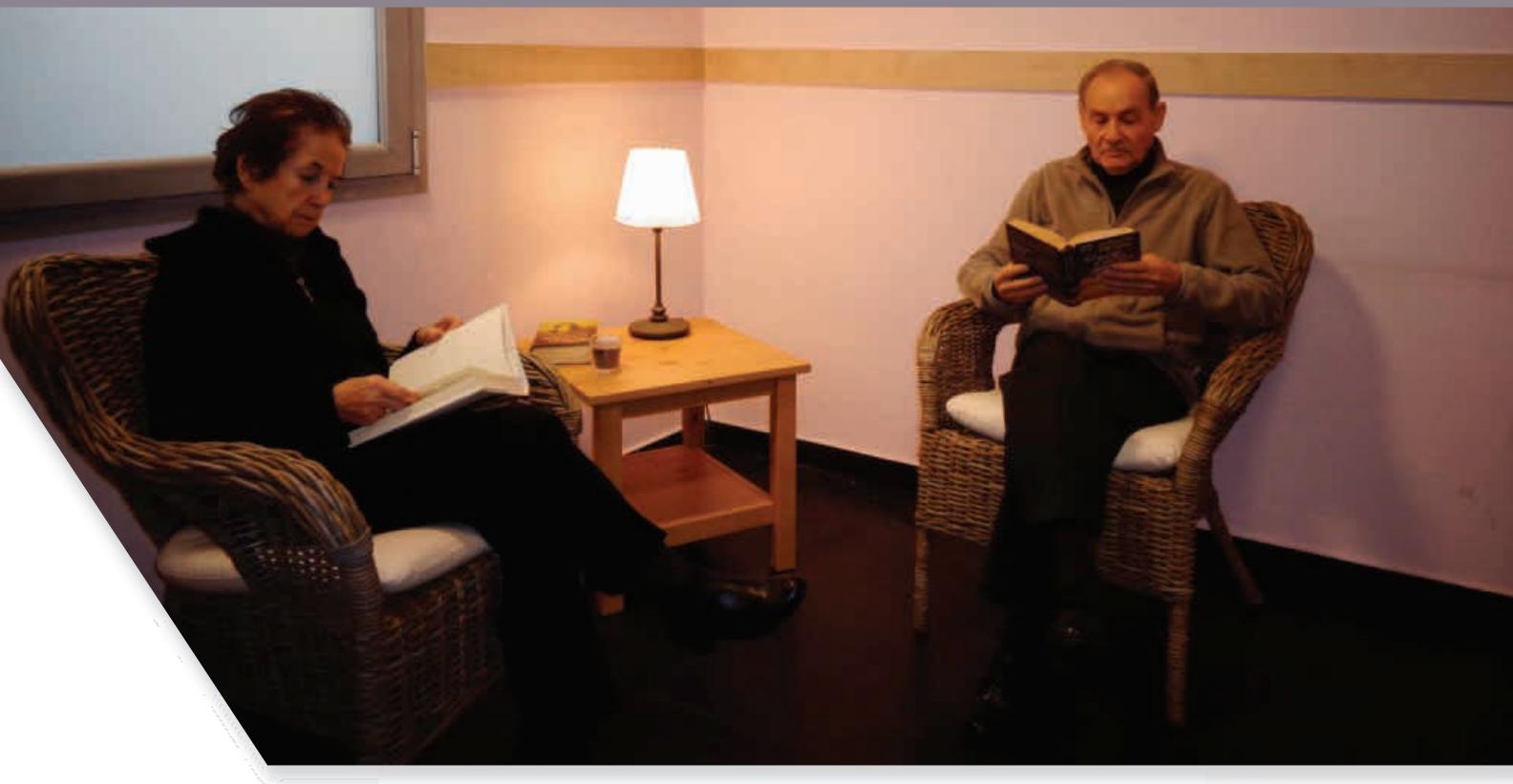


# PROGRAMAS Y ESTUDIOS PROGRAMS AND STUDIES

## ESTUDIOS Y PROGRAMAS REALIZADOS EN TODOS LOS SERVICIOS DE ASISPA

### ESTUDIOS

- **Intervención conductual** y piloto en meta-estereotipos UAM
- **Influencia de los factores ambientales** en los/as usuarios/as que presentan alteraciones de conductas disruptivas (Observación sobre estímulos sensoriales y disposición ambiental)
- **Afectación del procesamiento matemático.** Síndrome de fragilidad
- **Proyecto ICESEN.** Grupo EVEN de la UAM “Estudio sobre las emociones en función de la edad”
- **Estudio longitudinal** sobre el Síndrome de Fragilidad en población usuaria de Centros de Día Municipales de la ciudad de Madrid
- **Intervención en demencias** desde la fisioterapia: Una revisión sistemática



## PROGRAMS AND STUDIES

- **Behavioral intervention** in meta-stereotypes UAM pilot.
- **The influence of environmental factors.** On users who show alterations in disruptive behaviors (Observation on sensory stimuli and environmental disposition).
- **Impact of mathematical processing.** Fragility syndrome.
- **ICESEN project.** Grupo EVEN of the UAM 'Study on emotions by age'.
- **Longitudinal Study.** On the Fragility Syndrome in the user population of Municipal Day Centers of the city of Madrid.
- **Dementia intervention** from physiotherapy. a systematic review.

## PROGRAMAS

- **Programa intergeneracional** de mentorización abuelo/a guía.
- **T2E®.** Terapia de estimulación emocional.
- **La pared** de los deseos.
- **CHIKUNG.** Técnicas relacionadas con la medicina china tradicional.
- **Programa** sentidos estimulación sensorial.
- **Programa** de participación. Comisiones de familiares y usuarios/as.
- **Programa** vida comunitaria.
- **Programa** bienestar emocional.
- **Programa** Mindfulness.
- **Programa** psicomotricidad (logocinesis, mover el cuerpo y el pensamiento).
- **Programa** de Radio: "Un lugar de encuentro".
- **"Aprendiendo** para Cuidar".



## PROGRAMS

- **Intergenerational grandparent guide** mentoring program.
- **T2E®.** Emotional stimulation therapy.
- **The wall** of desires.
- **CHIKUNG.** Techniques related to traditional Chinese medicine.
- **Sensory stimulation** program.
- **Participation program.** Commissions of relatives and users.
- **Community life** program.
- **Emotional well-being** program.
- **Mindfulness** program.
- **Psychomotoricity** program (logokinesis, moving the body and thinking).
- **Radio Program:** 'A meeting place'.
- **'Learning** to Give care'





## COLABORACIONES CON OTRAS ENTIDADES

- Programa de inclusión laboral en coordinación de la Fundación APROCOR.
- Servicio municipal "Cuidar a quienes cuidan".
- Recursos comunitarios de Sevilla encuentros en el centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla.
- Programa de formación y voluntariado en el barrio colaboración con el centro de salud Amante Laffont, con la asociación "Solidarios", y con el Área de Participación Ciudadana de la Policía Nacional del distrito Triana-Los Remedios.
- Colaboración con la asociación "PLAYA GATA".
- Colaboración con el IMSERSO y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social OISS.
- Colaboración con la escuela infantil GRIM.
- Colaboración con el colegio público del municipio de Velilla de San Antonio "C.P. Valdemera".
- Colaboración con la asociación IAIA.
- Programa de valoración nutricional. NESTLÉ Healthcare.
- Rehabilitación de viviendas en colaboración con Cooperación Internacional. 21 viviendas rehabilitadas en Madrid.



## COLLABORATIONS WITH OTHER ENTITIES

- Labor inclusion program in coordination with the APROCOR Foundation
- Municipal service 'Caring for those who give care'.
- Community resources of Seville, meetings in the Social Services Center of the City of Seville.
- Training and volunteer program in the neighborhood, collaboration with the Amante Laffont health center , with the 'Solidarios' association , and with the Citizen Participation Area of the National Police of the Triana-Los Remedios district.
- Collaboration with the association 'PLAYA GATA'.
- Collaboration with the IMSERSO and the Ibero-American Social Security Organization (ISSO).
- Collaboration with GRIM nursery school.
- Collaboration with the public school of the municipality of Velilla de San Antonio 'C.P. Valdemera'.
- Collaboration with the IAIA association .
- Nutritional assessment program. NESTLÉ Healthcare.
- Refurbishment of housing in collaboration with International Cooperation. 21 reconstructed homes in Madrid.

# JORNADAS ORGANIZADAS POR LA ENTIDAD

■ El 08 de noviembre de 2017, ASISPA, celebró la jornada: “Impulsando la Inclusión Laboral de Profesionales con Discapacidad Intelectual en los Servicios de Atención a Personas Mayores” en colaboraron con entidades del sector, como Fundación ADEMO, Fundación APROCOR y Fundación KONECTA. Participaron personas relevantes en el ámbito de la

discapacidad, profesionales y alumnas del curso.

■ El 22 de noviembre de 2017 ASISPA celebró unas jornadas en la sede del IMSERSO sobre “La Salud Mental en el Siglo XXI”. Al evento acudieron profesionales del ámbito de salud mental, así como asociaciones relacionadas con este mundo.



# CONFERENCES ORGANIZED BY THE ENTITY

■ On November 8, 2017, ASISPA, held a conference: 'Promoting the Inclusion of Professionals with Intellectual Disability in Care Services for the Elderly' in collaboration with entities in the sector, such as the ADEMO Foundation, the APROCOR Foundation and the KONECTA Foundation. Relevant persons in the field of disability, professionals

and students of the course participated.

■ On November 22, 2017, ASISPA held a conference at the IMSERSO headquarters on 'Mental Health in the 21st Century'. The event was attended by professionals from the mental health field, as well as other related associations.



# CAMPAÑAS SOLIDARIAS

## ACTIVIDADES DE ACCIÓN SOCIAL

Durante el año 2017 se realizaron tres campañas solidarias: Campaña de recogida de juguetes, destinados a aquellas familias en situación de necesidad, para que sean entregados antes de la festividad de Reyes. En la misma participaron trabajadores/as y voluntarios/as de la Entidad aportando juguetes nuevos. Durante la campaña del 2017 se han recogido más de 200 juguetes que se distribuyeron entre un total de 86 familias.

Campaña de recogida de alimentos no perecederos. Esta campaña se realiza desde el mes de octubre a diciembre. Estos alimentos se destinan a familias en situación de necesidad. En esta campaña participaron los trabajadores/as, socios/as y voluntarios/as aportando sus donaciones de alimentos. Durante la Campaña del 2017 se han recogido más de 1820 Kilos que fueron distribuidos entre la Asociación Manos de Ayuda Social, perteneciente al Distrito de Ciudad Lineal y que se encargan de ayudar a más de 150 familias del barrio, la Asociación de familiares de Alzheimer Afade que colabora con Cáritas, y a la parroquia Santísima Trinidad que se ocupa de atender a familias en situación de vulnerabilidad del Barrio San Pascual.

Mercadillo Navideño ASISPA, como todos los años, celebra su Mercadillo Navideño en la sede central de la Entidad. En el mismo participaron usuarios/as, trabajadores/as y voluntarios/as aportando aquellos objetos en buen estado que se pueden ser vendidos. Durante la Campaña del 2017 se recaudó un total 1000 Euros. Este dinero fue donado a la Asociación La Barandilla para apoyar la puesta en marcha de un proyecto denominado "El teléfono contra el suicidio", donde profesionales atenderán a las personas con ideas suicidas y a sus familiares.

Durante el año 2017 **se repartieron más de 1.680 Kg. de alimentos.**

# SOLIDARY CAMPAIGNS

## SOCIAL ACTION ACTIVITIES

In 2017, three solidarity campaigns were carried out:

Campaign to collect toys for families in need to be delivered before the Epiphany. Workers and volunteers of the Entity participated, collecting and donating new toys. In the 2017 campaign, more than 200 toys were collected and distributed among a total of 86 families.

Campaign for collecting non-perishable food. This campaign is carried out from October to December. This food is collected for families in need. Workers, partners and volunteers contributed their donations of food. In the 2017 campaign more than 1,820 Kilos of food were collected and distributed by Manos Ayuda de Ayuda Social organization (belonging to the District of Ciudad Lineal and that is in charge of helping more than 150 families), the Alzheimer's Family Association Afade which collaborates with Cáritas, and the Santísima Trinidad parish, which looks after families in vulnerable situations in the San Pascual neighborhood.

The ASISPA Christmas Market celebrates its Christmas Market at the Entity's headquarters every year. Users, workers and volunteers participate by contributing items in good condition that can be sold. During the 2017 Campaign a total of 1,000 Euros was raised. This money was donated to the Association La Barandilla to support the launch of a project called 'The phone against suicide', where professionals will assist people with suicidal thoughts as well as their families

Over 2017 **more than 1,680 kilos of food have been distributed.**



# LOS CONCURSOS ANUALES CONVOCADOS POR ASISPA

En el mes de diciembre de 2017 se celebró la **12ª edición** de los concursos anuales de ASISPA. La convocatoria de los premios ASISPA se concretó en **seis categorías diferentes**. Las modalidades fueron las siguientes:

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

El número de trabajos presentados para las distintas modalidades de concurso fue de **más de 600 obras**.



# ASISPA'S ANNUAL COMPETITIONS

In December 2017, the 12th edition of ASISPA's annual contests was held. ASISPA awards were grouped under six 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 Sentences: 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.
- Painting: Users of all the centers and services of ASISPA, volunteers and partners from Aula Altamira.

The number of works presented in the different categories exceeded **600**.



# VOLUNTARIADO

Desde el origen mismo de ASISPA en el año 1980, se contó con personas que de manera desinteresada asistían periódicamente a los centros y prestaban compañía y apoyo a los usuarios /as de las Residencia y Centro de Día.

Con posterioridad, en el año 2002 se inició un programa de voluntariado telefónico cuya misión principal fue la de intentar acompañar “telefónicamente” a los usuarios/as de Teleasistencia que vivían solos en sus domicilios.

Actualmente la red de voluntarios de ASISPA da cobertura a los usuarios/as de todos sus servicios, a través de sus diferentes programas:

- Teléfono de la escucha.
- Acompañamiento en Residencias, Centro de Día, Teleasistencia , Ayuda en Domicilio y Personas sin hogar.
- Voluntariado Sociocultural.
- Voluntariado en Grandes Emergencias.

El voluntariado a lo largo de estos 37 años ha permitido a ASISPA una proximidad y un conocimiento de la situación vital de las personas mayores y otros colectivos en situación de vulnerabilidad.

Así, la soledad, la inactividad, el aislamiento, la desmotivación, las barreras tecnológicas y las barreras generacionales, entre otras, se presentan como realidades sociales en las personas más vulnerables y, de esta manera , el voluntariado, sirve como mecanismo de apoyo y ayuda para cubrir ciertas necesidades no consideradas básicas o primarias, pero sí vitales y necesarias.

Desde el Programa de Voluntariado de ASISPA se confiere especial importancia a:

- Formación de los voluntarios/as. Esta ha de ser continua, práctica y realista, haciendo que la labor voluntaria sea cada vez más eficaz. En todo caso, ASISPA ofrece un itinerario educativo para la formación del voluntariado, que tiene en cuenta su proceso de maduración y crecimiento personal.
- Encuentros de voluntarios/as, como foros para expresar inquietudes, dudas, experiencias, temas de interés, etc.
- Asegurar la continuidad del voluntario/a.
- Mejora constante de la calidad de acción del voluntario/a.
- Motivación del voluntario/a.
- Integración del voluntario/a en la entidad.
- Supervisión de acciones realizadas por el voluntariado.

El número total de voluntarios/as durante el año 2017 fue de 109.



# VOLUNTEERING

From the very beginning of ASISPA in the year 1980, there have been people who selflessly go to the centers periodically and provided company and support to the users of the Residence and Day Center.

Subsequently, in 2002, a telephone volunteering program was initiated whose main mission was to try to offer companionship and company to Telecare users who lived alone in their homes.

Currently the network of ASISPA volunteers provides coverage to users of all its services, through its different programs:

- Listening phone
- Company in Residences, Day Centers, Telecare, Home Assistance and Homeless
- Sociocultural Volunteering
- Volunteering in Major Emergencies

Over these 37 years having volunteers has allowed ASISPA to gain familiarity and knowledge of the life situations of the elderly and other groups in vulnerable circumstances.

Thus, loneliness, inactivity, isolation, demotivation, technological barriers and generational barriers, among others, present themselves as social realities to the most vulnerable people and volunteering serves as a support mechanism to help cover certain needs not considered basic or primary, but vital and necessary.

In the ASISPA Volunteer Program, special importance is given to:

- Training of volunteers. This must be continuous, practical and realistic, making voluntary work evermore effective. ASISPA offers an educational itinerary for the training of volunteers, taking into account their process of maturation and personal growth.
- Meetings of volunteers, such as forums to express concerns, doubts, experiences, topics of interest, etc.
- Ensure the continuity of volunteers.
- Constant improvement of the volunteers' work.
- Motivation of the volunteers.
- Integration of the volunteers in the entity.
- Supervision of actions carried out by volunteers.

**The total number of volunteers in 2017 was 109.**

# PLAN SOCIAL DE ASISPA

El plan social de ASISPA tiene como objetivo subvencionar la prestación de los servicios de la Entidad a personas con insuficientes medios económicos.

Este Plan Social se nutre de los fondos procedentes de los recursos generados por ASISPA en el desarrollo de su actividad.

El presupuesto consumido al Fondo Social en el año 2017 fue de 307.995,8€.

El importe gastado se aplicó en los siguientes apartados:



## PRESUPUESTO 2017

Personas Usuarias de Residencia	304.041,40 €
Personas Usuarias de Centro de Día	1.831,17 €
Personas Usuarias de Teleasistencia	880,00 €
Ayuda a Domicilio	1.243.23 €
Total año	307.995,80 €

# ASISPA SOCIAL PLAN

ASISPA's social plan has the goal of subsidizing the delivery of the entity's services to people with insufficient economic resources.

This Social Plan is nurtured by funds generated by ASISPA in the course of its activity.

The budget spent in the Social Fund in 2017 was €307,995.8

This amount was allocated in the following way:



## SOCIAL FUND'S BUDGET 2017

Nursing Home Users	€304,041.40
Day Center Users	€1,831.17
Telecare Users	€880.00
Home Assistance Service Users	€1,243.23
Annual total	€307,995.80

# COMITÉ DE ÉTICA

## ETHICS COMMITTEE



D. Acisclo Alberto Redondo García.  
Presidente Comité de Ética.

En el año 2017, el Comité continuó con su actividad con el fin de apoyar tanto a los profesionales, como a personas usuarias o familiares en la toma de decisiones en aquellas situaciones en las que no es fácil saber cuál es la decisión más adecuada.

Durante el año, el Comité se reunió en cinco ocasiones, siempre de forma ordinaria y recibió dos consultas sobre los siguientes temas:

- Situación de abandono por falta de cuidados familiares
- Condiciones en que se presta un servicio de SAD.

De estas consultas, se emitió un informe-propuesta en relación a la primera consulta, ya que la segunda se presentó a finales de año y se encontraba en fase de discusión por el Comité.

Los servicios que han derivado las consultas han sido: Servicio de Teleasistencia y Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Comité de Ética está formado por un equipo de distintos perfiles profesionales:

- Licenciado en Pedagogía. Presidente del Comité
- Licenciada en Medicina. Médico Centro de Día
- Diplomada en enfermería. Enfermera Centro Integrado
- Diplomado en Terapia Ocupacional. Terapeuta Centro de Día
- Diplomado en Psicología. Supervisor de Teleasistencia
- Diplomado en Fisioterapia. Fisioterapeuta Centro de Día
- FP Primer Grado rama sanitaria. Técnico auxiliar. FP Segundo Grado
- Especialidad Jardín de infancia. Auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio
- Diplomada en Trabajo Social. Coordinadora distrital SAD
- Diplomada en Trabajo Social. Responsable de Coordinación.

In 2017, the Committee continued with its activity supporting professionals as well as users or family members' decision-making in situations where it is not easy to know which is the most appropriate decision.

During the year, the Committee met on five occasions and received two queries on the following topics:

- Situation of abandonment due to lack of family care
- Conditions in which a HAS service is provided

From these queries, a report-proposal was issued regarding the first one. Given that the second was presented at the end of the year it was under consideration by the Committee.

The services from which these queries originate were: Telecare Service and Home Assistance Service

The Ethics Committee is composed of a team with varied professional backgrounds:

- Pedagogue. Committee President
- Medical Doctor. Daycare Doctor
- Nurse in Integration Center
- Occupational Therapist. Day Center Therapist
- Psychologist. Telecare Service Supervisor
- Day Center Physical Therapist
- Assistant Technician
- Aide Home Assistance Service
- Social Worker. District Coordinator HAS
- Social Worker. Coordination Manager

# ASISPA

Edita: ASISPA

Sede Social: Martínez Villergas, 6 - 28027 Madrid. Tel.: 91 195 00 95

Coordinación: Ana Adame y Mar De Moreta Navarro

Diseño: Bluevista, S. L.

Traducción: Matthew Lavia

Impresión: DIN Impresores, S.L.

Depósito Legal: M-18993-2013



# ASISPA

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