# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

## HIFAVER S.L

## AÑO 2023

# ÍNDICE

1. COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD ..... 3
2. PRINCIPIOS DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN ARAGÓN ..... 4
3. CONTENIDOS GENERALES ..... 7
3.1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ..... 7
3.2. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN ..... 11
3.3. ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN ..... 12
3.4 GRUPOS DE INTERÉS Y COLABORADORES/AS ..... 13
3.5 PLAN ESTRATÉGICO RSC ..... 14
4.CLIENTES ..... 15
4.1. COMPROMISO ADQUIRIDO. ..... 15
4.2. SATISFACCIÓN CLIENTELA ..... 15
4.3 CALIDAD DEL SERVICIO ..... 25
4.4 ACTIVIDADES REALIZADAS CON LAS PERSONAS USUARIAS ..... 26
4.5 TRANSPARENCIA ..... 42
5. PERSONAS ..... 45
5.1. COMPROMISO ADQUIRIDO ..... 45
5.2 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN ..... 46
5.3. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS ..... 48
5.4. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL ..... 51
5.5. FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD ..... 52
5.6. SEGURIDAD Y SALUD ..... 54
6. PROVEEDORES ..... 56
6.1. COMPROMISO ADQUIRIDO. ..... 56
6.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS EMPRESAS PROVEEDORAS ..... 56
7. SOCIAL ..... 59
7.1 COMPROMISO ADQUIRIDO ..... 59
7.2 IMPACTO SOCIAL ..... 63
7.3 ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA ..... 64
7.4 TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO ..... 65
7.5 CANALES DE COMUNICACIÓN ..... 66
8. MEDIOAMBIENTAL ..... 68
8.1. GESTIÓN DE LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL ..... 68
9. AGENDA 2030 Y OBJETIVOS DE DESARROLLO DISPONIBLE ..... 70
9.1. ACCIONES LLEVADAS A CABO PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ..... 70

## 1. COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD

**HIFAVER S.L** declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de una política, basada en la responsabilidad social, desde una triple perspectiva social, ambiental y económica. A través del presente documento, la dirección de **HIFAVER S.L**, con CIF **B50501097** se compromete a elaborar una memoria de sostenibilidad, con la firme intención de mostrar el compromiso de la organización con la responsabilidad social corporativa y la creación de valor a largo plazo, así como a establecer metas y objetivos para mejorar el desempeño sostenible en el futuro. De este modo, **HIFAVER S.L** pretende alinearse con los objetivos globales de sostenibilidad, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El objetivo de **HIFAVER S.L** es situar el compromiso con la Agenda 2030 como eje vertebrador de su actividad. Tras el compromiso adquirido a través del presente documento, la dirección de **HIFAVER S.L** inicia el proceso de elaboración y desarrollo de una memoria de sostenibilidad en la cual se van a tratar los siguientes contenidos:

1. DEFINICIÓN DE LAS LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN DE LA EMPRESA
2. CLIENTES
3. PERSONAS
4. PROVEEDORES
5. IMPACTO SOCIAL
6. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL
7. AGENDA 2030

La elaboración de esta memoria de sostenibilidad pretende poner de relieve el compromiso adquirido por **HIFAVER S.L** con el cumplimiento de los objetivos y valores éticos recogidos a través del sello de Responsabilidad Social en Aragón, siendo estos:

1. Máxima transparencia en la gestión
2. Focalizarse en sostenibilidad de la empresa y de la sociedad
3. Respeto a las personas empleadas
4. Aplicar principios de excelencia en la gestión y orientación al cliente
5. Tener una relación con los proveedores ética y responsable

6. Minimizar el impacto de la empresa en su entorno directo y en el medio ambiente.

## 2. PRINCIPIOS DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN ARAGÓN

### TRANSPARENCIA

Ser una organización ejemplar y transparente en el ejercicio de su actividad. Con un cumplimiento inexcusable de la legalidad, que implica la obligación sin excepciones de cumplir con la legislación y la normativa interna que resulte aplicable a las actividades de la empresa. Para ello, se promoverá una estructura de Gobierno Corporativo robusto que asegure la profesionalidad e integridad en la toma de decisiones y en sus actuaciones.

### SOSTENIBILIDAD

Incorporar de forma activa criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en los procesos, productos y servicios de la empresa, teniendo en cuenta los impactos que genera en la sociedad y, por tanto, en la comunidad en la que opera. Contribuir de esta manera a la sostenibilidad de la propia organización y al desarrollo de las sociedades en las que se practican. Se establece un diálogo con los/las interlocutores/as y se adquieren compromisos con nuestros grupos de interés.

### RESPETO A LAS PERSONAS EMPLEADAS

Promover en todo momento unas relaciones profesionales basadas en el respeto a la dignidad de los demás, colaboración, equidad y comunicación, que propicien un buen ambiente profesional. Realizar actuaciones para:

- Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Promover la seguridad, salud e higiene en el trabajo, conforme a la legislación en materia de prevención de riesgos laborales y las mejores prácticas en la materia.
- Asegurar un ambiente de trabajo libre de acoso en cualquiera de sus manifestaciones
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.

- Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de las personas empleadas.
- Vincular la retribución y promoción de las personas empleadas a sus condiciones de mérito y capacidad.

## EXCELENCIA EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Apostar por la excelencia en la gestión y la mejora continua para prestar los mejores servicios a nuestros/as clientes/as en base a una relación de confianza y credibilidad.

Las actuaciones con nuestros/as clientes/as se basan en:

- Ofrecer servicios que se adecúen a sus características y necesidades.
- Claridad en la comercialización de los servicios de forma que el cliente o la clienta entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que nuestros/as clientes/as y consumidores/as obtengan la satisfacción esperada.
- Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores/as y usuarios/as buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- No ofrecer beneficios o ventajas a unos/as clientes/as en perjuicio de otros/as.

## RELACIÓN CON EMPRESAS PROVEEDORAS

Para todas las personas de la empresa y en concreto para aquellas que intervienen en la selección o decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la negociación de las tarifas u otras condiciones, se exige una relación con los proveedores, ética y responsable, evitando cualquier interferencia que pueda afectar a la imparcialidad en esta materia. Esto implica garantizar condiciones laborales justas, respeto a los derechos humanos, prácticas comerciales transparentes y un enfoque proactivo hacia la sostenibilidad ambiental.

En HIFAVER reconocemos la importancia de establecer relaciones sólidas y éticas con nuestras empresas proveedoras, comprometiéndonos a trabajar que compartan nuestros valores de responsabilidad social y ambiental.

En este sentido se promueven actuaciones destinadas a:

- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.

## RESPETO AL MEDIOAMBIENTE

Se fomenta el respeto por el entorno mediante la puesta en marcha de actuaciones referentes al control y consumo responsable de recursos naturales, la minimización del impacto ambiental, o el impulso de las tecnologías limpias, entre otras. Reconocemos la importancia de reducir nuestro impacto ambiental y fomentar prácticas sostenibles para garantizar un entorno saludable y seguro. Creemos firmemente en la importancia de educar y sensibilizar a nuestro personal, residentes y familias sobre la importancia de la conservación ambiental y la adopción de comportamientos sostenibles en su vida diaria.

Entre las medidas, se impulsan:

- Acciones encaminadas a la prevención y gestión de aspectos medioambientales: la lucha contra la contaminación atmosférica, la contaminación de las aguas, la contaminación del suelo y aguas subterráneas, la contaminación acústica, la prevención y la correcta gestión de residuos, etcétera.
- Medidas de protección de la biodiversidad que aseguren la calidad ambiental, especialmente para actuar sobre la emisión de gases de efecto invernadero.

# 3. CONTENIDOS GENERALES

## 3.1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

HIFAVER S.L es una empresa familiar líder en la atención a las personas mayores y dependientes. Nace en 1.992 con el objetivo de promover, diseñar y gestionar Centros Residenciales para personas mayores.

Cuenta con una plantilla de más de 100 profesionales, así como con 3 centros de trabajo: MAIZALES I, MAIZALES II y MAIZALES III, ubicados en Pinseque y Casetas.

Ofrecemos a nuestros/as usuarios/as y sus familias unos cuidados y atenciones de calidad, en entornos cálidos y acogedores basados en unidades de convivencia que favorecen la integración, convivencia y bienestar, cubriendo las necesidades de alojamiento y asistencia a las personas mayores. Todo ello con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

Cuidamos todos los detalles y respondemos con la mayor flexibilidad a las necesidades y expectativas individuales de cada persona usuaria y sus familias.

Disponemos de estancias residenciales y diurnas para la tercera edad, que incluyen una amplia cartera de servicios para que las personas usuarias se encuentren a gusto y reciban todas las atenciones que necesitan.

*Somos especialistas con el firme compromiso de afrontar el gran reto de la sociedad actual:* ***atender a una población que envejece, tanto en el hogar como en nuestras residencias.***

Y precisamente, porque este compromiso es tan importante para nuestra sociedad, queremos hacerle frente con cercanía y humanidad. Porque nunca olvidamos que cada una de las personas mayores a las que cuidamos es única. Proporcionar esta calidad de vida a cada una de las personas mayores a las que cuidamos es fundamental. Por eso, cada día, nos esforzamos para ofrecer un enfoque diferente. **Un enfoque humano, diseñado por y para las personas.** Porque la empatía, la calidad de vida y la humanidad sólo pueden construirse desde la cercanía. Desde hace más de 20 años, HIFAVER S.L siempre ha creído que con humanidad se consigue la mejor de las atenciones.

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Proporcionar un servicio integral, personalizado y de calidad de vida a las personas mayores y sus familias, cubriendo todas sus necesidades sociosanitarias mediante una gestión eficiente de los recursos disponibles y siendo la persona el centro de nuestras actuaciones, haciendo especial hincapié en el cuidado personalizado, el trato y la atención humana.

VISIÓN

Ser un centro de referencia de la atención residencial a mayores en la Provincia de Zaragoza, especialmente en la prestación de servicios de atención y cuidados. Perseguimos la excelencia en la gestión profesional, maximizando los niveles de satisfacción de los/las residentes y de sus familias.

VALORES CORPORATIVOS

**Afecto y autoestima:** el cariño y la compañía son nuestro lenguaje. Promocionamos que sientan que sus intereses, inquietudes y opiniones sean valorados y útiles.

**Compromiso:** el compromiso, la transparencia y el rigor con los que se mueven todos y todas las profesionales que forman parte de nuestra empresa.

**Entusiasmo:** creemos en lo que hacemos. Nuestro entorno de trabajo es motivador, de colaboración, de apoyo mutuo y generador de confianza.

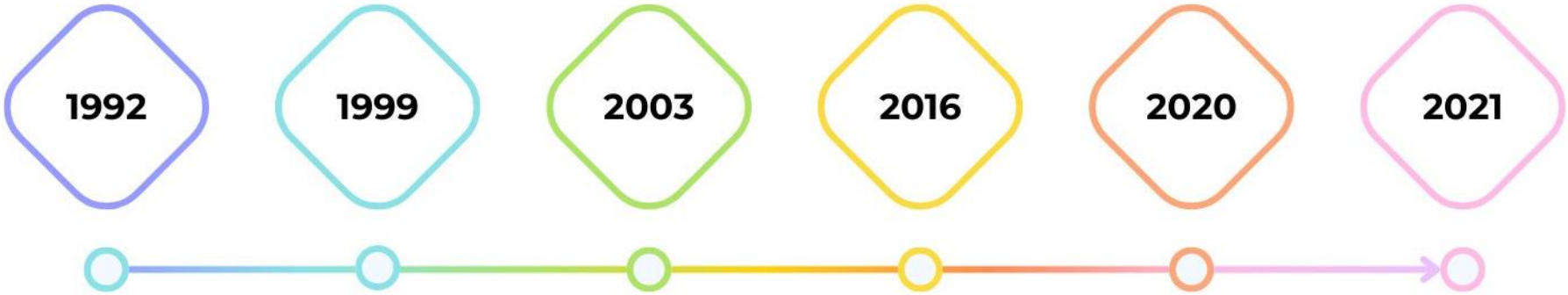
**Integración:** ayudamos a fomentar la capacidad de relacionarse e integrarse con los demás en su nueva situación personal.

**Respeto:** con respeto, calidez y cercanía así tratamos a las personas que cuidamos.

**Seguridad:** hacemos que nuestros mayores se sientan seguros cuando comprueban que sus necesidades están cubiertas.

MISIÓN
Proporcionar un servicio integral, personalizado y de calidad de vida a las personas mayores y sus familias
VISIÓN
Ser un centro de referencia de la atención residencial a en la prestación de servicios de atención
VALORES
Afecto
Autoestima
Compromiso
Entusiasmo
Integración

## CRONOGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN




**Comienzo**

Se constituye **HIFAVER S.L**

**Apertura**

Apertura de la 1º Residencia **LOS MAIZALES I** C/ Mario, 19 - 50298 Pinseque (Zaragoza)

**Apertura**

Apertura de la 2º Residencia **LOS MAIZALES II** C/ San Roque, 11 - 50298 Pinseque (Zaragoza)

**Expansión**

Se inicia un proceso de **expansión y crecimiento** en Utebo y Casetas con la adquisición de 2 solares para la creación de nuevas residencias

**Apertura**

Apertura de la 3º Residencia **LOS MAIZALES III** C/ Sosinesta, 2 - 50620 Casetas (Zaragoza), mediante colaboración público-privada con IASS como centro **COVID y Unidad de Hospitalización** a domicilio del Hospital Clínico Universitario de Zaragoza

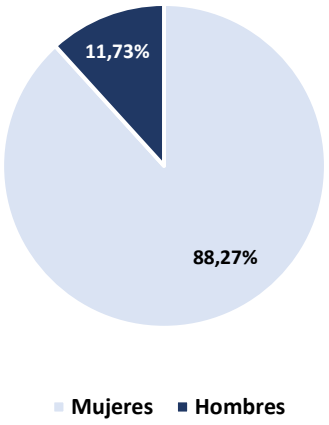
**Reapertura**

El centro COVID de Casetas cierra sus puertas el 30 de junio y volvemos a abrirlas como **residencia privada** para mayores

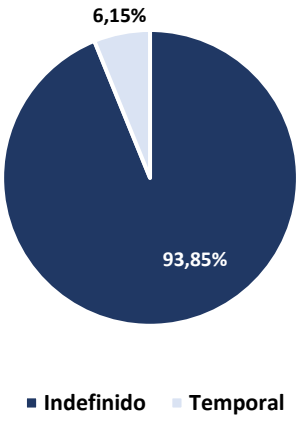
## 3.2. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

La estructura organizativa de HIFAVER S.L está diseñada para fomentar la colaboración, la innovación y el crecimiento personal y profesional de las personas que forman parte de la plantilla. Valoramos a nuestro equipo humano como nuestro activo más importante y nos esforzamos por crear un entorno de trabajo seguro, inclusivo y enriquecedor.

### ESTRUCTURA DE NUESTRO EQUIPO

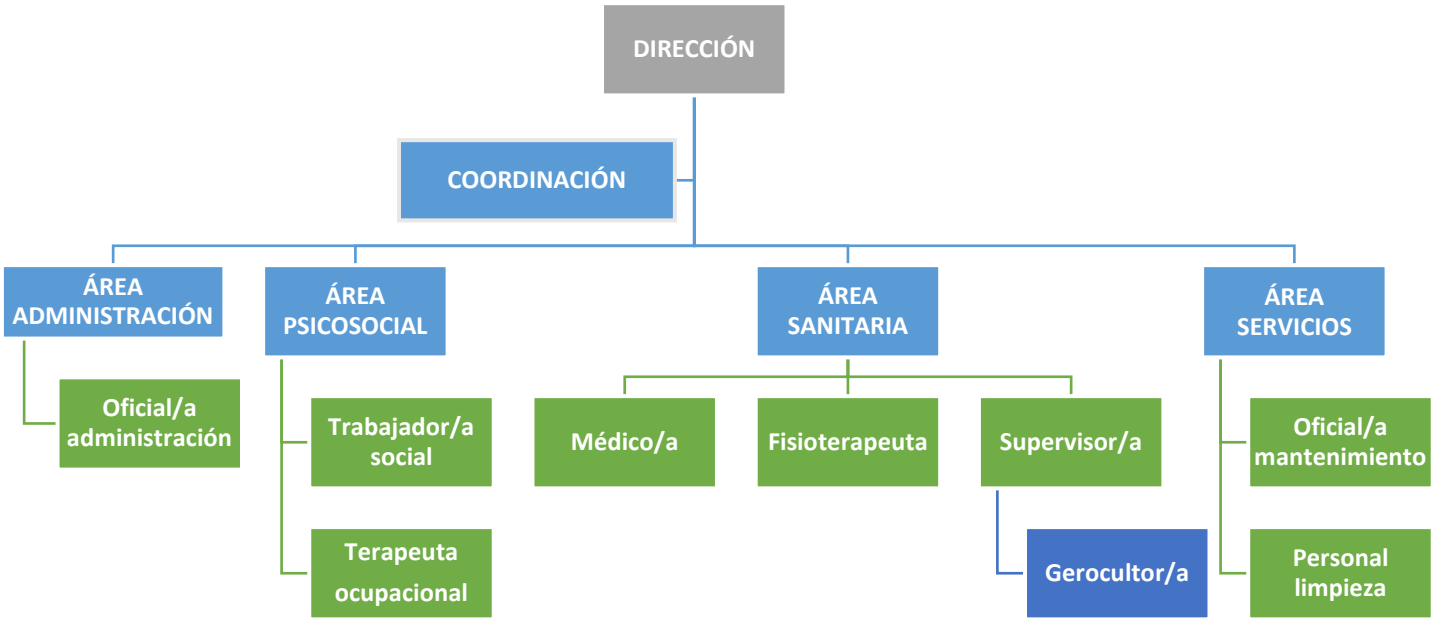



Nuestro equipo está compuesto por 158 mujeres y 21 hombres, que corresponde a un 88,27% y 11,73% respectivamente.




La gran mayoría de las personas están contratadas de forma indefinida en la empresa, promoviendo nuestro compromiso hacia la estabilidad laboral y el desarrollo profesional.

## 3.3. ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN



## 3.4 GRUPOS DE INTERÉS Y COLABORADORES/AS

En el contexto actual caracterizado por la globalización y los cambios constantes, los grupos de interés condicionan la sostenibilidad y los resultados de una empresa, tanto si su impacto en la misma es directo o indirecto.

Nuestro método de gestión establece mecanismos y procesos para asegurar el cumplimiento de objetivos y la satisfacción de necesidades y expectativas.
Dentro de los distintos grupos de interés se encuentran todas aquellas personas o colectivos que se ven afectados por nuestras actividades y/o servicios.

Nuestra empresa se compromete a mantener una comunicación abierta, transparente y colaborativa con los siguientes grupos de interés:

- Usuarios/as y familias: nos esforzamos por proporcionar servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y promuevan su bienestar físico, emocional y social. Valoramos sus opiniones, comentarios y sugerencias para mejorar continuamente nuestros servicios y adaptarnos a sus preferencias y requerimientos individuales.
- Personas empleadas: nuestro personal es un pilar fundamental en la prestación de servicios de alta calidad a nuestros/as residentes. Proporcionamos un ambiente laboral seguro, inclusivo y respetuoso que fomente su crecimiento personal y profesional. Valoramos sus habilidades, experiencia y dedicación, y nos esforzamos por garantizar condiciones laborales justas y equitativas.
- Organismos públicos: mantenemos relaciones constructivas y colaborativas con organismos públicos y autoridades reguladoras pertinentes. Cumplimos con todas las regulaciones y normativas aplicables y buscamos contribuir activamente al desarrollo de políticas que promuevan el bienestar y la calidad de vida de las personas de la tercera edad.
- Proveedores: trabajamos con nuestros proveedores para garantizar la calidad y disponibilidad de los servicios necesarios para operar de manera eficiente y efectiva. Establecemos relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la integridad y el mutuo beneficio, y buscamos oportunidades para promover prácticas comerciales sostenibles y éticas.

Colaboradores / Empresas / Entidades: colaboramos con diversas organizaciones, empresas y entidades para enriquecer nuestra oferta de servicios, promover iniciativas sociales y culturales, y fortalecer la red de apoyo a las personas mayores.

## 3.5 PLAN ESTRATÉGICO RSC

Desde la dirección de la empresa se han definido los valores que guían nuestro comportamiento de atención al cliente, calidad e innovación, compromiso con los que nos rodean y consideración por las personas que trabajan en la empresa.

*Nos comprometemos a **integrar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en todas nuestras operaciones y actividades**, estableciendo los objetivos, iniciativas y acciones concretas que nos guiarán en la **promoción del bienestar de nuestros grupos de interés.***

Los objetivos están alineados con nuestra visión de ser líderes en la prestación de servicios de cuidado de personas mayores, con un enfoque centrado en la calidad, la sostenibilidad y la ética empresarial. Nuestro firme compromiso con la responsabilidad social se fundamente en las siguientes actuaciones:

- **Formalización del compromiso con la responsabilidad social corporativa y con los Principios del Plan de Responsabilidad Social de Aragón**: Transparencia, Sostenibilidad, Respeto a las personas empleadas, Excelencia en la gestión orientación al cliente, Relación con proveedores, Respeto al medioambiente.
- **Desarrollo de un Plan de Responsabilidad Social**, que permite estructurar todas las acciones asociadas y la consecución de objetivos asociados.
- Nuestro objetivo esencial es la **búsqueda de la excelencia** para satisfacer a nuestros clientes, entender sus necesidades y lograr cumplir sus expectativas. A este, se suma desde el punto de vista ambiental, el compromiso con un desarrollo sostenible, bienestar de la sociedad y respecto por el medio ambiente, comprometiéndonos a integrar en todas nuestras conductas unas prácticas empresariales éticas y sostenibles.

# 4.CLIENTES

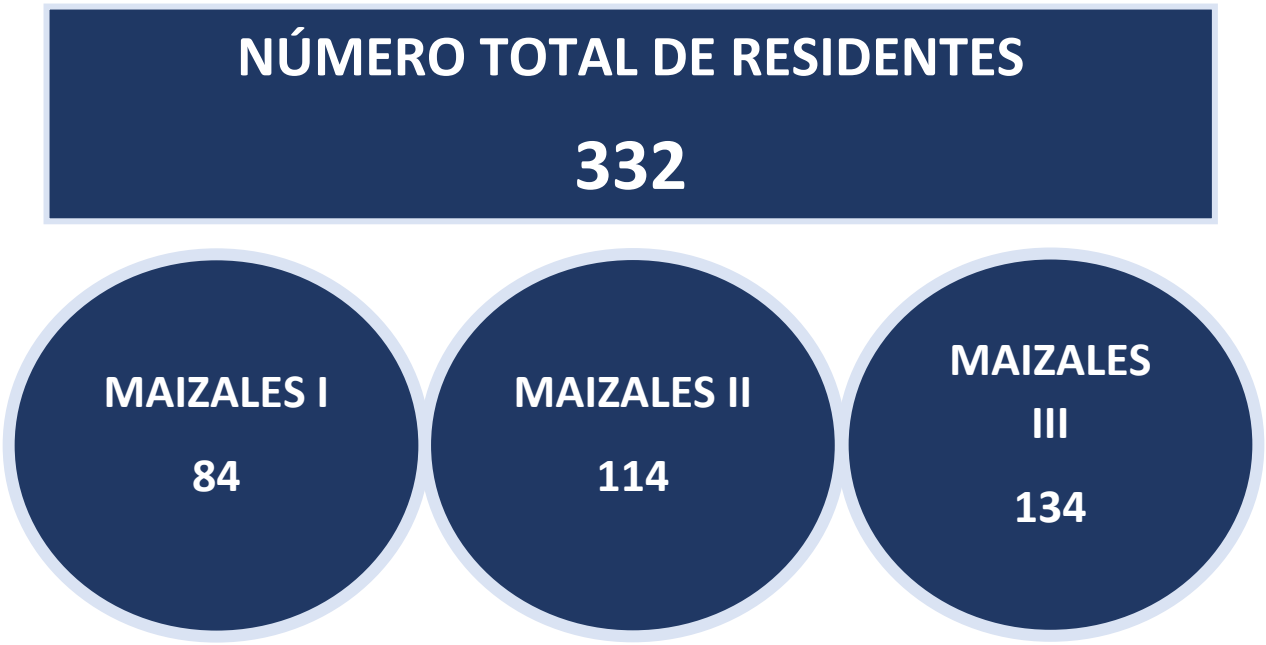
## 4.1. COMPROMISO ADQUIRIDO.

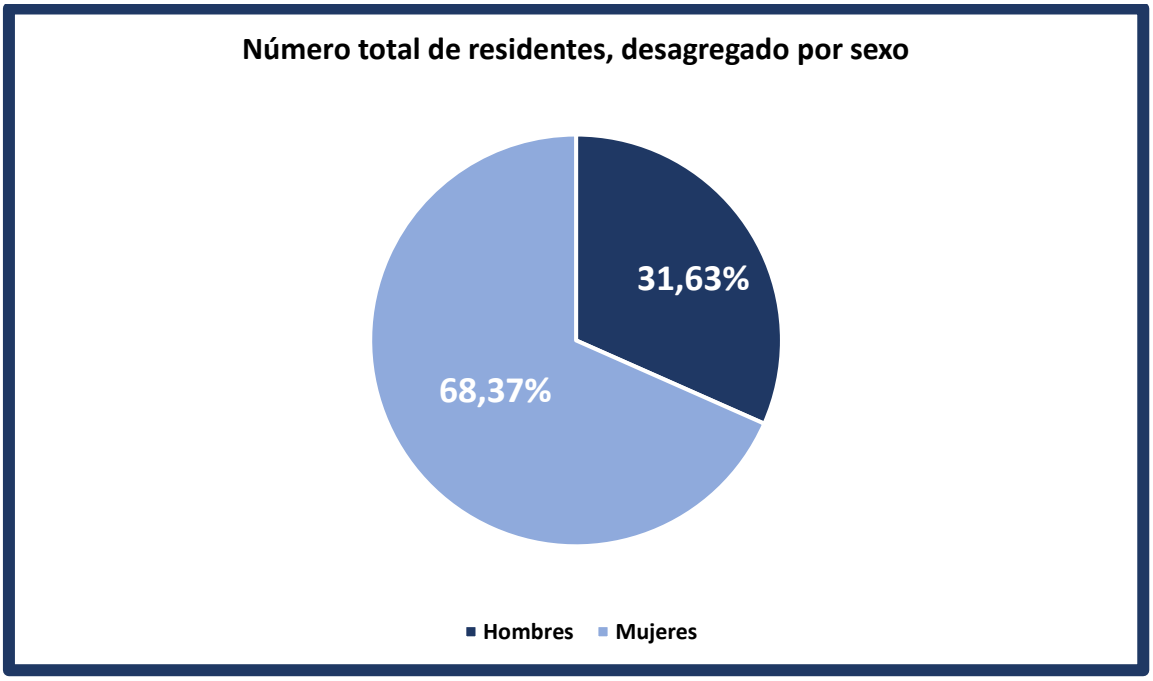
El compromiso que adquirimos con nuestros usuarios y clientes es el de ofrecer una atención personalizada interdisciplinar integral y de máxima calidad, centrada en la persona usuaria y sus familias, a través de un trato amable y cálido en entornos confortables y adaptados que les haga sentirse como en casa.

## 4.2. SATISFACCIÓN CLIENTELA

### PERFIL USUARIOS 2023

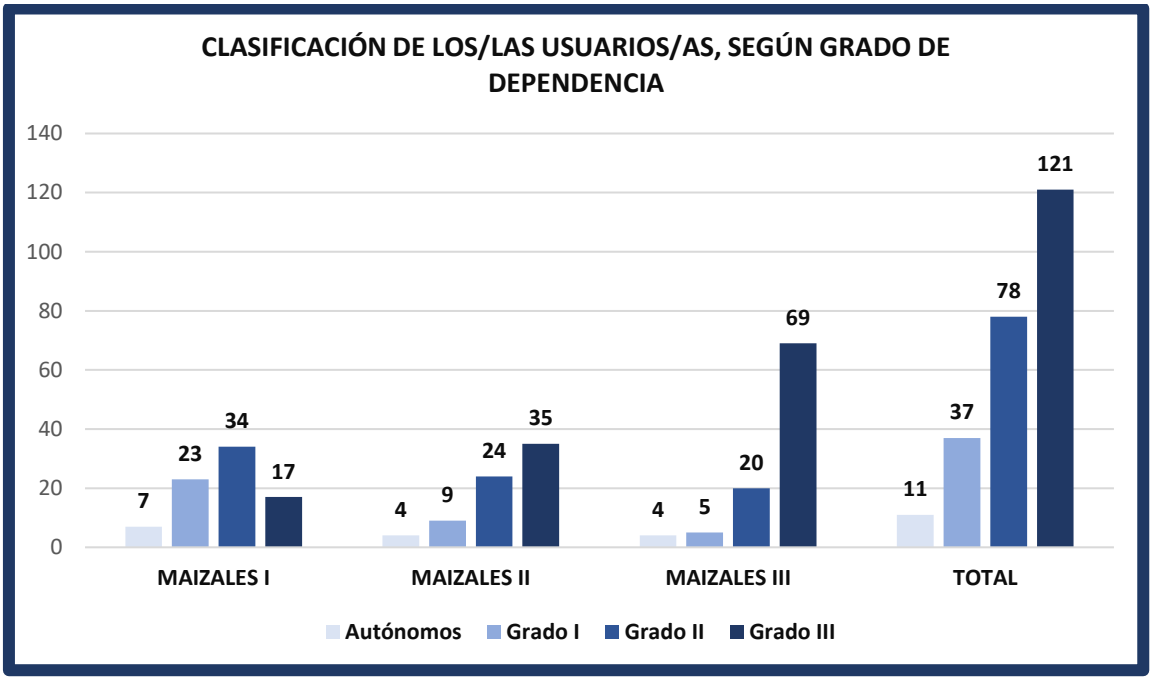
El número total de usuarios en nuestros centros residenciales durante el año 2023 ha sido de 332 personas. El centro con mayor número de usuarios ha sido nuestra residencia MAIZALES III, con 134 usuarios. El porcentaje mayoritario de las personas residentes en nuestros centros son mujeres 68,37%. Además, el porcentaje de usuarios con un grado de dependencia de nivel III, es del 48,99%.






| Número de residentes, desagregados por centro residencial y sexo | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Centro** | **Hombre** | **Mujer** | **% Hombre** | **% Mujer** | **Total** |
| **Maizales I** | 30 | 54 | 35,71% | 64,29% | 84 |
| **Maizales II** | 28 | 86 | 24,56% | 75,44% | 114 |
| **Maizales III** | 47 | 87 | 35,07% | 64,93% | 134 |
| **Total centros** | **105** | **227** | **31,63%** | **68,37%** | **332** |

| Edad media de los usuarios, por centro residencial y sexo | | |
|---|---|---|
| **Centro** | **Hombre** | **Mujer** |
| **Maizales I** | 85,88 años | 88,98 años |
| **Maizales II** | 86,39 años | 84,61 años |
| **Maizales III** | 81,05 años | 86,71 años |




| Número de residentes, desagregados por centro residencial y sexo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Centro** | **Autónomos** | **Grado I** | **Grado II** | **Grado III** |
| **Maizales I** | 8,64% | 28,40% | 41,98% | 20,99% |
| **Maizales II** | 5,56% | 12,50% | 33,33% | 48,61% |
| **Maizales III** | 4,08% | 5,10% | 20,41% | 70,41% |
| **Total centros** | **4,45%** | **14,98%** | **31,58%** | **48,99%** |

## ESTANCIA MEDIA EN LAS RESIDENCIAS – DÍAS DE ESTANCIA DESDE LA FECHA DE INGRESO, HASTA LA FECHA DE BAJA

**MAIZALES I**
**277,55 días**

**MAIZALES II**
**248,99 días**

**MAIZALES III**
**205,19 días**

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

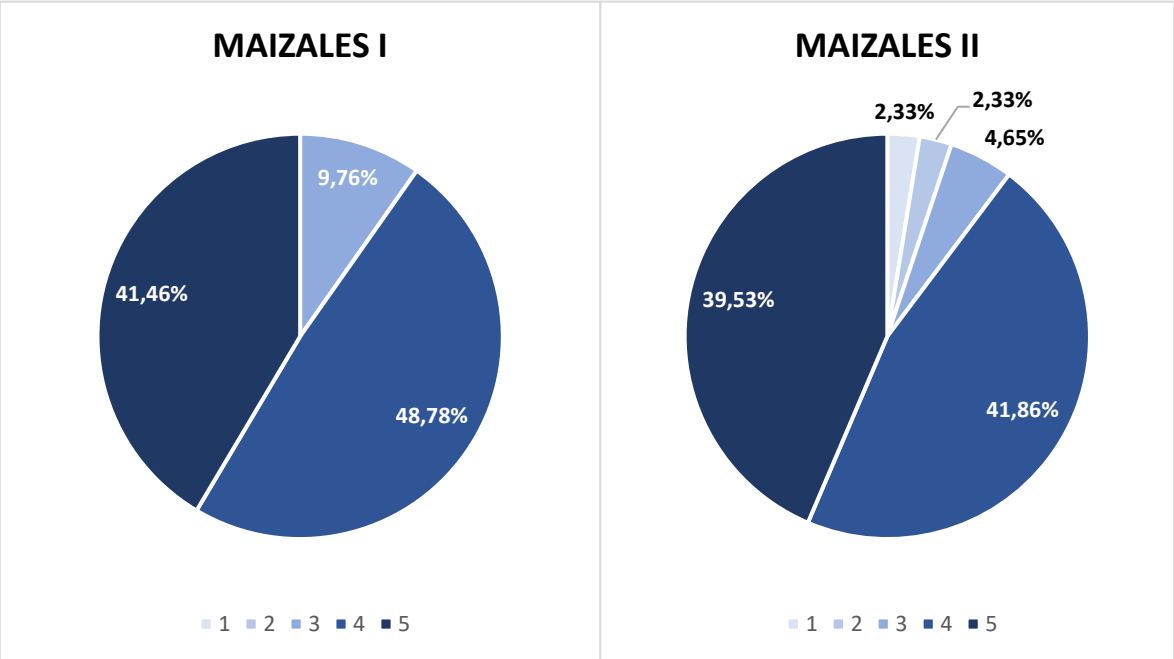
Una de las prioridades en nuestra organización es garantizar la satisfacción de todos/as nuestros usuarios y clientes. Para ello, tratamos de diversas encuestas. Estas se han realizado de manera regular hasta la pandemia de COVID, originada en 2020.

Los datos registrados en la última encuesta realizada recogieron el grado de satisfacción de nuestros usuarios y usuarias en los siguientes apartados:

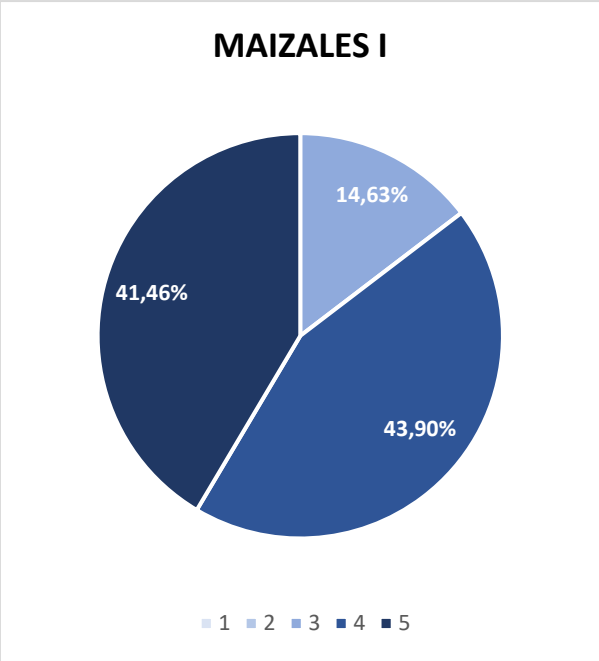
- Entorno
- Higiene del centro
- Higiene del residente
- Intimidad
- Relaciones Interpersonales
- Toma de decisiones
- Trato personal con residentes o trabajadores/as

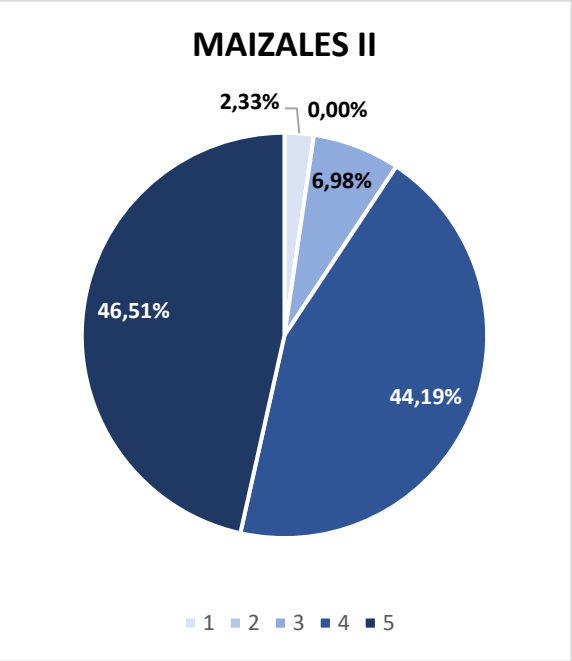
Para cuantificar la satisfacción de los usuarios se empleó una escala, graduada de manera ascendente entre los valores 0 a 5, siendo 0 el valor más bajo, y 5, el valor más alto.

### AUTONOMÍA

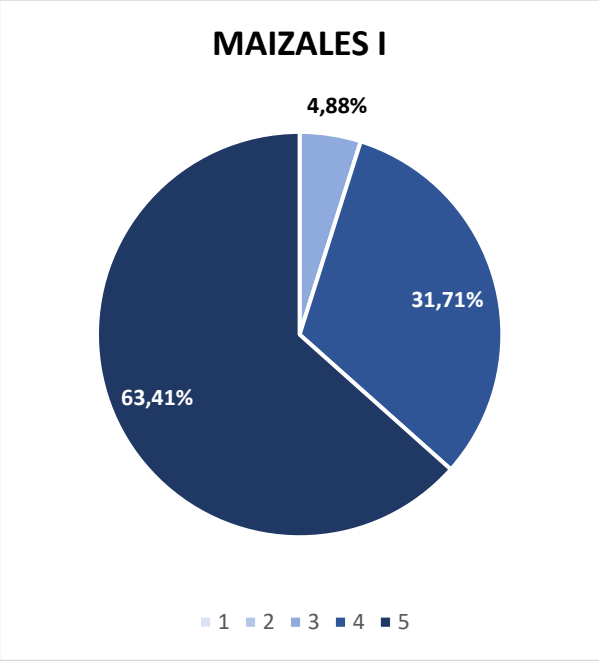


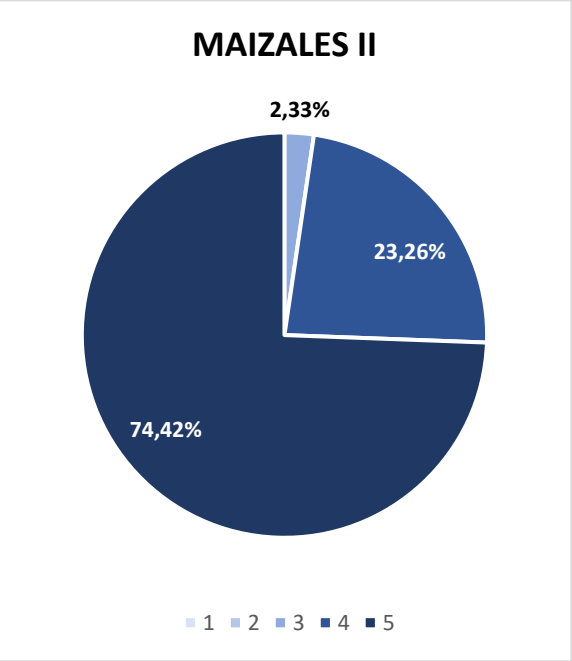
## COMIDA



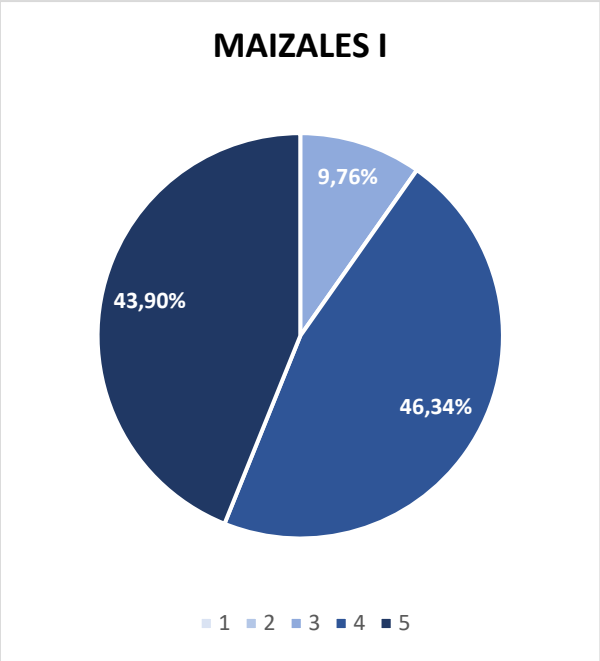



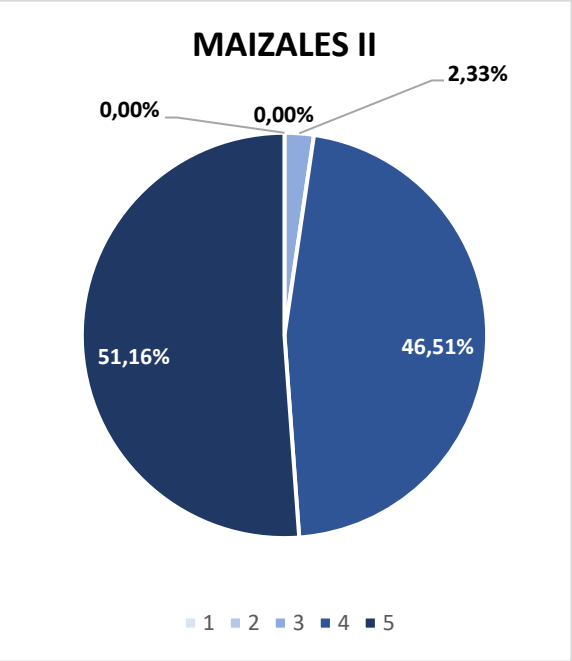

## TRATO PERSONAL CON RESIDENTES O TRABAJDORES



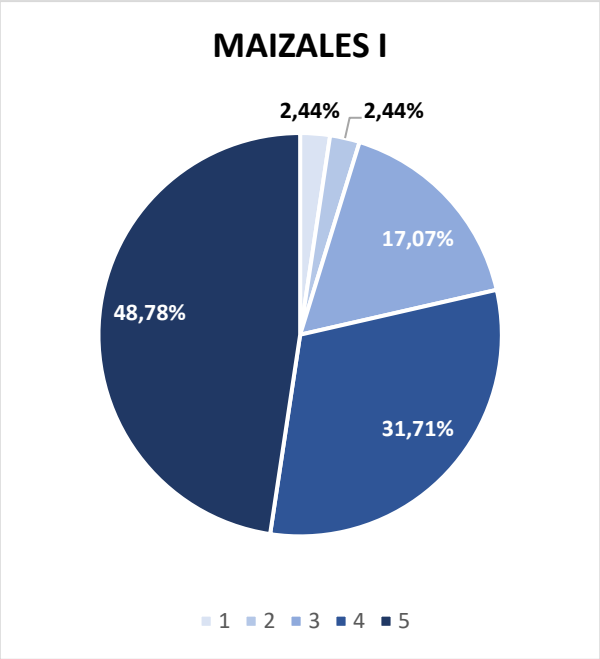



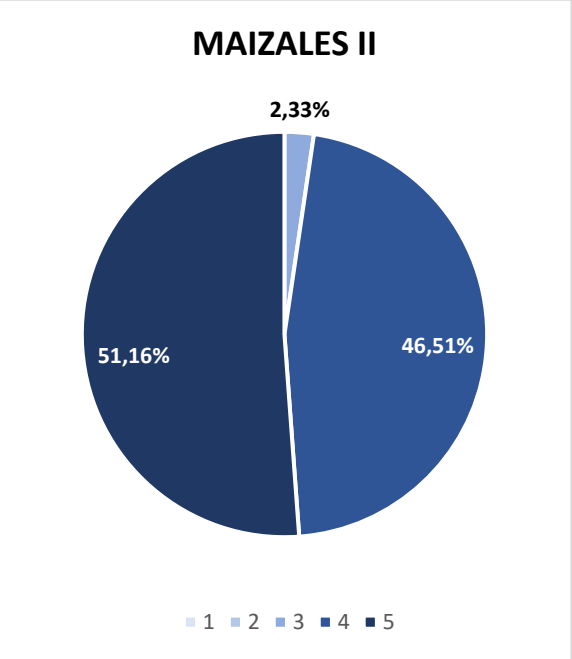
## CUIDADO DE OBJETOS PERSONALES



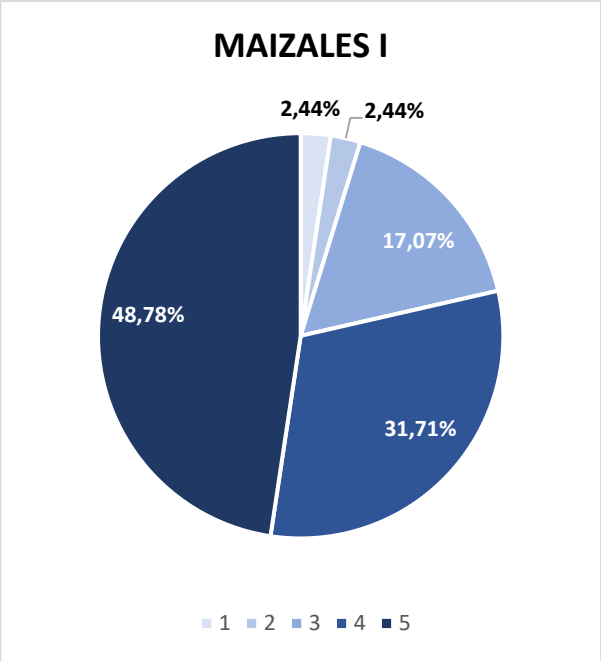




## CUIDADO DE ROPA

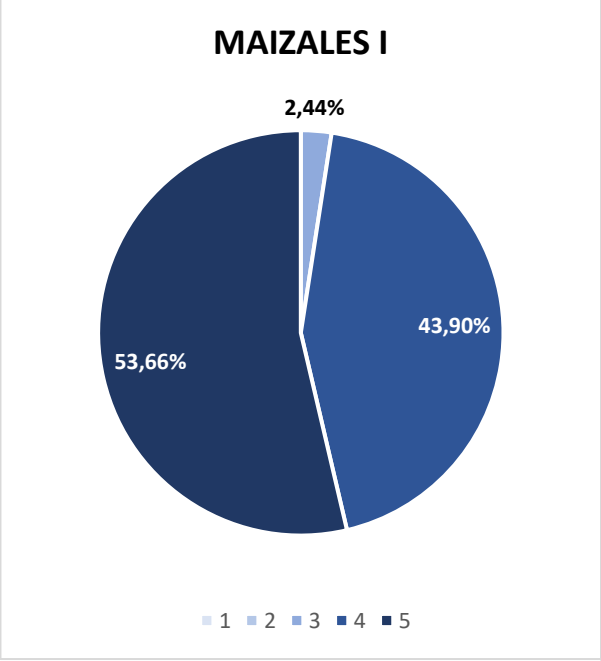


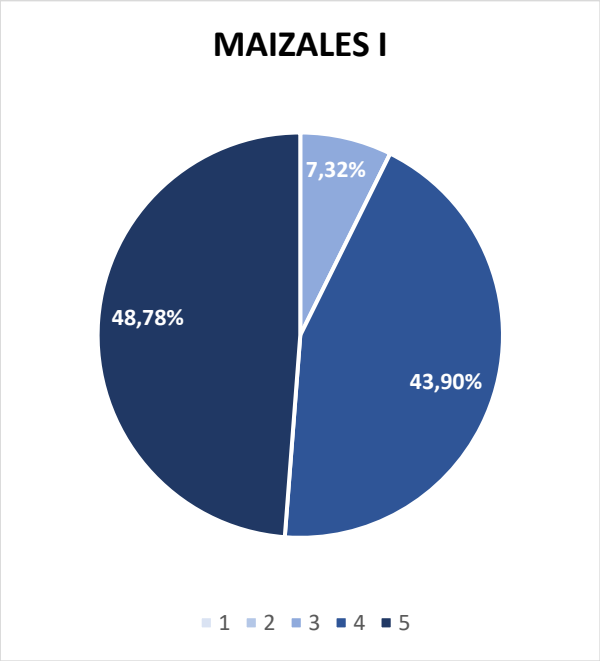
## ENTORNO

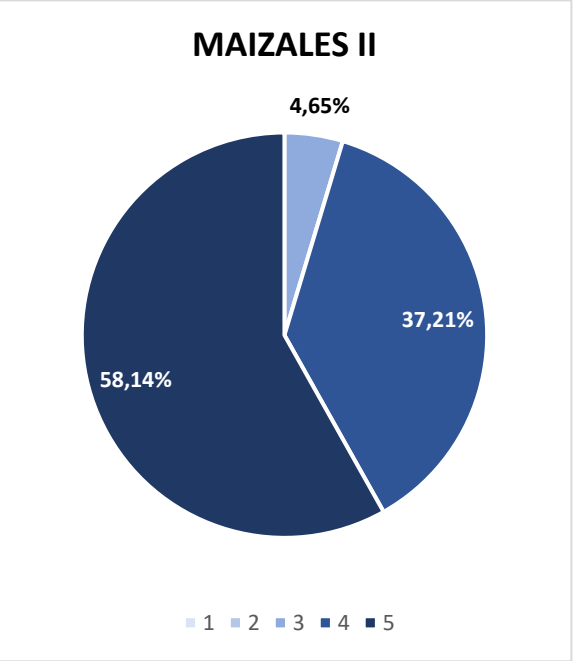



## HIGIENE DEL RESIDENTE

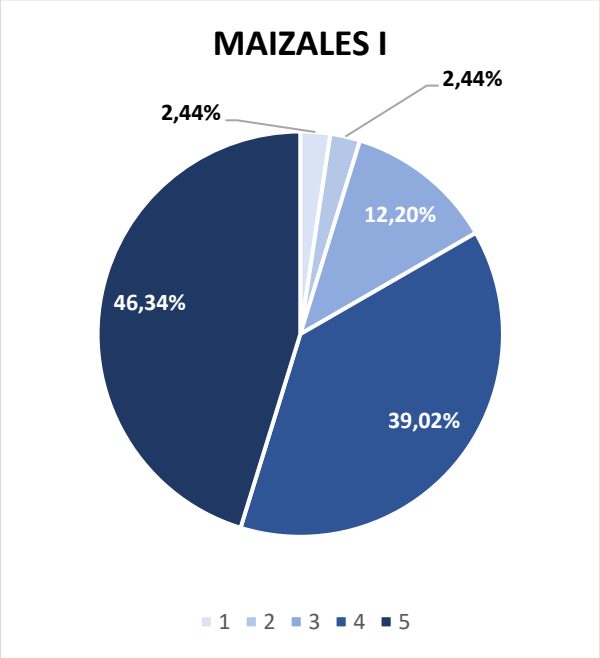


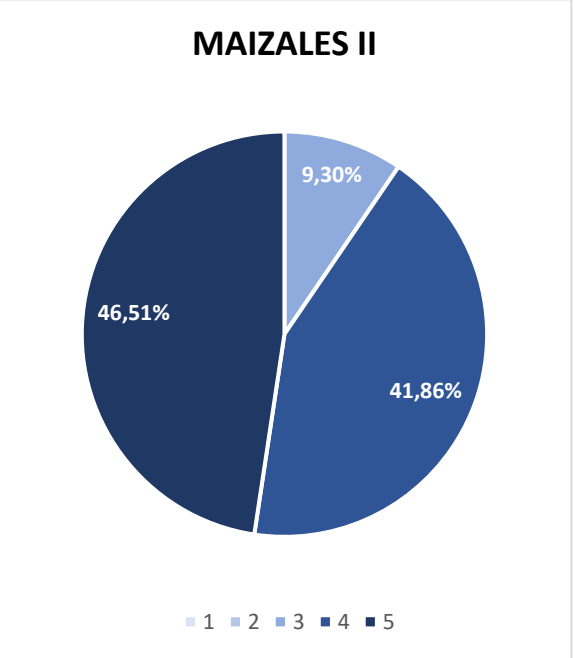
## INTIMIDAD



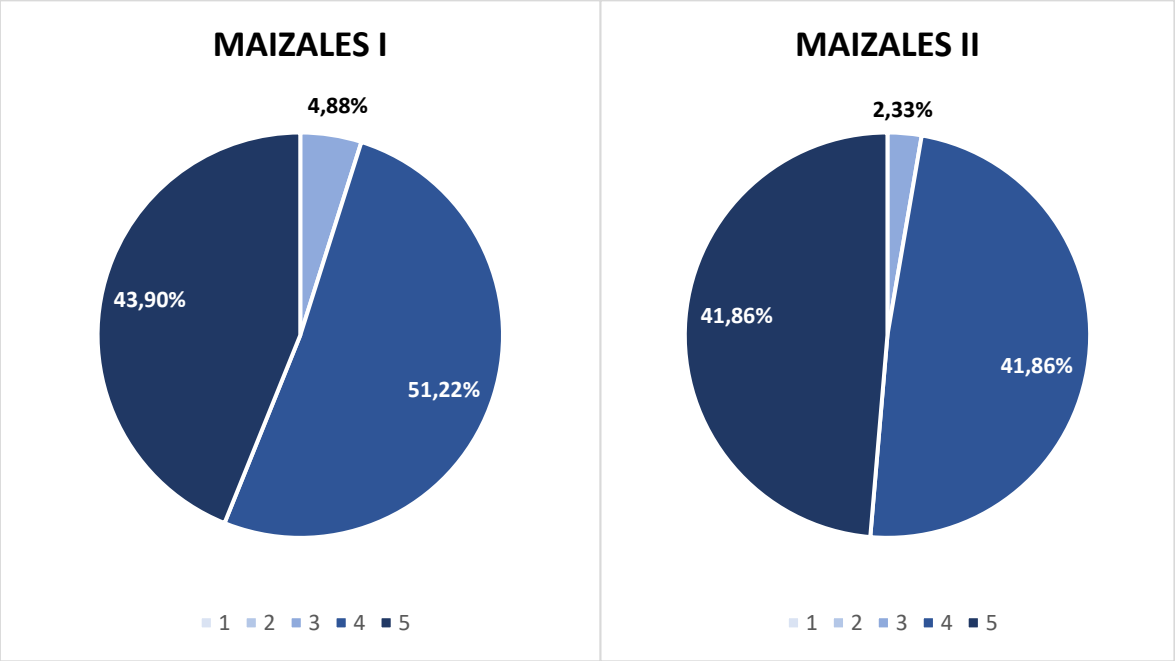




## RELACIONES INTERPERSONALES

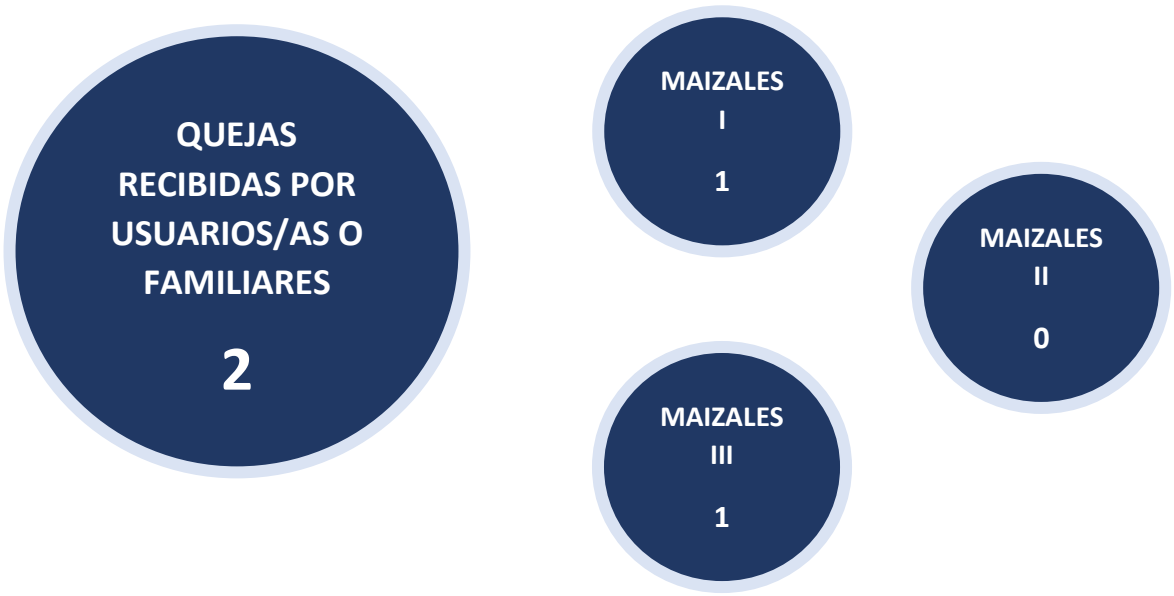


## TOMA DE DECISIONES



## QUEJAS RECIBIDAS POR LOS USUARIOS




En nuestros centros, las quejas o reclamaciones se gestionan de forma personalizada, solucionándose estas a la mayor brevedad posible. Estas quejas, en la mayoría de ocasiones están relacionadas con las prendas y enseres personales, comidas, temperaturas, etc.

Cuando un/a usuario/a decide interponer una queja o reclamación de manera formal, se dirige a la Inspección de Servicios Sociales. Tal y como se ha comentado con anterioridad, durante el último este proceso se ha realizado en dos ocasiones: una en el centro residencial Maizales I y otra en el centro residencial Maizales III. En ambas ocasiones, los expedientes quedaron sobreseídos.

## 4.3 CALIDAD DEL SERVICIO

### REUNIONES DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

Nuestro equipo multidisciplinar se reúne de manera periódica en cada uno de nuestros centros residenciales para consensuar todas las dudas, cuestiones o planteamientos que surgen respecto a las directrices a seguir en cada Plan de Atención Individualizada.

Durante el pasado año se realizaron un total de 53 reuniones del equipo multidisciplinar. El centro en la que mayor número de reuniones se realizaron fu en el centro residencial Maizales III, con un total de 26 reuniones documentadas. En el centro Maizales I se realizaron 18 reuniones, mientras que en el centro Maizales II se realizaron 9 reuniones en total.

Además de las reuniones señaladas anteriormente, cada día, de Lunes a Viernes, las personas que integran el equipo multidisciplinar se reúnen, durante 30 minutos, con el objetivo de garantizar el mejor servicio a nuestros/as usuarios/as. En estas reuniones, se analiza la evolución de las personas residentes, analizando los detalles que afectan a su vida diaria, así como en relación a cualquier otra cuestión que lo precise.

## 4.4 ACTIVIDADES REALIZADAS CON LAS PERSONAS USUARIAS

### A. TERAPIA OCUPACIONAL

La Terapia Ocupacional es el conjunto de técnicas, métodos y actuaciones, encaminadas a conseguir el mayor grado de reinserción posible de la persona en todos sus aspectos: **laboral, mental, físico y social**.

Así pues, la función principal de un profesional de la Terapia Ocupacional es la rehabilitación del individuo para las actividades de la vida diaria (deambulación, vestido, higiene, alimentación, deglución, etc.). La primordial herramienta de un terapeuta ocupacional es la actividad, el uso terapéutico de actividades de autocuidado, laborales y de ocio, las cuales permiten lograr los objetivos de funcionalidad en la persona. De este modo, se pueden delimitar los siguientes objetivos:

- Rehabilitación, mejora y/o mantenimiento de las funciones cognitivas residuales de los residente del centro.
- Rehabilitación de patologías físicas concretas, centradas principalmente en la rehabilitación de los miembros superiores.
- Intervención en aspectos del ocio, lúdicos, recreativos y sociales.
- Entrenamiento de las actividades de la vida diaria (AVDs)

#### DESCRIPCIÓN DE LAS UNIDADES DE TERAPIA OCUPACIONAL

Las salas de Terapia Ocupacional están ubicadas en la planta -1 de los edificios. Son salas amplias y que cuentas con el mobiliario necesario para la realización de las diferentes actividades, además de corchos, pizarra tipo “velleda”, cañón proyector, pantalla enrollable, “home cinema”, video VHS, reproductor DVD y consola Nintendo WII.

Además, las salas disponen de un despacho con equipamiento necesario para el desarrollo de la actividad. Y el programa de gestión que se utiliza es Resiplus.

## PROGRAMA DE VALORACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PERSONAS USUARIAS EN TERAPIA OCUPACIONAL

El programa de valoración y seguimiento de las personas usuarias en terapia ocupacional tiene los siguientes objetivos:

1. Valorar al nuevo residente
2. Establecer el PAI
3. Plantear objetivos a conseguir
4. Realizar un continuum asistencial durante toda su estancia en la residencia

Dentro de este programa de valoración y seguimiento se realizan las siguientes actividades:

- Aplicación de las escalas pertinentes.
- Reevaluación como mínimo una vez al año y siempre que se produzca un cambio significativo.
- Elaboración de PAI7PIA por parte del terapeuta ocupacional.
- Anotar en el apartado correspondiente del programa de gestión Resiplus toda aquella información relevante de cada residente y anotar las actividades y programas en las que participa.

## PROGRAMA HEMIPLEJIA

La hemiplejia es una condición médica que resulta en la parálisis de un lado del cuerpo. Generalmente es causada por lesiones o enfermedades que afectan el sistema nervioso central, como accidentes cerebrovasculares, lesiones cerebrales traumáticas, tumores cerebrales o enfermedades neurodegenerativas.

Nuestro programa de Hemiplejia se centra en varios aspectos clave para ayudar a los pacientes a recuperarse y adaptarse a su nueva situación funcional. Estos son los principales componentes de nuestro programa:

1. Rehabilitar el lado afecto por el proceso de parálisis: trabajamos la rehabilitación del lado del cuerpo que ha sido afectado por la parálisis, con el objetivo de restaurar la función y la movilidad en la medida de lo posible.

2. Potenciar el lado sano: además de trabajar en la rehabilitación del lado afectado, nuestro programa se enfoca en fortalecer y maximizar el rendimiento del lado sano del cuerpo.
3. Adaptación a su nueva situación funcional: reconocemos la importancia de ayudar a los y las pacientes a adaptarse a su nueva realidad funcional.
4. Entrenamiento y promoción de adaptaciones a su nueva situación funcional: trabajamos con los y las pacientes para proporcionarles las herramientas y estrategias necesarias para adaptarse a su nueva situación funcional.

**Actividades que se realizan dentro del programa:** Dentro de nuestro programa de Hemiplejia, llevamos a cabo una variedad de actividades diseñadas para abordar diferentes aspectos de la rehabilitación y promover la recuperación funcional. Algunas de las actividades incluidas son:

- **Desarrollo Motor (DM), Pinzas y Coordinación Motora (COM):** Estas actividades se centran en mejorar el control y la coordinación del movimiento, así como en fortalecer los músculos afectados por la hemiplejia.
- **Puzles, encajables y lottos:** Estas actividades son excelentes para mejorar la concentración, la coordinación mano-ojo y la resolución de problemas.
- **Wii:** El uso de la consola de videojuegos Wii es beneficioso para la rehabilitación, ya que ofrece una forma divertida y motivadora de realizar ejercicios de movimiento.
- **Estimulación orofacial:** Esta actividad se enfoca en mejorar la función muscular y la sensibilidad en la cara y la boca, lo que puede ser especialmente útil para pacientes con hemiplejia facial.
- **Psicomotricidad**: se refiere al desarrollo integral de la persona a través del movimiento. Implica realizar actividades diseñadas para mejorar la coordinación, el equilibrio y la percepción del propio cuerpo.

Estas actividades se seleccionan y adaptan según las necesidades individuales de cada paciente, con el objetivo de proporcionar una rehabilitación integral que aborde tanto los aspectos físicos como cognitivos de la hemiplejia.

## PROGRAMA DE OCIO Y TIEMPO LIBRE

### 1. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

El programa de ocio y tiempo libre busca fomentar e impulsar la motivación a realizar actividades encaminadas a favorecer la independencia funcional del residente. Los objetivos de este programa son:

- Fomentar o impulsar la motivación a realizar actividades de ocio, incorporándolas en su rutina
- Facilitar el encuentro o la recuperación de intereses o deseos para realizar actividades
- Favorecer conductas saludables hacia la mejora de la calidad de vida
- Fomentar las relaciones sociales

### 2. ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DENTRO DEL PROGRAMA

- Película/documental
- Misa
- Manualidades
- Salidas al jardín
- Wii
- Musicoterapia
- Dibujo y pintura
- Bingo
- Celebración de festividades señaladas
- Lectura de Heraldo de Aragón
- Juegos de estimulación cognitiva: trivial, ahorcado, memory....

## PROGRAMA DE PARKINSON

El Parkinson es una enfermedad neurodegenerativa crónica que afecta el sistema nervioso central. Se caracteriza principalmente por la degeneración progresiva de las células nerviosas en una parte específica del cerebro llamada sustancia negra, que es responsable de producir dopamina, un neurotransmisor clave para el control del movimiento y otras funciones cerebrales.

Los síntomas típicos del Parkinson incluyen temblores en reposo, rigidez muscular, lentitud de movimiento (bradicinesia) y dificultad para mantener el equilibrio y la coordinación. Además de estos síntomas motores, también puede haber otros síntomas no motores como problemas de sueño, depresión, ansiedad, trastornos del habla y del olfato, entre otros.

Nuestro programa de Parkinson está diseñado con el fin de mejorar su calidad de vida, así como gestionar los síntomas de esta enfermedad de manera efectiva. Los objetivos del programa son los siguientes:

1. Mantener la máxima independencia en las actividades funcionales para prevenir limitaciones articulares debido a la rigidez y el temblor
2. Estimular el aumento de la velocidad y la coordinación de los movimientos
3. Mantener las capacidades que aún conserva
4. Mejorar y/o mantener la destreza, las habilidades manuales y las habilidades cognitivas.

Dentro del programa de Parkinson realizamos las siguientes actividades:

- **Desarrollo Motor (DM), Pinzas y Coordinación Motora (COM)**: En este caso, las actividades están encaminadas a en mejorar la movilidad, la fuerza muscular, la flexibilidad y la postura. En el caso de la coordinación motora, también realizamos ejercicios de destreza manual, así como actividades que permitan incrementar el equilibrio y la postura.
- **Puzles, encajables y lottos**: Su uso tiene diversos beneficios para nuestros/as usuarios/as, ya que proporcionan estímulos cognitivos, que pueden ayudar a

mantener y mejorar las funciones cognitivas, como la memoria, la atención, la concentración, así como la resolución de problemas. También permiten reducir el estrés y la ansiedad.

- **Pre escritura-copia/cálculo:** Esta práctica ayuda a mantener las habilidades de escritura, a la vez que permite estimular emocional y socialmente a nuestros/as usuarios/as.
- **Wii:** El empleo de esta consola permite perfeccionar el equilibrio y la coordinación de los usuarios y las usuarias, a través de juegos de baile, yoga o deportes. También incrementa la diversión y la motivación.

## ACTIVIDADES DE TERAPIA OCUPACIONAL REALIZADAS EN NUESTROS CENTROS RESIDENCIALES

### *A. RESIDENCIA MAIZALES I*

| Actividad | Cantidad | Asistencias | Ausencias |
|---|---|---|---|
| Concursos | 1 | 1 | 0 |
| Manualidades | 4 | 35 | 3 |
| Debate | 10 | 124 | 19 |
| Evocación léxica | 4 | 4 | 0 |
| Juegos variados | 10 | 155 | 25 |
| Memoria | 1 | 16 | 0 |
| Atención y concentración | 8 | 39 | 1 |
| Orientación espacial | 4 | 50 | 6 |
| Lenguaje | 1 | 1 | 0 |
| Orientación espacial | 7 | 53 | 15 |
| Lenguaje | 10 | 37 | 8 |
| Nuevas Tecnologías | 5 | 39 | 12 |
| Orientación a la realidad | 4 | 25 | 9 |
| Relajación | 5 | 25 | 0 |
| Lectoescritura y grafomotricidad | 6 | 93 | 1 |
| Taller de estimulación cognitiva | 9 | 106 | 26 |
| Eventos especiales | 8 | 152 | 25 |
| Cinefórum | 11 | 154 | 11 |
| Habilidad manual | 5 | 32 | 4 |
| Paseos por el jardín | 3 | 18 | 0 |
| Tto. individualizado | 6 | 79 | 16 |
| Taller de música | 15 | 222 | 28 |
| Valoración estado cognitivo | 1 | 4 | 0 |
| Cumpleaños | 1 | 1 | 0 |
| Misa | 1 | 1 | 0 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Periódico | 110 | 2501 | 471 |
| Bingo Semanal Común | 15 | 226 | 46 |
| Sesión Fotográfica | 2 | 14 | 0 |

### *B. RESIDENCIA MAIZALES II*

| Actividad | Asistencias |
|---|---|
| Bingo | 26 |
| Actividad grupal oral | 53 |
| Puzles encajables | 23 |
| Dibujo | 7 |
| Misa / Celebración de la palabra | 94 |
| Pintura y manualidades | 24 |
| Película / Documental | 32 |
| OTE / Reminiscencia planta | 47 |
| Musicoterapia | 44 |
| Actividades extraordinarias | 94 |
| Actividad física | 15 |
| Radio | 114 |
| Orientación a la realidad | 16 |
| Puzles / Encajables | 13 |
| Pintura y Manualidades | 3 |
| Fichas cognitivas | 6 |
| Lectura noticias | 52 |
| Actividades grupales | 30 |
| Fichas cognitivas | 23 |
| Terraza Verano | 67 |

| Programa | N.º usuarios |
|---|---|
| Valoración inicial y Seguimiento | 98 |
| Hemiplejia | 6 |
| Estimulación cognitiva - demencia | 110 |
| Parkinson | 3 |
| Ocio y tiempo libre | 110 |

### *C. RESIDENCIA MAIZALES II*

| Actividades realizadas | |
|---|---|
| Gerontogimnasia | Actividades extraordinarias |
| Fichas cognitivas | Salidas a la terraza |
| Adiestramiento avds | Taller de cocina |
| Laborterapia | Levantadas/caminar |
| Bingo | Recetario |
| Taller creativo (dibujo, pintura…) | Viajes Google Earth |
| Efemérides | Charla informativa |
| Dm, pinzas y c.o.m | Adivinanzas/refranes |
| Lecto-escritura y comprensión lectora | Psicomotricidad |
| Lectura periódico | Juegos grupales |
| Celebración de la palabra | Gymkhana |
| Musicoterapia | Actuación grupo externo |
| Reminiscencias | Actividades extraordinarias |
| Cinefórum | Salidas a la terraza |
| Puzzles, encajables, lottos | Taller de cocina |
| Radio | |
| Trivial | |
| Memory | |
| Pasapalabra | |
| Valoraciones | |

| Programa | N.º usuarios | % de usuarios |
|---|---|---|
| Valoración y Seguimiento | 134 | 100 |
| Hemiplejias | 5 | 3,73 |
| Estimulación cognitiva | 129 | 96,2 |
| Ocio y tiempo libre | 129 | 96,2 |

## RELACIÓN DE ACTIVIDADES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2023 EN CADA CENTRO

| | MAIZALES I | MAIZALES II |
|---|---|---|
| **ENERO** | • Celebración tarde de Reyes y Roscón<br>• Mural con fotografía<br>• Concierto de grupo musical.<br>• Taller de cocina<br>• Bizcocho y chocolate | • Venida de sus majestades los Reyes magos<br>• Celebración Día San Valero |
| **FEBRERO** | • Celebración de Santa Águeda.<br>• Preparación de los carnavales.<br>• Celebración del Carnaval: 13 de Febrero.<br>• Celebración de San Valentín.<br>• Celebración de cumpleaños con bizcocho y chocolatada.<br>• Misa.<br>• Taller de cocina | • Celebración del día de San Valentín con un photocall y una actividad consistente en pintar corazones para formar un globo aerostático en forma de corazón.<br>• Celebración de carnaval pintando máscaras. |
| **MARZO** | •Murales, nazarenos hechos por labores, velas<br>•Taller de cocina<br>•Misa.<br>•Celebración de la cinco-marzada: 5 de marzo.<br>•Celebración por el día de la mujer con un taller de belleza: 8 de marzo.<br>•Preparación de la Semana Santa.<br>•Mural de entrada de la primavera. Decoración primaveral.<br>•Bizcocho y chocolatada. | • Elaboración de un árbol de flores para dar la bienvenida a la primavera.<br>• Decoración de la sala de terapia ocupacional. |

| | | |
|---|---|---|
| **ABRIL** | • Torneo de guiñote.<br>• Concierto banda de música<br>• Celebración de "Las Fiestas de Pinseque"<br>• Celebración de cumpleaños con bizcocho y chocolatada.<br>• Misa<br>• Taller de cocina | • Taller de cajas con forma de bombo para los cofrades de la Cofradía de Pinseque llenas de bombones |
| **MAYO** | • Mes de la virgen y las flores<br>• Actividad del periódico especial por el día de la madre<br>• Actividad intergeneracional 15 de mayo<br>• Cinefórum<br>• Torneo Guiñote<br>• Salidas al jardín, si el tiempo lo permite<br>• Celebración de cumpleaños con bizcocho y chocolatada<br>• Taller de cocina | • Día mundial de la esclerosis múltiple |
| **JUNIO** | • Celebración hogueras de san juan 24 de junio.<br>• Chocolatada y celebración de los cumpleaños del mes.<br>• Salidas al jardín, si el tiempo lo permite.<br>• Torneo de guiñote verano<br>• Celebración de una misa. | • Taller sobre la importancia de la hidratación en personas mayores, de cara al verano. |
| **JULIO** | • Chocolatada y celebración de los cumpleaños del mes.<br>• Salidas al jardín, si el tiempo lo permite.<br>• Cinefórum.<br>• Torneo juegos tradicionales verano.<br>• Mural del verano<br>• Taller de cocina especial cocteles.<br>• Celebración de una misa. | • Celebramos una fiesta medieval con juegos medievales |
| **AGOSTO** | • Chocolatada y celebración de los cumpleaños del mes.<br>• Salidas al jardín, si el tiempo lo permite.<br>• Actividad jardinería<br>• Fiesta de verano: Recordando las fiestas de nuestros pueblos.<br>• Celebración de una misa. | • Ofrecemos una charla informativa de la importancia de la hidratación en el anciano. Se reparte un folleto informativo para concienciar a las personas residentes de la importancia de su salud. |

| | | |
|---|---|---|
| | • Fiestas de Pinseque.<br>• Taller de cocina | |
| **SEPTIEMBRE** | • Chocolatada y celebración de los cumpleaños del mes.<br>• Salidas al jardín, si el tiempo lo permite.<br>• Celebración de una misa.<br>• Torneo de guiñote<br>• Cinefórum<br>• Taller de cocina | • Película “vivir dos veces”<br>• Taller manualidades “Virgen del Pilar” |
| **OCTUBRE** | • Chocolatada y celebración de los cumpleaños del mes.<br>• Concierto de Jota. “Fiestas del Pilar”.<br>• Manualidad especial fiestas del pilar.<br>• Celebración de las Fiestas del Pilar.<br>• Cinefórum<br>• Celebración de misa<br>• Taller de cocina. | • Programación especial Fiestas del Pilar: ofrenda a la Virgen del Pilar, Eucaristía, fiesta de Oktoberfest, jotas…<br>•Celebración de Halloween |
| **NOVIEMBRE** | • Chocolatada y celebración de los cumpleaños del mes.<br>• Celebración todos los santos.<br>• Preparación de las manualidades de Navidad.<br>• Taller de cocina. | • Decoración de plantas previa a la navidad |
| **DICIEMBRE** | • Chocolatada y celebración de los cumpleaños del año.<br>• Celebración de la Navidad. Programación especial navidad.<br>• Decoración de la residencia con los adornos navideños.<br>• Película de temática Navideña. | • Realización de diversas actividades navideñas |

## B. FISIOTERAPIA

### UNIDAD DE FISIOTERAPIA

La fisioterapia en geriatría es el conjunto de técnicas fisioterápicas encaminadas a prevenir y tratar lesiones o patologías propias del envejecimiento. El tratamiento fisioterápico ayuda a reducir el dolor, restaurar la movilidad y mejorar el equilibrio y la autonomía del anciano.

En las Residencias LOS MAIZALES hemos desarrollado nuestros propios programas en las unidades de fisioterapia de cada uno de nuestros centros, con el fin de adaptarlos a nuestras personas usuarias según sus necesidades y patologías.

En el campo de la geriatría, la fisioterapia abarca todas las técnicas cuya finalidad es prevenir y tratar lesiones o patologías propias del envejecimiento. Dicho tratamiento ayuda a reducir el dolor, restaurar la movilidad, así como mejorar el equilibrio y la autonomía del anciano.

De este modo, organizamos a nuestros pacientes en grupos reducidos para realizar los tratamientos individualizados, así como en grupos de mayor tamaño para las actividades grupales como la gerontogimnasia y la relajación. Además de los tratamientos con las personas residentes, también es necesario destinar cierto tiempo a tareas administrativas, valoraciones y seguimientos de los usuarios y las usuarias para asegurar la atención adecuada de los mismos.

### DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE FISIOTERAPIA

Nuestras áreas de fisioterapia son salas de rehabilitación específicas para esta actividad. Son espacios de unos 90 m², los cuales cuentan con todo lo necesario para garantizar la rehabilitación de nuestros/as residentes.

Las salas de rehabilitación disponen de:

- Paralelas
- Rampa y escaleras
- Rueda de hombro
- Pedales
- Bicicletas estáticas

- "Happylegs"
- Mesa de manos
- Poleas (Jaula de Roche con diferentes pesos de 1 a 3 kg)
- Aparato de electroterapia
- Aparato de ultrasonidos.
- Lámpara de infrarrojos
- Botas y manguito de presoterapia.

Estas salas disponen de cabinas individuales con camilla regulable en altura donde se trata al paciente con terapia manual o se le aplican terapias analgésicas como electroterapia, infrarrojos y ultrasonidos. También se trata el correcto funcionamiento del sistema linfático con las botas de presoterapia.

Además se dispone materiales específicos para el tratamiento individual del paciente: kinesiotape, medias compresivas, vendajes, cremas (prescritas anteriormente por el médico para aplicar a los pacientes, comúnmente de tipo inflamatorias). Algún material ortopédico como cabestrillos, taloneras, rodilleras… que pueda necesitar algún paciente y un ejercitador pulmonar para trabajar la capacidad pulmonar en pacientes respiratorios y un vaporizador ultrasonido.

## PROGRAMAS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS

Una vez planteada la intervención al paciente se le integra en un programa fisioterápico adaptado a las necesidades y patologías/lesiones más habituales en el anciano, en función de los objetivos a cumplir durante la rehabilitación:

1. **Programa de mantenimiento:** para mantener o mejorar cualidades físicas en el paciente.

   - Objetivos: mantener o aumentar la capacidad física y motora, y alcanzar un buen estado físico y mental.

2. **Programa en fracturas de cadera***:*

   - Objetivos: conseguir la mayor independencia del residente en todos sus aspectos y un abordaje temprano en dicha patología.

3. **Programa en lumbalgias y ciáticas:**

   - Objetivos: conseguir una buena calidad de vida para los afectados y tratarles a nivel analgésico.

4. **Programa en pacientes con osteoporosis:**

   - Objetivos: mejorar calidad de vida, prevenir caídas para evitar posibles fracturas, tratamiento a nivel analgésico y mantenimiento de rangos articulares y musculares.

5. **Programa en pacientes encamados:**

   - Objetivos: Conseguir buena calidad de vida, disminución del dolor, evitar la aparición de úlceras y mayores deformidades.

6. **Programa en EPOC:**

   - Objetivos: prevenir posibles disfunciones respiratorias, restituir la función pulmonar, mejorar la calidad de vida, proporcionar mayor independencia a los pacientes, disminuir la hospitalización, mejorar la ansiedad.

7. **Programa en fractura de Colles:**

   - Objetivos: conseguir una buena calidad de vida ayudándoles a conseguir una máxima autonomía, recuperar movilidad y tratar a nivel analgésico.

8. **Programa en prevención de caídas:**

   - Objetivos: conseguir buena calidad de vida con la máxima autonomía funcional, mejorar el equilibrio, mejorar el balance muscular, corrección postural, tratamiento específico post-caída, reeducación de la marcha y disminución del dolor. Siguiendo estos programas se desarrollan una serie de actividades que quedan registradas de forma diaria en el programa Resiplus.

## PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE FISIOTERAPIA

### Programas específicos para usuarios que tienen riesgo de caídas

Para evaluar los usuarios que tienen riesgo de caída, se aplican anualmente, las escalas ***Tinetti y J. H. Downton***.

La escala de Tinetti evalúa el riesgo de caídas mediante el equilibrio y la marcha que realiza el usuario. J. H. Downton evalúa el riesgo de caídas mediante caídas previas sufridas, medicamentos que toma el usuario, déficits sensoriales que sufre, el estado mental que presenta y la marcha que es capaz de realizar. Esta escala se aplica a usuarios que no caminan o que no colaboran en la aplicación de la escala Tinetti.

### Programas específicos para usuarios que utilizan medidas de contención física

Son protocolos que regulan el uso de contenciones. Cuando se prescribe una medida de restricción, la familia y/o el usuario son informados de los motivos y las posibles consecuencias del uso de estos dispositivos, debiendo autorizar su uso mediante la firma por el responsable voluntario y/o legal del residente del consentimiento informado.

## MEJORAS REALIZADAS EN LAS UNIDADES DE FISIOTERAPIA

Durante los últimos años hemos introducido progresivamente diversas actualizaciones en nuestras unidades de fisioterapia:

- Se ha introducido el uso de sensor de movimiento en camas sillas para eliminar medidas de contención mecánica.
- Se ha elaborado e implantado un protocolo de valoración de descanso y de movilidad nocturna.
- Se ha revisado y actualizado el protocolo de contención mecánica.
- Se han diseñado diseño y creado folletos informativos dirigidos a familiares de residentes sobre los dispositivos de contención.
- Se ha elaborado un protocolo sobre grúas de bipedestación y de cesta.
- También se han impartido seminarios dirigidos a gerocultoras sobre buenas prácticas en movilización, uso de grúas y actuación ante una caída.

## ACTIVIDADES REALIZADAS EN LAS UNIDADES DE FISIOTERAPIA

### A. RESIDENCIA MAIZALES I

| | Actividades | | | Ausencias | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre act** | **Realizadas** | **Residente** | **Media/Residente** | **Registradas** | **Residente** | **Media/ Residente** |
| Poleoterapia | 352 | 30 | 11,73 | - | - | - |
| Electroterapia | 9 | 1 | 9,00 | - | - | - |
| Masoterapia | 119 | 14 | 8,50 | - | - | - |
| Infrarrojos | 160 | 15 | 10,67 | - | - | - |
| Otros | 362 | 63 | 5,75 | 2 | 1 | 2,00 |
| Rampa / Escaleras | 809 | 12 | 67,42 | - | - | - |
| Mesa de manos | 3 | 3 | 1,00 | - | - | - |
| Bici estática / Pedalier | 1.293 | 28 | 46,18 | - | - | - |
| Gerontogimnasia | 4.019 | 53 | 75,83 | - | - | - |
| Vendajes | 2 | 2 | 1 | - | - | - |
| Mecanoterapia | 78 | 3 | 26,00 | - | - | - |
| Movilizaciones / Pot. muscular | 1.291 | 39 | 33,10 | 8 | 1 | 8,00 |
| Deambulación | 430 | 10 | 43 | - | - | - |
| Ejercicios de equilibrio | 992 | 20 | 49,60 | - | - | - |
| Ej. Descarga de bipedestación | 20 | 7 | 2,86 | 7 | 2 | 3,50 |
| Ej. Transferencia de pesos | 25 | 6 | 4,17 | - | - | - |
| Trat. manual | 6 | 3 | 2,00 | - | - | - |
| Reeducación en paralelas | 391 | 27 | 14,48 | - | - | - |
| Reeducación con andador | 287 | 21 | 13,67 | 25 | 1 | 25,00 |
| Cinesiterapia pasiva | 958 | 28 | 34,21 | - | - | - |
| Neuroehab | 2 | 1 | 2,00 | - | - | - |
| Crioterapia (bolsa de frío) | 43 | 8 | 5,38 | - | - | - |
| Reeducación de marcha con muleta | 153 | 2 | 76,50 | - | - | - |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Valoración inicial | 19 | 19 | 1,00 | - | - | - |
| Fisioterapia respiratoria | 2 | 2 | 1,00 | - | - | - |
| Valoraciones | 31 | 20 | 1,55 | - | - | - |
| Revisión de PAI | 61 | 55 | 1,11 | - | - | - |
| Escalas | 69 | 64 | 1,08 | - | - | - |
| Informes | 6 | 6 | 1,00 | - | - | - |
| **Total** | **11992** | **83** | **144,48** | **42** | **83** | **0,51** |

## B. RESIDENCIA MAIZALES II

| Actividad | N.º de participantes |
|---|---|
| Gerontogimnasia | 41 |
| Electroterapia | 3 |
| Infrarrojos | 14 |
| Bicicleta o pedales | 8 |
| Potenciación | 6 |
| Masoterapia | 8. |
| Bipedestación | 5 |
| Salidas terraza | 37 |
| Neuro | 1 |
| Especial | 79 |
| Cinesiterapia pasiva | 14 |
| Cinesiterapia activa | 9 |
| Cinta | 1 |
| Deambulación | 2 |
| Mecanoterapia | 18 |
| Poleoterapia | 14 |
| **Total** | **260** |

### C. RESIDENCIA MAIZALES III

| Programas realizados | N.º de participantes |
|---|---|
| De mantenimiento | 73 |
| Fx cadera | 21 |
| Hemiplejia | 9 |
| Parkinson | 3 |
| Artrosis y A.R. | 8 |
| Lumbalgias y ciatalgias | 3 |
| Encamados | 9 |
| Osteoporosis | 0 |
| Prótesis de rodilla | 0 |
| Rhb fx MMSS | 4 |
| Circulatorio | 7 |
| Prevención de úlceras | 19 |
| Potenciación y reeducación muscular y marcha | 33 |
| Tortícolis | 0 |
| Esguince tobillo | 1 |
| Respiratorio | 2 |
| Prevención de caídas | 11 |
| **Total** | **203** |

## 4.5 TRANSPARENCIA

En HIFAVER somos conscientes de la necesidad de mantener un contacto fluido y transparente con todos nuestros grupos de interés, tanto clientes, proveedores, así como con el resto de la sociedad.

Por esta razón, estamos haciendo un esfuerzo por garantizar la máxima transparencia en el flujo de comunicación a través de nuestra página web. En nuestro sitio web hemos habilitado varias secciones en las que informamos regularmente de las novedades, así como de las acciones realizadas por parte de nuestra organización. Nuestra principal vía de comunicación para informar respecto a este tipo de acciones es nuestro Blog.

# 5. PERSONAS

## 5.1. COMPROMISO ADQUIRIDO

En HIFAVER se garantizamos el respeto al principio de igualdad de oportunidades en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional, la retribución, etc.

Por ello, en los procesos de selección, nos ajustamos a las necesidades reales de cada puesto, valorando la experiencia práctica. En las entrevistas atendemos únicamente a criterios objetivos relacionados con el puesto a cubrir, sin considerar aspectos de contenido sexista. Además, durante este proceso evitamos solicitar cualquier tipo de información personal, con el fin de no incurrir en estereotipos o prejuicios sociales de género.

En el último año se han revisado los materiales, procedimientos y los documentación relativa a los procedimientos en materia de recursos humanos con el fin de avanzar y mejorar en los siguientes campos:

- Promoción Profesional: implantado un método objetivo para fijar los criterios y estándares que guiarán estos procesos.
- Evaluación del desempeño: trabajando en mejorar los mecanismos para evaluar el desempeño de nuestras personas empleadas
- Descripción de puestos: elaborando un manual en el que se fijen las funciones y tareas concretas de cada puesto.
- Igualdad de género: implantando las medidas programadas en nuestro Plan de Igualdad, con el propósito de evitar cualquier tipo de conducta discriminatoria en la organización.

## 5.2 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

Durante el pasado año aprobamos nuestro primer Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, con el firme objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva entre las personas de la organización, con independencia de su sexo.

El Plan de Igualdad tiene como principal fin introducir en nuestra organización un conjunto ordenado de medidas, que permitan garantizar esta existencia de igualdad de oportunidades, marcándose un espacio temporal de cuatro año para la progresiva implantación de todas las acciones y medidas pautadas en este Plan. Estas medidas las exponemos a continuación:

| ACCESO AL EMPLEO |
| --- |
| **Publicar las vacantes con el objetivo de priorizar el reclutamiento interno del personal a tiempo parcial** |
| **COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN** |
| **Redacción de documento informativo con la explicación sobre el Plan de Igualdad de la empresa, la Política de Igualdad, así como la información sobre la composición, responsabilidades y medios de comunicación con la Comisión de seguimiento** |
| **La Dirección realizará acciones formativas en materia sensibilización en materia de igualdad de género, acoso sexual y/o por razón de sexo, etc.** |
| **Revisar todos los documentos existentes de forma progresiva aplicando la perspectiva de lenguaje inclusivo y elaborar** |
| **FORMACIÓN** |
| **Impulsar la formación de las personas trabajadoras así como ayudarles con la gestión de la certificación de competencias profesionales a través de la experiencia laboral** |

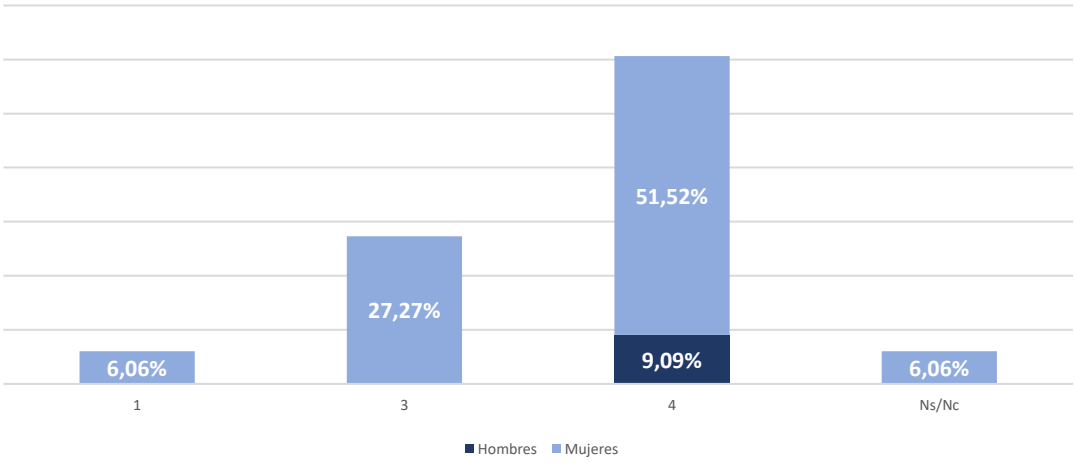
| PROMOCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL |
| --- |
| Garantizar que en las promociones solo se tendrán criterios de mérito, capacidad y antigüedad. Se realizará una nota informativa en el tablón de anuncios para difundir la vacante |
| **CORRESPONSABILIDAD Y CONCILIACIÓN DE LA VDA LABORAL, PERSONAL Y FAMILIAR** |
| Fomentar y conceder licencias no retribuidas pero justificadas para atender necesidades familiares no recogidas en el Convenio Colectivo |
| Posibilidad de unir el periodo de vacaciones con el permiso por nacimiento así como posibilidad de negociar de forma individual y personalizada el permiso por lactancia junto con los dos anteriores |
| La persona trabajadora podrá aplazar el permiso por matrimonio en el tiempo y disfrutarlo en otro momento posterior al enlace, negociándolo de forma individual con la dirección de la empresa y siempre que las circunstancias productivas lo permitan |
| **PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASOS DE ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO** |
| Elaborar y difundir Protocolo de Prevención y Actuación en casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo |
| **VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO** |
| Elaborar y difundir un documento que contenga el desarrollo de las mejoras en las medidas legales de protección integral contra la violencia de género |

## 5.3. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

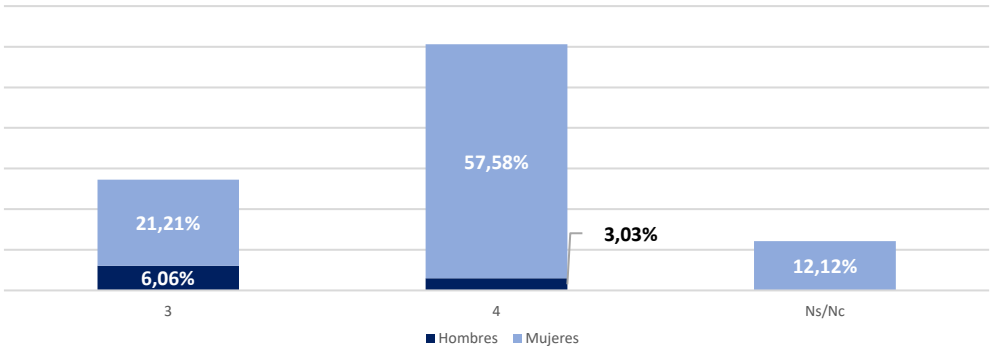
Durante el pasado año, en el marco de la elaboración de nuestro primer Plan de Igualdad, se realizó una encuesta para conocer el grado de satisfacción del personal de la organización en diversas cuestiones relacionadas con el bienestar organizacional y clima laboral. En este proceso participaron una de cada dos personas empleadas en la organización. Los principales resultados que se obtuvieron son los siguientes:

**1. En la empresa hay igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres**

El 87,88% de las personas encuestadas consideran que en la empresa existe igualdad entre mujeres y hombres.



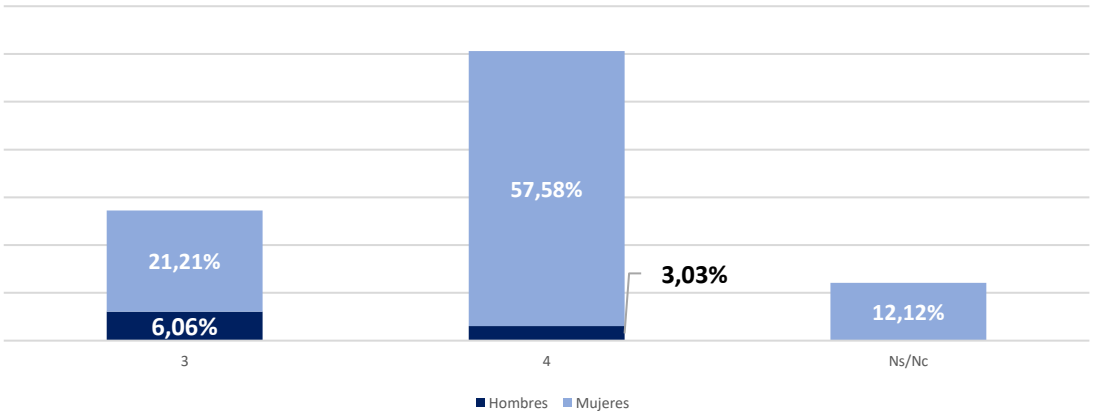

**2. La igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres es compatible con la filosofía y cultura de la empresa en la actualidad.**




9 de cada 10 personas trabajadoras en la empresa se muestran conformes con la filosofía y cultura de la empresa.

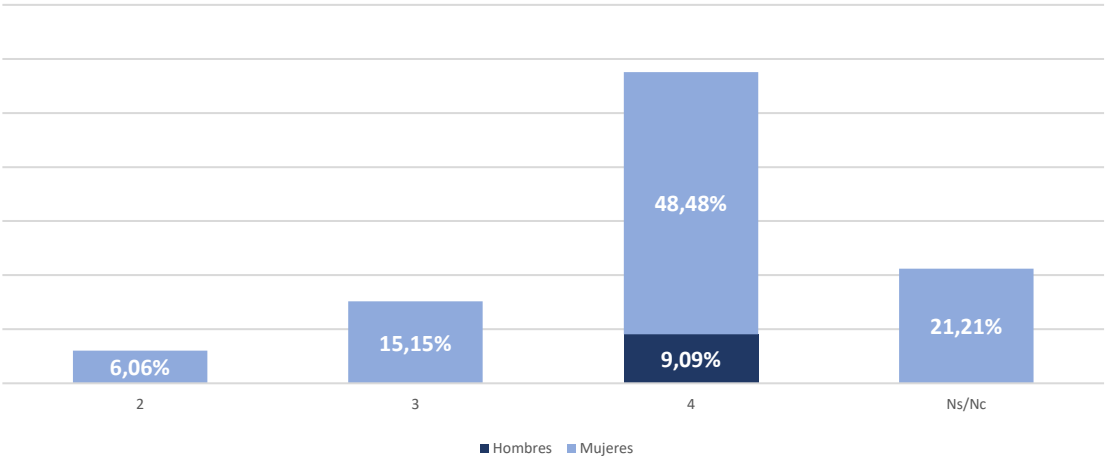
**3. La selección de personal en la empresa se realiza de forma objetiva, teniendo las mismas oportunidades las mujeres y los hombres**

El 72,73% de las personas trabajadoras consideran que la selección de personal en la empresa se realiza de forma objetiva, existiendo igualdad de oportunidades en el acceso al empleo entre mujeres y hombres.

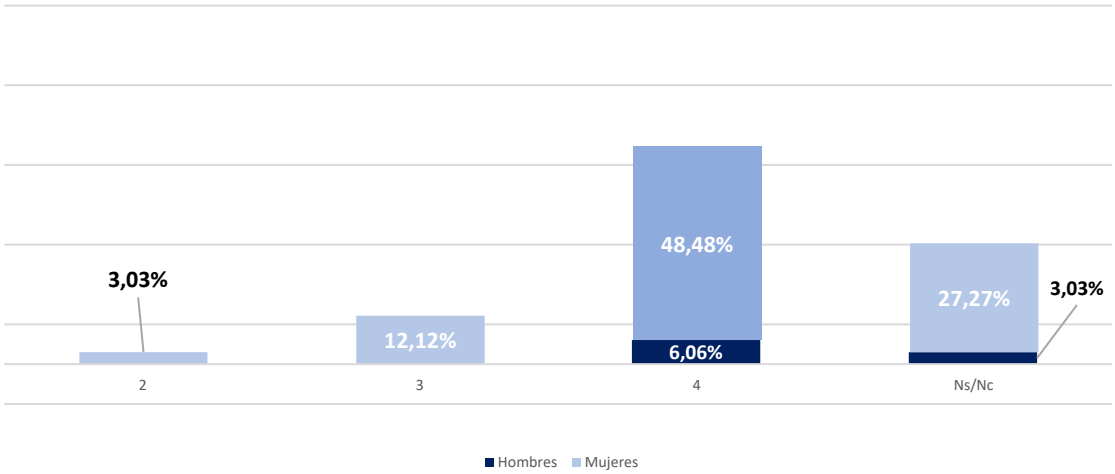



**4. La formación que ofrece la empresa es accesible a todas las personas independientemente de su sexo**

El 90,91% de las personas trabajadoras considera que la formación que se ofrece en la empresa es accesible a todas las personas, con independencia de su sexo.

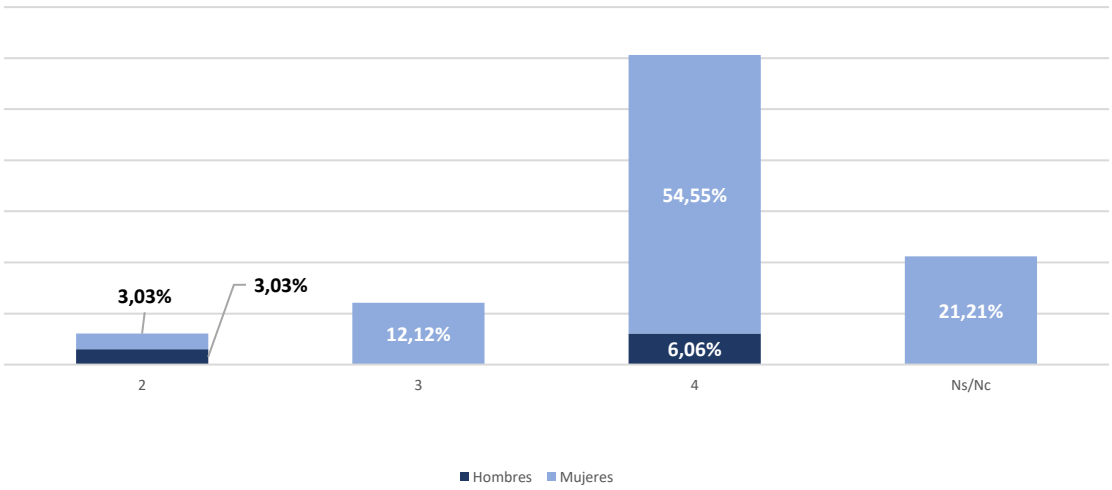


**5. A la hora de promocionar a puestos directivos la empresa ofrece las mismas posibilidades a mujeres y hombres**



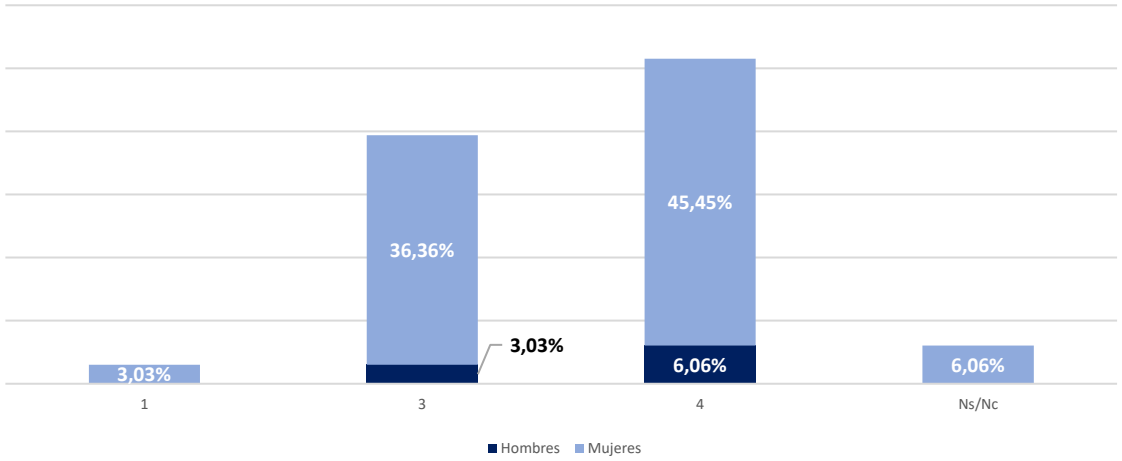

El 66,67% de las personas encuestadas consideraron que existe igualdad de oportunidades en el acceso a la promoción profesional.

**6. La retribución se establece desde criterios de igualdad de mujeres y hombres**




7 de cada 10 personas trabajadoras afirman que los criterios retributivos establecidos respetan, en todo caso, el principio de igualdad entre mujeres y hombres.

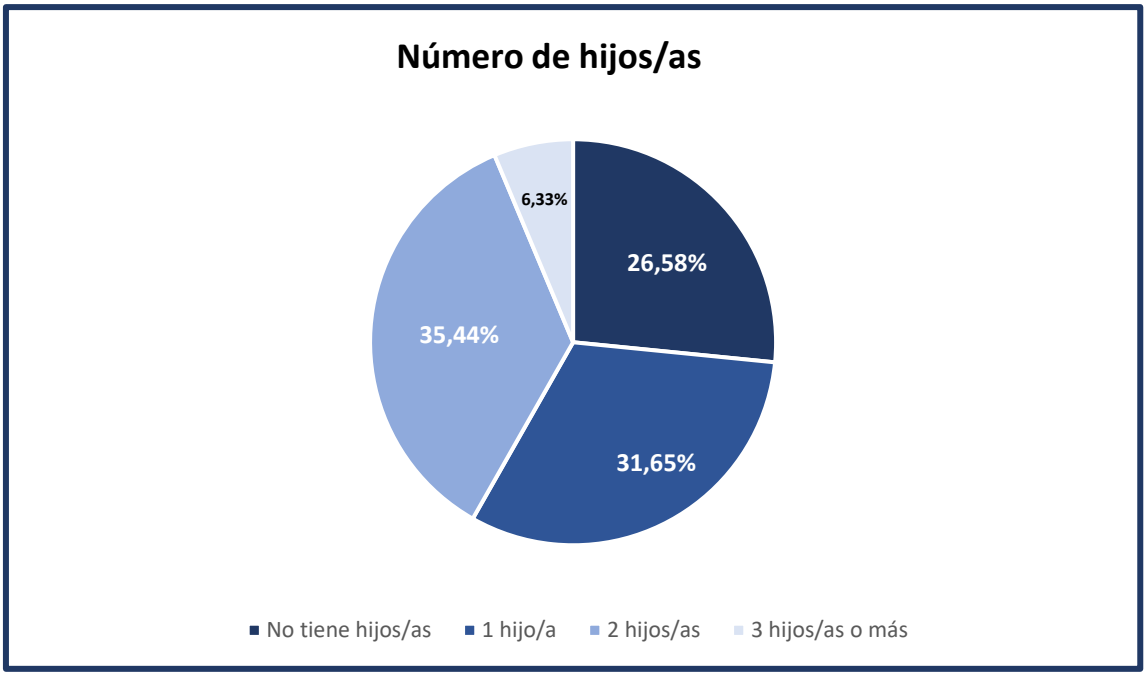
**7. La empresa favorece el ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral**




El 90,91% de las personas encuestadas opina que sí se favorece un ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, laboral y familiar.

## 5.4. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

En HIFAVER estamos plenamente comprometidos con garantizar y aumentar las posibilidades a disposición de nuestras personas empleadas para conciliar su vida personal, laboral y familiar.



El 73,42% de la plantilla de HIFAVER tiene hijos/as u otros familiares a cargo. Esta situación motiva el establecimiento de medidas que permitan compaginar a toda nuestra organización el ámbito personal y profesional.

Entre las medidas que hemos implantado para favorecer el ejercicio de la corresponsabilidad encontramos la posibilidad de unir el período de vacaciones con el permiso por nacimiento, así como la posibilidad de negociar de forma individual y personalizada el permiso por lactancia junto con los dos anteriores.

También se da la posibilidad de aplazar el permiso por matrimonio en el tiempo y disfrutarlo en otro momento posterior al enlace, negociándolo de manera individual con la dirección de la empresa, y siempre que las circunstancia

## 5.5. FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

Durante el último año se ha realizado un importante esfuerzo en promover acciones formativas para todas las personas empleadas en la organización. Los cursos formativos realizados durante el último año, se recogen a continuación:

| CURSOS REALIZADOS AÑO 2023 | HORAS | TRABAJADORES/AS |
|---|---|---|
| EXTINCION DE INCENDIOS Y ACTUACIONES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA | 4 | 17 |
| MANTENIMIENTO HIGIENICO SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO FRENTE A LEGIONELLA | 25 | 6 |
| ATENCIÓN A RESIDENTE EN CUIDADOS PALIATIVOS PARA PROFESIONALES DE ATENCION DIRECTA | 8 | 16 |
| PRIMEROS AUXILIOS TEORICO/PRACTICO | 3 | 18 |
| PRL DE PERSONAL DE RESIDENCIAS GERIATRICAS, CENTROS DE DIA Y SERVICIOS SOCIALES | 10 | 48 |
| CURAS EN EL AMBITO GERIATRICO PARA PROFESIONALES DE ATENCION DIRECTA | 4 | 12 |

Actualmente la Dirección de la empresa está trabajando en la elaboración de un Plan de Formación que sirva como herramienta estratégica clave para desarrollar y potenciar el talento de las personas que forman parte de la plantilla, mejorar el rendimiento organizacional y mantener la competitividad en un entorno empresarial en constante evolución.

En este Plan de formación se identifican de forma clara de necesidades formativas del equipo humano, realizando un análisis exhaustivo de las habilidades y competencias actuales, así como de las necesidades futuras de la empresa.

Por otro lado, la empresa promueve la formación continua de las personas trabajadoras y les brinda su apoyo en la gestión de la certificación de competencias profesionales a través de la experiencia laboral.

**Certificaciones y cursos que han realizado las personas trabajadoras:**

PROMOVIDAS Y FACILITADAS DESDE LA EMPRESA:

- MANTENIMIENTO HIGIÉNICO SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO FRENTE A LEGIONELLA
- PRL DE PERSONAL DE RESIDENCIAS GERIÁTRICAS, CENTROS DE DÍA Y SERVICIOS SOCIALES
- PRIMEROS AUXILIOS TEÓRICO/PRÁCTICO
- EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y ACTUACIONES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA
- IX JORNADA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN EL ÁMBITO RESIDENCIAL
- ATENCIÓN A RESIDENTE EN CUIDADOS PALIATIVOS PARA PROFESIONALES DE ATENCION DIRECTA
- CURAS EN EL ÁMBITO GERIÁTRICO PARA PROFESIONALES DE ATENCION DIRECTA

DIFUNDIDAS DESDE LA EMPRESA, PERO REALIZADAS A TÍTULO “PERSONAL”:

- **ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES:** este curso fue promovido desde el INAEM junto con el centro de formación VIRGEN DEL CASTILLO. Desde nuestros centros, difundimos la posibilidad de realizar el curso de manera gratuita y les facilitamos cambios en sus horarios para poder asistir a sesiones presenciales y exámenes. Las sesiones presenciales de este curso ofrecían, no obstante, diferentes horarios para que las personas pudieran adaptarse según su conveniencia, lo cual fue una verdadera ventaja.

En consonancia con el compromiso de la empresa hacia el crecimiento profesional y la excelencia, se han implementado iniciativas específicas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias del equipo directivo.

**FORMACIÓN DE DIRECCIÓN:**

- DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS GERONTOLÓGICOS
- PROGRAMA DE DIRECCIÓN DE RRRHH - ESADE EXECUTIVE EDUCACIÓN

## 5.6. SEGURIDAD Y SALUD

En HIFAVER tenemos un claro compromiso con el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, con el fin de garantizar el bienestar de toda nuestra organización.

Contamos con un Servicio de Prevención Ajeno, el cual se encarga de realizar las evaluaciones de riesgo de cada puesto. También tiene asignadas las siguientes funciones:

- Vigilancia de la salud.
- Diseño, aplicación y coordinación de los planes y programas de actuación preventiva.
- Determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas adecuadas y la vigilancia de su eficacia.
- Informar a las personas trabajadoras de todo lo relacionado con la prevención de riesgos laborales.

En los últimos años hemos implantado diversas medidas, con el objetivo de garantizar el bienestar de todas las personas trabajadoras:

- Se han dotado grúas de bipedestación y de cesta para prevenir patologías musculoesqueléticas del trabajador
- En los casos de las personas trabajadoras en situación de riesgo durante el embarazo o lactancia natural, se adapta el puesto de trabajo a la situación de esta persona.

- Se realizan reconocimientos médicos al ingreso, así como al regreso de un período de incapacidad temporal prolongado. También se realizan reconocimientos médicos anualmente.
- Se ha introducido la perspectiva de género en la gestión de la prevención de riesgos laborales, a través de la aplicación de las medias establecidas en el Plan de Igualdad para esta materia.

El trabajo y esfuerzo realizado en mejorar la seguridad y salud en el trabajo de toda nuestra plantilla queda reflejado en nuestros indicadores de absentismo, así como también en los datos referidos al porcentaje de accidentes de trabajo.

# 6. PROVEEDORES

## 6.1. COMPROMISO ADQUIRIDO.

En HIFAVER consideramos fundamental asegurar que todos los productos y servicios suministrados externamente cumplen con unos estándares de seguridad y calidad adecuados. Por ello a la hora de seleccionar a nuestros proveedores nos regimos por los criterios de proximidad, servicio, precio y calidad.

## 6.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS EMPRESAS PROVEEDORAS

Las compras que realizamos con mayor frecuencia son las siguientes:

- Alimentación
- Celulosa
- EPIS
- Farmacia
- Higiene Personal
- Lencería
- Material de higiene
- Personal
- Material de cocina
- Material de limpieza
- Material técnico
- Ortopedia
- Peluquería
- Productos
- Químicos
- Suministros

Al realizar un pedido de cualquiera de estas series de suministros, llevamos a cabo el siguiente proceso:

- Como norma general, los pedidos de alimentación y limpieza se realizan en días fijos.
- El resto de pedidos, se realizan en función del consumo.

## RELACIÓN TOTAL DE PROVEEDORES

| PRODUCTO | EMPRESA |
|---|---|
| VARIOS – ALIMENTACION-ALCAMPO | ALCAMPO |
| PAN | ALICIN Y HNOS. DOMINGUEZ |
| BOLSAS MUESTRAS | RETIF |
| CONSERVAS | VEGA DEL EBRO |
| FRUTAS Y VERDURAS | COMARCAL |
| HUEVOS | HUEVOS ALONSO |
| LECHE | PASCUAL |
| VARIOS - MAKRO | MAKRO |
| CONGELADOS | MARTINEZ DE QUEL |
| CARNES | PROFESIONALES DE LA CARNE |
| TARROS MUESTRAS | ZARA CLINIC |
| YOGURES | PASCUAL |
| ZUMOS | PASCUAL |
| PRODUCTOS DE PAPEL | NOVERPLAS |
| EPIS | CELQUISA |
| GUANTES | SUMINISTROS BERTO |
| UNIFORMES | CONFECCIONES POMARES |
| BATIDOS | FARMACIA DE PINSEQUE |
| FARMACIA | FARMACIA DE PINSEQUE |
| PAÑALES | SUMA |
| PRODUCTOS DE MERCERIA | VARIOS |
| BABEROS | CELQUISA |
| ROPA DE CAMA | RESUINSA |
| TERNAS | MP |
| ESPONJAS | JASOLSA |
| PRODUCTOS DE ASEO | COMERCIAL JOSAN |
| MATERIAL DE OFICINA | FOLDER |

| | |
|---|---|
| PRODUCTOS DE OFICINA PERSONALIZADOS | ESTUDIO MOV |
| BOLSAS DE BASURA | SPHERE |
| PRODUCTOS DE LAVANDERIA | PROQUINSA |
| PRODUCTOS DE LIMPIEZA | WET&DRY |
| GRUAS | VARIOS |
| CINTURONES | VARIOS |
| PRODUCTOS DE PELUQUERIA | CABELLO BASICO |
| PRIODUCTOS QUÍMICOS | ADIEGO |

# 7. SOCIAL

## 7.1 COMPROMISO ADQUIRIDO

En HIFAVER somos conscientes de que debemos contribuir a incrementar el bienestar general, así como al desarrollo económico de la sociedad. Por esta razón, hemos tratado de contribuir a mejorar las condiciones de nuestro entorno.

A lo largo de los últimos años hemos generado valor en la sociedad a través de diversas iniciativas:

### ADAPTACIÓN DE LA RESIDENCIA "MAIZALES III" COMO CENTRO COVID

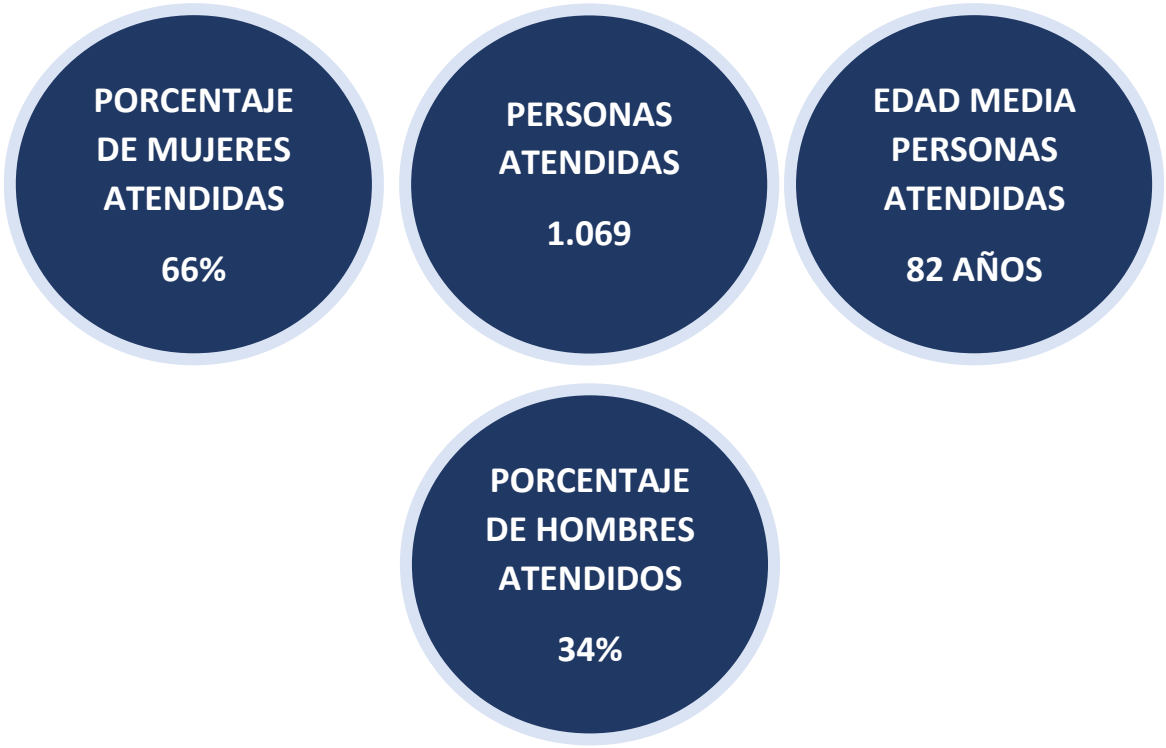
En 2020, tras haberse terminado la construcción de la tercera residencia del grupo "RESIDENCIA MAIZALES III", situada en Casetas, tuvo que posponerse su apertura. Esto se debió a la pandemia originada por el COVID-19.

Ante la necesidad de ampliar los espacios sanitarios para atender a todas las personas afectadas por la pandemia, **Los Maizales III se estableció como Centro Intermedio Covid**. De este modo, la residencia cambió su hoja de ruta y cedió sus equipamientos para atender y cuidar a los cientos de personas mayores contagiadas.

Esta situación se prolongó durante catorce meses, posponiéndose la apertura de la residencia hasta agosto de 2021, cuando finalmente, la Residencia Maizales III abrió oficialmente sus puertas.

Durante el tiempo en el que la Residencia Maizales III funcionó como centro COVID, se atendió un total de 1.069 personas. El centro permaneció abierto, de forma ininterrumpida durante todo este período, salvo el espacio comprendido entre el 29 de junio y el 15 de julio de 2020.

La edad media de las personas que pasaron por el centro fue de 82 años. El 66% de estas personas fueron mujeres. Además, cabe señalar que las instalaciones, además de utilizarse como centro intermedio, se utilizaron también como Unidad de Hospitalización, gestionada por el Hospital Lozano Blesa. En esta unidad se atendió en total a 132 personas. Esto permitió liberar al resto de centros de la presión vírica y asistencial originada por la pandemia. Gracias a su capacidad máxima de 73 camas, la Residencia Maizales III se convirtió en el centro COVID con mayor capacidad de Aragón.



## PREMIO A LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN, OTORGADO POR ARAME

La implicación de HIFAVER S.L, a través de la gestión de la Residencia MAIZALES III durante la pandemia de COVID, **fue premiada en los premios de la Asociación Aragonesa de Mujeres Empresarias (ARAME)**. En su edición de 2020, nuestra directora, Gemma Agustín, fue galardonada con el Premio Excelencia Empresarial, en el que fue reconocido su liderazgo en la creación y gestión empresarial, no solo desde una perspectiva económica, sino también social.

## INICIATIVA CON GUSTO

En el año 2021 participamos en la **Iniciativa con gusto**, promovida por el Ayuntamiento de Zaragoza. Gracias a esta iniciativa, un total de 200 personas mayores, que viven solas, recibieron un servicio de comida especial en el día de Reyes. El menú fue preparado por dos cocineros muy conocidos en la ciudad, como son Manuel Barranco (Chef Manolito) y Manel, del Restaurante Aura, quienes prepararon sus fogones junto a los jefes de la cocina de las residencias y auxiliares de geriatría que participaron, entre las que estuvimos nosotros. Esta colaboración consistió tanto en colaborar en la preparación del menú, como en su posterior reparto casa por casa,

con el objetivo de que proporcionar el mejor regalo posible a estas personas en el día de Reyes.

Los productos para la elaboración de los diversos menús fueron cedidos gratuitamente, mientras que el Restaurante Aura se encargó de ceder sus instalaciones para poder preparar todos los platos.

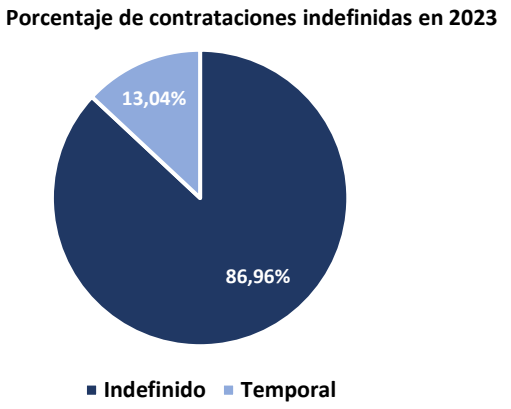
La soledad, en muchos casos, es la nueva pandemia del siglo XXI. El individualismo, las prisas y el egoísmo se impone en muchas ocasiones. Por ello, a través de esta iniciativa perseguimos mostrar nuestra solidaridad y respeto con las personas que no pueden disfrutar de esta fecha, tan señalada, bajo el cobijo de una gran familia. Nuestra participación en este tipo de iniciativas persigue sensibilizar y concienciar a todo nuestro equipo de lo que sucede con muchas personas que tenemos cerca, con el fin de no mirar hacia otro lado ante este tipo de situaciones.

## 7.2 IMPACTO SOCIAL

La apertura de nuestra tercera residencia “MAIZALES III” ha permitido que nuestro equipo experimente un fuerte crecimiento en los últimos años.

| Número total de contrataciones en los tres últimos años | | | |
|---|---|---|---|
| **Año** | **Hombres** | **Mujeres** | **Total** |
| **2023** | 8 | 38 | 46 |
| **2022** | 1 | 39 | 40 |
| **2021** | 4 | 6 | 10 |

De este modo, en la gráfica anterior puede observarse que el número de personas contratadas en los últimos tres años se ha incrementado paulatinamente. Este crecimiento fue especialmente relevante entre el año 2021 y 2022, lo cual se debe a que la apertura definitiva de la Residencia Maizales III se produjo en agosto de 2021. Además, nueve de cada diez contrataciones se han hecho de manera indefinida, lo cual concuerda con nuestra filosofía de apostar por la estabilidad en el empleo.



## 7.3 ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

Nuestra participación en los proyectos sociales que se han descrito en el apartado 6.1 de esta memoria guardan relación con nuestro modelo de gestión asistencial. Desde HIFAVER trabajamos con un modelo común asistencial propio, cuyo principal fin es cubrir todas las necesidades de nuestros usuarios, proporcionando una atención individualizada de calidad, que les haga sentirse cuidados e integrados socialmente.

En nuestros centros residenciales llevamos a cabo Programas de Atención y Cuidado personales en apartados como la higiene y aseo, alimentación, asistencia en comedores, supervisión en salas de estar, incontinencias, agitación psicomotriz, valoración del descanso nocturno, así como en fallecimiento y acompañamiento al duelo.

### EL PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADO (PAI)

La elaboración de este Plan para cada uno de nuestros residentes permite establecer objetivos individuales para cada usuario de forma integrada, con el fin de ofrecer a cada residente la atención y los cuidados más acordes a su situación, así como a sus necesidades. Este programa se halla integrado en el programa de gestión RESIPLUS, el cual se cimenta en tres fundamentos:

- ¿Qué necesidades tiene el usuario? – Se realiza una valoración integral del usuario, en base a sus antecedentes médicos, así como al resto de valoraciones clínicas
- ¿Cómo podemos mejorar su calidad de vida? – Objetivos individuales y/o integrados para el usuario en los ámbitos cognitivos, funcionales, sociales y sanitarios.
- ¿Qué actividades son las más adecuadas? – En este apartado se especifican las actividades más adecuadas para el desarrollo del usuario. Estas actividades son revisadas de manera periódica, con el fin de adaptarlas a sus necesidades.

## 7.4 TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

Uno de nuestros compromisos es velar por mantener la trasparencia con cada uno de nuestros grupos de interés.

De este modo, en nuestra página web ponemos a disposición de todos nuestro grupos de interés los siguientes datos:

- Residencias
- ¿Quiénes somos?
- Actualidad
- Blog
- Contacto
- ¿Dónde estamos?

Por otro lado, tenemos un claro compromiso con establecer mecanismos que garanticen el cumplimiento de los estándares éticos y normativos sobre los que se alinea nuestra política corporativa. Por esta razón, a lo largo del año 2023 hemos implantado un canal interno de información, a través del cual, las personas trabajadoras, así como terceros relacionados con nuestra organización (proveedores, contratistas, u otros colaboradores) pueden comunicar la comisión de cualquier tipo de conducta que sea susceptible de incurrir en una infracción de carácter penal o administrativa, grave o muy grave.

Este canal interno de información, también conocido como canal de denuncias, permite la comunicación de esta serie de infracciones respetando en todo caso la confidencialidad y el anonimato de las personas informantes.

## 7.5 CANALES DE COMUNICACIÓN

En HIFAVER somos conscientes de que un diálogo fluido y continuo es la forma de conseguir la confianza con los grupos de interés. Por ello, hemos establecido los siguientes mecanismos para mantener una interacción fluida con ellos:

1 Residentes y familiares:

- Reuniones de seguimiento
- Informes multidisciplinar para las familias
- Reuniones específicas con los profesiones
- Recogida de quejas o sugerencias y agradecimientos
- Web
- Mail y teléfonos

2 Empleados/as:

- Manual de acogida
- Reuniones en el centro o reuniones entre profesionales de distintos centros
- Tablón de anuncios
- Comunicaciones e instrucciones internas
- Plataforma digital HRLOG
- Mail y teléfonos

3 Socios/as:

- Reuniones de seguimientos
- Cuentas anuales
- Mail y teléfonos

4 Administraciones Públicas autonómicas y locales:

- Reuniones
- Visitas institucionales
- Inspecciones
- Mail y teléfonos

5 Proveedores

- Reuniones individuales
- Jornadas, eventos o ferias
- Mail y teléfonos

6 Sociedad:

- Web
- Publicidad y marketing
- Jornadas y eventos

# 8. MEDIOAMBIENTAL

## 8.1. GESTIÓN DE LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

La responsabilidad medioambiental se ha convertido en una de nuestras prioridades en los últimos años. Somos conscientes de que uno de los ejes fundamentales de cualquier organización debe ser minimizar, en la medida de lo posible, el impacto sobre el medioambiente que realiza nuestra actividad.

Nuestro compromiso y responsabilidad con el medio ambiente es:

- Cumplir las disposiciones legales en materia medioambiental de las leyes y normas sobre medioambiente.
- Prevenir la contaminación, estableciendo medidas de prevención, con el fin de minimizar consumos, residuos y emisiones.
- Implicar y motivar al personal con objeto de buscar su participación en la gestión y desarrollo del compromiso.

Por ello, hemos realizado una importante inversión en garantizar la eficiencia energética en nuestras instalaciones:

**RESIDENCIA MAIZALES III**

Nuestra residencia MAIZALES III es un moderno edificio, cuya construcción ha tratado de optimizar al máximo la utilización de iluminación natural, con el fin de reducir el consumo de energía eléctrica. De este modo, se trata de un complejo con espacios luminosos, jardines, mobiliario ergonómico y unas bonitas y cuidadas instalaciones.

Además de aprovecharse al máximo la iluminación natural, también se han instalado paneles fotovoltaicos híbridos para la generación de energía para el autoconsumo del edificio.

Por otro lado, se ha instalado un sistema de ventilación mecánica controlada con recuperación de calor, que permite reducir la demanda energética para la climatización. Esto se traduce en una reducción del consumo energético. Por todo ello, puede comprobarse que nuestra Residencia Maizales III es un edificio cuya construcción se ha inspirado en maximizar la eficiencia energética en cada uno de sus ámbitos

Respecto a nuestras otras dos residencias (Maizales II y Maizales I) durante los años 2021 y 2022 se ha realizado un importante esfuerzo por incrementar la eficiencia energética en ambos edificios. De este modo, en 2021, en la Residencia Maizales II se cambiaron las antiguas calderas por calderas de gas natural. En 2022, se realizó esta misma operación en la Residencia Maizales I. En este año también se cambiaron los acumuladores en la Residencia Maizales II.

## EVOLUCIÓN DEL GASTO ENERGÉTICO EN NUESTROS CENTROS RESIDENCIALES

| | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | GAS (KW) | LUZ (KM) | AGUA (M3) | GAS (KW) | LUZ (KM) | AGUA (M3) | GAS (KW) | LUZ (KM) | AGUA (M3) |
| MAIZALES I | 67.754,18 | 125.811,55 | 2.863,00 | 117.134,07 | 121.912,00 | 3.068,00 | 255.765,75 | 120.150,00 | 3.188,00 |
| MAIZALES II | 411.532,87 | 128.287,88 | 6.623,00 | 474.043,18 | 164.159,00 | 8.494,00 | 488.761,08 | 177.326,00 | 8.675,00 |
| MAIZALES III | 268.278,27 | 161.581,00 | 814,00 | 301.390,51 | 199.373,75 | 1.760,00 | 264.828,10 | 169.361,00 | 2.652,00 |

# 9. AGENDA 2030 Y OBJETIVOS DE DESARROLLO DISPONIBLE

## 9.1. ACCIONES LLEVADAS A CABO PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En HIFAVER hemos detectado los ODS en los que nuestra actividad tiene un mayor impacto, siendo estos los siguientes:

| |
|---|
| **ODS 3. Salud y bienestar** |
| **ODS 5. Igualdad de género** |
| **ODS 7. Energía asequible y no contaminante** |
| **ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico** |
| **ODS 13. Acción por el clima** |

Algunas de las acciones que hemos llevado a cabo, en aras de impulsar nuestro compromiso con desarrollar los ODS en nuestra organización han sido ya comentados en apartados anteriores:

- En materia de salud y bienestar hemos colaborado activamente en la gestión de la emergencia sanitaria originada por el COVID-19 durante los años 2020 y 2021.
- En materia de energía asequible, tal y como se ha analizado, nuestra residencia MAIZALES III se ha construido siguiendo criterios vinculados a la eficiencia, ahorro energético y fomento de la sostenibilidad.
- Respecto al campo del trabajo, 9 de cada 10 personas trabajadoras en HIFAVER mantienen una relación laboral de carácter indefinido, mostrándose así una clara apuesta por la estabilidad y el empleo de calidad.
- Finalmente, en materia de igualdad de género, cabe destacar que durante el año 2022 aprobamos nuestro primer Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a través del cual se han implantado una serie de medidas enfocadas en garantizar la igualdad entre mujeres y hombres en materias tales como:
    - Acceso al empleo
    - Formación
    - Promoción profesional
    - Comunicación y uso no sexista del lenguaje

- Conciliación y corresponsabilidad
- Prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo
- Mujeres, víctimas de violencia de género
- Salud laboral, con perspectiva de género