



**MEMORIA DE LA
FUNDACIÓN ZORROAGA
DE DONOSTIA
Y SUS SERVICIOS
EN 2018**

ÍNDICE

| | |
|--|----------------|
| 1. CUESTIONES DESTACADAS EN 2018 | pág. 03 |
| 2. LA FUNDACIÓN ZORROAGA | pág. 08 |
| 3. ORGANIGRAMA | pág. 09 |
| 3.1. Patronato | |
| 3.2. Estructura organizativa | |
| 4. SERVICIOS | pág. 10 |
| 4.1. Unidades de convivencia para personas dependientes | |
| 4.2. Programa de Estancias Diurnas | |
| 4.3. Unidades de convivencia para personas autónomas | |
| 4.4. Apartamentos tutelados para personas autónomas | |
| 5. DATOS DE LAS PERSONAS EMPLEADAS | pág. 19 |
| 6. COLABORACIÓN INSTITUCIONAL Y SOCIAL | pág. 21 |
| 7. SISTEMA DE CALIDAD | pág. 23 |
| 8. MEMORIA ECONÓMICA | pág. 25 |

1. CUESTIONES DESTACADAS DEL EJERCICIO 2018

CÓMO SEREMOS EN 2021

En el primer semestre de 2018 hemos culminado el proceso de reflexión que iniciamos a finales de 2017 para definir el **Plan Estratégico de Fundación Zorroaga hasta 2021**: cómo queremos ser, dónde queremos llegar y cómo vamos a hacerlo. Ha sido un proceso participativo que se ha desarrollado en varias sesiones de trabajo: siete reuniones de reflexión de un grupo de dieciséis personas, otras tres de concreción realizadas con cinco personas y una de puesta en común y consenso con treinta y tres personas del equipo. El trabajo concluyó en mayo y en junio se presentó al Patronato –que debe aprobar la propuesta en 2019. El plan se presentó también a las personas trabajadoras del centro.

El proyecto establece las líneas de trabajo que debemos seguir en la Fundación Zorroaga para que nuestro proyecto esté alineado con los nuevos parámetros y exigencias de la atención a las personas mayores, como son:

- entornos más cercanos al hogar y que faciliten la autonomía,
- una atención que tenga en cuenta la singularidad de cada persona,
- la participación de las familias,
- sistemas de trabajo descentralizados e integrales,
- apoyos tecnológicos,
- la mejora de las habilidades relacionales del personal,
- la garantía efectiva de derechos fundamentales.

LAS PERSONAS, NUESTRO EJE

La razón de ser de la Fundación Zorroaga son las personas, en una doble dimensión: las que atendemos en nuestros servicios y sus familiares, así como las que trabajan con nosotros acompañando, prestando apoyo y proporcionando cuidados a los primeros.

En relación a las personas que atendemos y a sus familias, en 2018 se ha puesto en marcha un proyecto piloto que tiene como objetivo avanzar hacia un modelo residencial más amigable. Se trata de una experiencia para implantar el **Modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP) en la Unidad de Convivencia Amara** –que con el tiempo deseamos extender al conjunto de nuestros recursos.

Con este objetivo, a lo largo del año hemos realizado distintas acciones formativas, de modo que sesenta y dos profesionales han recibido formación específica sobre este tema, ocho de ellas directamente con la Fundación Pilares para la autonomía personal. La coordinadora del proyecto, además, ha visitado el Centro Residencial “Los Royales” de Soria, centro referente en la aplicación de la metodología ACP.

Además, hemos llevado a cabo una evaluación sobre la situación de la Unidad, utilizando el instrumento diseñado por la doctora Teresa Martínez, reconocida psicóloga-gerontóloga, y la Fundación Pilares.

Por último, hemos definido cuatro temas de trabajo prioritarios para avanzar en este ámbito, que se abordarán por los equipos de trabajo correspondientes: la historia de vida de la persona residente, la figura de la auxiliar de referencia, la información a la familia y el proceso de ingreso en el centro.

Otras de las acciones llevadas a cabo en 2018 para mejorar la atención a las personas usuarias es que hemos reforzado la **presencia de una enfermera específica en cada una de las cuatro unidades de convivencia para personas con dependencia**— Egia, Amara, Loiola y La Perla. Estas enfermeras coordinan la elaboración de los planes de atención individual de las y los residentes de su unidad, se ocupan de sus curas y de organizar la información sobre temas sanitarios para las familias. Este trabajo lo llevan a cabo en estrecha colaboración con las trabajadoras sociales coordinadoras de cada unidad y con las responsables de atención en vida diaria. Tras ocho meses de prueba, en octubre se realizó una valoración de la experiencia con resultados muy positivos que apuntan la conveniencia de seguir avanzando en esta iniciativa.

Un aspecto que nos presenta necesidades, preguntas y retos al equipo profesional de la Fundación es la presencia creciente y constante en nuestras instalaciones de las familias de las personas con dependencia atendidas en el centro. Por esta razón, en 2018 hemos iniciado **un estudio sobre la presencia familiar en una residencia de personas dependientes** con una muestra de 90 familias voluntarias. El objetivo del estudio es conocer, entre otros aspectos, la experiencia previa de cuidados de las familias, cómo decidieron y vivieron el momento del ingreso, el apoyo que prestan actualmente en el centro y en qué medida la Fundación facilita o dificulta su papel.

Por otra parte, en 2018 se realizaron **elecciones para renovar la representación de las personas residentes en el Patronato** de la Fundación Zorroaga, tras la renuncia de Mikel Sukia Mendizabal. Resultó elegida la señora Diodora García Rebollo, que lamentablemente falleció poco antes de terminar el ejercicio, por lo que iniciamos las consultas para poder formalizar un nombramiento en 2019.

En lo referente a las y los profesionales de Fundación Zorroaga, seguimos apostando por su **capacitación a través de un plan continuado**, que contribuya a un mejor cuidado a las personas que atendemos. En 2018, la formación de nuestro equipo ha incluido cuarenta y cinco acciones, entre ellas formaciones externas a demanda de las propias personas trabajadoras. La media de horas de formación por persona ha sido de 14,32 horas y la satisfacción media con la misma de 4,47 sobre 5.

Por último, en 2018 llevamos a cabo la encuesta bienal sobre satisfacción general de las personas empleadas, con un resultado medio de satisfacción de 7,73 sobre 10.

FOMENTAR LAS CAPACIDADES PARA VIVIR MEJOR

La **Unidad de Convivencia Donosti** ha avanzado hacia un modelo que tiene más en cuenta las singularidades de cada persona usuaria. Esta unidad, que atiende a sesenta y siete personas autónomas o con niveles bajos de dependencia (BVD nivel 1), ha seguido en 2018 el camino iniciado el año anterior hacia un **modelo de atención que fomenta la autonomía y la responsabilidad** de las personas que residen en ella.

Con ese objetivo, además de revisar la misión de la unidad, hemos analizado los perfiles de las personas que atendemos y, a partir de ahí, hemos introducido diversos cambios, como redactar el Plan de Atención Individual y las planillas de atención en primera persona; reforzar las actividades en grupo con personal de atención directa; proporcionar tiempos de escucha individualizada; mejorar la vinculación afectiva y el

establecimiento de límites con las personas con mayores dificultades; y trabajar en red con otras entidades a la hora de desarrollar intervenciones con las personas atendidas.

NUEVOS SERVICIOS, MEJOR ATENCIÓN

En 2018 hemos continuado trabajando para convertir en realidad el proyecto de los apartamentos tutelados y centro de día de la calle Arrasate 51 de Donostia, el primer recurso de la Fundación Zorroaga que se ubicará en un emplazamiento distinto al Alto de Zorroaga. Así, tras firmar el contrato con Ignacio Quemada Arquitectos se concretó el Proyecto Básico de la futura infraestructura, así como el Proyecto de Ejecución que servirá como base para el concurso mediante procedimiento abierto de las obras de vaciado y construcción, ya en 2019. En octubre se obtuvo la Licencia Municipal de obras.

A lo largo del año hemos abordado también diversos temas relacionados con la mejora del servicio asistencial. Así, hemos reorganizado el trabajo de mañana en la Unidad de Convivencia Loiola para que la auxiliar disponga de tiempo para dedicarlo a la estimulación de las personas que pasan la mayor parte del día en el mismo espacio.

También hemos mejorado la organización y supervisión del trabajo de cuidado al levantar y acostar a las personas atendidas en las Unidades de Convivencia Egia, Amara y Loiola, reorganizando las planillas que describen los cuidados que precisa cada residente y poniendo hojas de chequeo y registro de los mismos. Las responsables de atención en vida diaria han puesto en marcha un sistema periódico de supervisión integral de todos los **cuidados que debemos** prestar a cada persona residente, cuyos resultados recogen a lo largo de un día en una ficha estructurada.

Por otro lado, la responsable del **Programa de Estancias Diurnas** y el Director de la Fundación Zorroaga han realizado **un análisis del descenso sostenido de la demanda de este servicio**, cuya ocupación media en 2018 ha sido de un 82,18 %. Se trata de un problema común a los centros de día de Donostialdea y de otras zonas de Gipuzkoa, imputable a la coyuntura demográfica y a un exceso de oferta. Se han estudiado medidas para afrontar la situación que se implementarán en 2019, en concreto ajustar de 50 a 45 el número de plazas concertadas en días laborales, y abrir los fines de semana y festivos (excepto 2 días al año) con 15 plazas.

Por último, el programa informático que da soporte a la actividad asistencial de la Fundación Zorroaga está desarrollado a medida y necesita una actualización. La entidad ha tomado la decisión estratégica de cambiar su software propio por un programa informático estándar, con el fin de anticipar dificultades de mantenimiento futuras. Se ha creado en 2018 un grupo de trabajo para analizar tres programas existentes en el mercado y ver cuál de ellos se adapta mejor a las necesidades del centro.

AVANZANDO EN EQUIPO

Las **responsables de atención en vida diaria** en las unidades de convivencia son, junto con las coordinadoras y las enfermeras de txoko, figuras fundamentales en el día a día de la Fundación Zorroaga. A lo largo de 2018 hemos **recogido información sobre su desempeño y necesidades de mejora**, preguntando tanto a las

auxiliares a su cargo como a las coordinadoras. Las respuestas que hemos obtenido serán fundamentales para **diseñar un plan de formación y acompañamiento a medida de las necesidades de este perfil profesional.**

Por otra parte, a finales de año el **Comité Consultivo de la Dirección de Fundación Zorroaga ha realizado una reflexión sobre cómo mejorar su dinámica de reuniones**, haciéndolas más ligeras y centradas en temas que requieran debate y acuerdo. Las conclusiones se han plasmado en una propuesta de mejora que se implementará en enero de 2019.

COMUNICANDO MEJOR LO QUE HACEMOS

Una de las carencias detectadas en la reflexión estratégica realizada a lo largo del año es que la Fundación Zorroaga no destina tiempo y recursos a comunicar externamente lo que hace, lo que conlleva un escaso conocimiento de la entidad por parte de la sociedad. Se trata de una cuestión que ya había surgido con anterioridad y que, en el último trimestre del año pasado, se decidió abordar contratando un servicio externo de asesoramiento para liderar la **redacción y gestión de un Plan de Comunicación Externa** con el Comité Consultivo de la Dirección y otras personas escogidas. El proceso estaba en marcha al cierre del ejercicio.

Además, en el último trimestre del año, la Unidad Convivencial Donosti y el responsable de calidad han preparado una reflexión sobre la **experiencia de Zorroaga en los alojamientos para personas autónomas**, para su presentación en un Seminario sobre el tema organizado por la Diputación de Gipuzkoa, Eudel y la Universidad de Deusto en enero de 2019, en Donostia.

COLABORANDO CON EL SECTOR

La Fundación Zorroaga tiene una presencia activa en el sector residencial de Gipuzkoa y de Euskadi, tanto de manera directa como a través de la **Asociación Lares, cuya presidencia ostenta desde 2017**. Como presidente, el director de la Fundación, Mikel Agirrezabal, ha tenido un lugar destacado en el seguimiento y realización de aportaciones a los proyectos de decretos de concertación y de residencias del Gobierno Vasco, en la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi y en cuestiones laborales que han requerido su participación.

Zorroaga participa también en organismos e iniciativas del Ayuntamiento de Donostia, como son el Consejo Municipal de Acción Social y Donostia Lagunkoia, foros en los que aporta su conocimiento y experiencia.

PROGRAMA BOLOTORDU

En 2018, el programa Otordu (reparto de un menú diario equilibrado a personas con diferentes necesidades) se ha transformado, a instancias del Ayuntamiento de Donostia, en Bolotordu, y ha incorporado la cooperación de personas voluntarias de Intxaurren al servicio que desde 2014 dábamos Fundación Zorroaga y Gureak. Durante todo el año 26 personas han podido mejorar su alimentación, y al mismo tiempo el programa ha permitido hacer un seguimiento de su situación y la de sus familias, detectando situaciones de vulnerabilidad. A partir de 2019 el Ayuntamiento prestará este servicio de forma directa.

BUSCANDO LA SOSTENIBILIDAD DE NUESTRAS ACTIVIDADES

La preocupación por la sostenibilidad económica y ambiental es una constante en la Fundación Zorroaga. En 2018 hemos decidido abandonar la certificación medioambiental UNE 14.001:2015 por entender que la misma no aporta un valor decisivo a nuestra actividad, si bien continuamos manteniendo los procedimientos medioambientales que tenemos implantados. Con esta decisión eliminamos costes superfluos conservando la filosofía y la práctica del cuidado del medioambiente.

ZORROAGAN EUSKARAZ

En 2018 hemos seguido desarrollando el Plan de Euskera que aprobamos en 2016, con el objetivo de conservar uno de nuestros rasgos de identidad cultural y seguir avanzando en el cumplimiento de los derechos lingüísticos de la comunidad de Zorroaga: las personas que atendemos, sus familias y las personas empleadas.

2. LA FUNDACIÓN ZORROAGA

MISIÓN

- Fundación privada sin ánimo de lucro.
- Presta Servicios Sociales y Socio-sanitarios a personas mayores y/o dependientes a través de personas profesionales preparadas y motivadas.
- Atendiendo las necesidades de los Grupos de Interés: Patronato, administraciones públicas, usuarios y familiares, personas de la organización, colaboradores y sociedad en general.
- A través de la mejora continua y la innovación quiere:
 - Aumentar satisfacción de sus usuarios
 - Impulsar la participación del personal y la autogestión responsable
- Ser eficaz y eficiente en el uso de los recursos

VISIÓN: NUESTRO PROYECTO DE FUTURO

Fundación Zorroaga aspira a:

- Ser un referente en la prestación de Servicios para Personas Mayores o Dependientes de su entorno gracias a sus resultados y a la percepción de las personas atendidas.
- Crear un sentimiento positivo de pertenencia y orgullo entre sus grupos de interés.
- Ser un referente por su capacidad de adaptación al mercado manteniendo su calidad.
- Ser percibida como una organización socialmente responsable con su entorno.

Y se plantea conseguir esta Visión a través de una gestión interna avanzada y reconocida externamente dentro de la cual el desarrollo profesional de las personas es un factor clave.

NUESTROS VALORES

- Buen cuidado de la persona mayor y sus allegados
- Individualización de la atención
- Desarrollo de oportunidades de realización de los Derechos de las Personas Usuarías
- Uso eficaz y eficiente de los recursos
- Sostenibilidad futura del proyecto de la entidad
- Aportación de valor a las entidades públicas y a la sociedad
- Responsabilidad y autonomía del personal
- Consideración, confianza, colaboración y sinceridad
- Flexibilidad y apertura al cambio
- Profesionalidad y generación de conocimiento
- Cuidado de la salud y la seguridad, respeto al medio ambiente

3. ORGANIGRAMA

3.1. COMPOSICIÓN DEL PATRONATO (a 31 de Diciembre de 2018)

Presidente

Sr. D. ENEKO GOIA LASO

Vicepresidenta

Sra. D.ª. AITZIBER SAN ROMÁN ABETE

Vocales

Sra. D.ª M.ª JESÚS CELAYA EGUIGUREN

Sr. D. JUANTXO SABADIE IGLESIAS

Sr. D. ALFONSO GURPEGUI RUIZ

Sra. D.ª M.ª LUISA GARCÍA GURRUCHAGA

Sra. D.ª TERESA SANTOS CAÑAS

Sr. D. RICARDO BURUTARÁN FERRÉ

Sra. D.ª OLAIA DUARTE LÓPEZ

Sra. D.ª MIREN ALBISTUR GARMENDIA

Sr. D. JOSE M.ª MURGUIONDO CASAL

Sra. D.ª AMAIA MARTIN GARIN

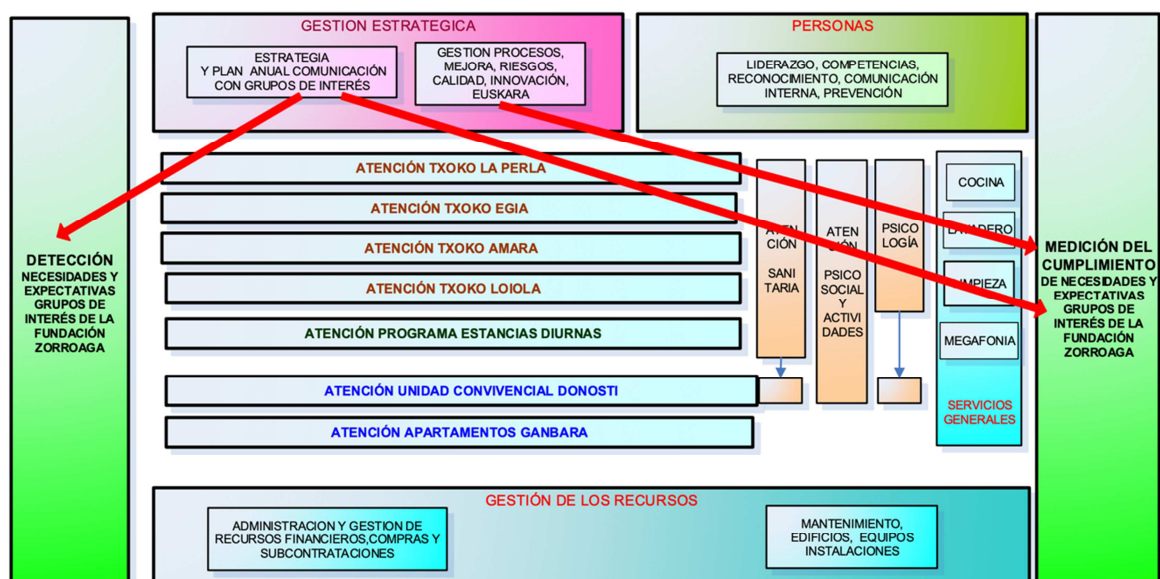
Representante de las/los residentes

Sr. D. MIKEL SUKIA MENDIZABAL / Sra. D.ª DIODORA GARCIA REBOLLO

Representante de las/los trabajadoras/es

Sr. D. JUAN JOSÉ CALVO AGUIRRE

3.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



4. SERVICIOS ASISTENCIALES E INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS EN 2018

En Fundación Zorroaga estamos especializados en la atención a las personas mayores, tanto dependientes como autónomas. En función de sus necesidades, ofrecemos diferentes alternativas de atención residencial y diurna.

En 2018 hemos ofertado **372 plazas en cuatro recursos distintos:**

Unidades de convivencia residenciales para personas mayores dependientes:
235 plazas

Unidades de convivencia residenciales para personas mayores autónomas:
67 plazas

Estancias diurnas para personas mayores dependientes:
50 plazas

Apartamentos tutelados para personas mayores autónomas:
17-27 plazas*

* La disponibilidad real varía si el uso de cada apartamento es individual o compartido

4.1. Unidades de Convivencia para Personas Dependientes: Egia, Amara, Loiola y la Perla.

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIO

Perfil de las personas usuarias:

Personas mayores clasificadas como moderadas, severas y grandes dependientes según el Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD). La entidad colabora con sus familiares, personas allegadas y tutores legales.

Nº de plazas conveniadas:

235

Administración conveniante:

Diputación Foral de Gipuzkoa.

Año formalización convenio:

2003 (existía antes de 1973)

Carta de servicios:

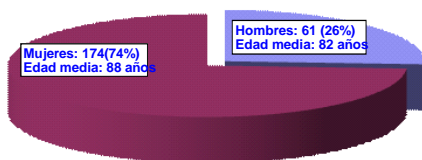
- Alojamiento y manutención.
- Evaluación geriátrica global continuada y desarrollo de planes de atención individualizados.
- Cuidados personales diurnos y nocturnos.
- Atención sanitaria. (médico, enfermería, fisioterapia, traslados al hospital en urgencias sanitarias, coordinación de salidas a especialistas).
- Atención social a usuarios y familias.
- Actividades de estimulación y de animación.
- Atención psicológica.
- Servicios religiosos opcionales.
- Voluntariado.
- Cafetería, peluquería, podología (opcionales).

DEPENDENCIAS ASIGNADAS AL SERVICIO:

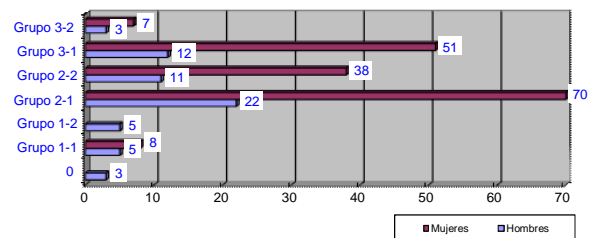
| | |
|--------------------------------|-----|
| Nº de Unidades Convivenciales: | 4 |
| Comedores: | 6 |
| Salas estar: | 14 |
| Baños geriátricos: | 8 |
| WC geriátricos: | 16 |
| Total habitaciones | 147 |
| Habitaciones individuales: | 53 |

DATOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN 2018:

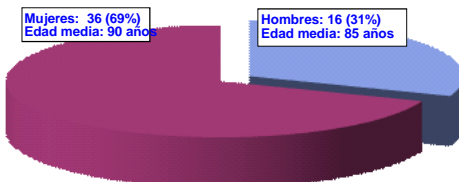
Personas atendidas a 31/12/2018
Distribución por sexo y media de edad



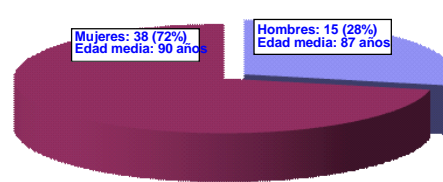
Nivel de Dependencia en valoración BVD residentes a 31/12/18
Distribución por nivel y sexo



Nuevos ingresos en 2018
Distribución por sexo y media de edad



Bajas en 2018
Distribución por sexo y media de edad



OTROS DATOS POR SERVICIO:

| | |
|--|---------|
| Ocupación media del servicio en 2018: | 99,68 % |
| Nº de PAIs (Planes de Atención Individual) elaborados y revisados: | 313 |
| Satisfacción global personas usuarias sobre 3: | 2,87 |
| Nº de personas usuarias encuestadas: | 74 |
| Satisfacción global de los familiares sobre 3: | 2,92 |
| Nº de familiares que contestan a la encuesta: | 60 |
| Nº de quejas captadas y atendidas: | 19 |

4.2. Unidad Convivencial para Personas Autónomas: Donostia

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIO

Perfil de la personas usuarias:

Personas mayores autónomas según el Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD) y con BVD 1 precisando un marco convivencial estructurado por razones de fragilidad física, psíquica o social. La entidad colabora con sus familiares, personas allegadas y tutores legales

Nº de plazas contratadas:

67 plazas

Administración contratante:

Ayuntamiento de Donostia.

Año formalización contrato:

2012 (contrato inicial en 2004)

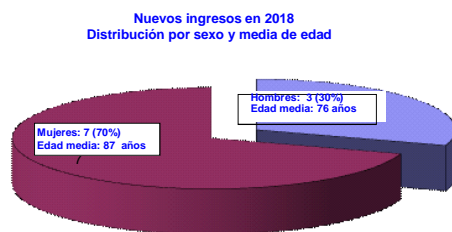
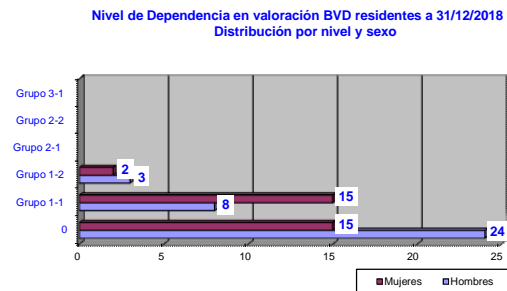
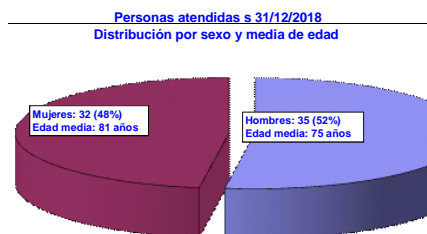
Carta de servicios

- Alojamiento y manutención.
- Evaluación geriátrica global continuada y desarrollo de planes de atención individualizados.
- Apoyo a la autonomía y prestación de cuidados personales puntuales.
- Atención social (información, acompañamiento, mediación, contención).
- Coordinación con el Centro de Atención Primaria de Salud de Amara y otros servicios de Osakidetza para la atención sanitaria de persona usuaria.
- Atención psicológica puntual.
- Animación sociocultural y socialización.
- Programas de estimulación física.
- Voluntariado.
- Servicios religiosos opcionales.
- Cafetería, peluquería, podología (opcionales).

DEPENDENCIAS ASIGNADAS AL SERVICIO:

| | |
|--------------------------------|----|
| Nº de Unidades Convivenciales: | 1 |
| Comedores: | 1 |
| Salas estar: | 3 |
| Baños geriátricos: | 2 |
| WC geriátricos: | 4 |
| Total habitaciones: | 52 |
| Habitaciones individuales: | 37 |

DATOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN 2018:



OTROS DATOS POR SERVICIO:

| | |
|--|---------|
| Ocupación media del servicio en 2018: | 99,83 % |
| Nº de PAIs (Planes de Atención Individual) elaborados y revisados: | 74 |
| Satisfacción global personas usuarias sobre 3: | 2,92 |
| Nº de personas usuarias encuestadas: | 23 |
| Satisfacción global de los familiares sobre 3: | 3,00 |
| Nº de familiares que contestan a la encuesta: | 8 |
| Nº de quejas captadas y atendidas: | 1 |

4.3. Servicio de Estancias Diurnas para personas dependientes

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIO

Perfil del usuario:

Personas mayores con dependencia física y psíquica y que disponen de un entorno familiar que los atiende en la comunidad. Proporciona cuidados socio-sanitarios y psico-sociales a los usuarios apoyando a sus cuidadores.

Nº de plazas contratadas:

50

Administración contratante:

Diputación Foral de Gipuzkoa.

Año formalización convenio:

2003

Carta de servicios:

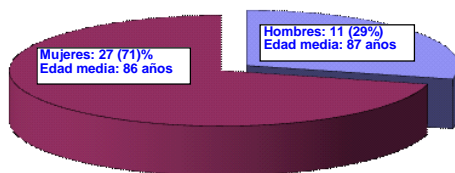
- Alojamiento diurno y manutención.
- Evaluación geriátrica global continuada y desarrollo de planes de cuidados.
- Cuidados personales diurnos.
- Atenciones en el área de la salud física.
Plan de actividades físicas y fisioterapia.
- Podología. (opcional)
- Evaluación sanitaria (médico y de enfermería).
- Coordinación toma medicación.
- Fisioterapia.
- Atención psicosocial.
- Servicios religiosos opcionales.
- Voluntariado.
- Cafetería.
- Peluquería.
- Información regular y asesoramiento a familiares.
- Transporte propio adaptado a las zonas geográficas circundantes.

DEPENDENCIAS ASIGNADAS AL SERVICIO:

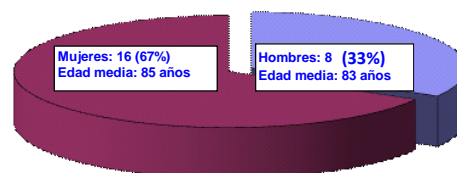
| | |
|-------------------------------|---|
| Nº de Unidades Asistenciales: | 1 |
| Comedores: | 1 |
| Salas estar: | 3 |
| Duchas geriátricas: | 2 |
| WC geriátricos: | 4 |

DATOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN 2018

Personas atendidas a 31/12/2018
Distribución por sexo y media de edad



Nuevos ingresos en 2018
Distribución por sexo y media de edad



Bajas en 2018
Distribución por sexo y media de edad



OTROS DATOS POR SERVICIO

| | |
|--|---------|
| Ocupación media del servicio en 2018: | 82,20 % |
| Nº de PAIs (Planes de Atención Individual) elaborados y revisados: | 88 |
| Satisfacción global de las personas usuarias sobre 3: | 3 |
| Número de personas usuarias encuestadas: | 13 |
| Satisfacción global de las y los familiares sobre 3: | 2.97 |
| Nº de familiares que contestan a la encuesta: | 35 |
| Nº de quejas captadas y atendidas: | 8 |

4.4. Servicio de Apartamentos Tutelados Ganbara

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIO

Perfil del usuario:

Personas mayores autónomas según el Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD) que precisan un espacio físico adaptado donde poder ejercer su autonomía sin necesidades de apoyo intenso por parte de la entidad responsable.

Nº de plazas contratadas:

27 en uso doble, que se reducen en uso individual

Administración contratante:

Ayuntamiento de Donostia.

Año formalización contrato:

2012 (contrato inicial en 2007).

Carta de servicios

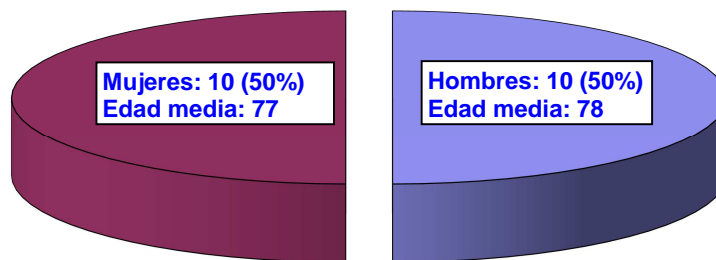
- Alojamiento: uso del espacio privado y de aquellas zonas comunes disponibles del recurso
- Limpieza de zonas comunes y lavado de ropa blanca.
- Organización, supervisión, información y tutela a través de una persona responsable del recurso que constituya una figura de referencia.
- Elaboración de un Plan Individual de Caso para cada usuario dirigido a mantener su autonomía
- Apoyo para el mantenimiento y fomento de vínculos familiares y sociales
- Supervisión de los aspectos relacionales y de convivencia que incidan sobre la relación entre las personas usuarias.
- Potenciar y favorecer la integración y la participación social.

DEPENDENCIAS ASIGNADAS AL SERVICIO:

| | |
|---|-------|
| Nº de Apartamentos: | 17 |
| Nº de plazas según régimen de uso (doble/ individual) | 27/17 |
| Salas estar: | 2 |
| Lavandería: | 1 |

DATOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN 2018:

Personas atendidas a 31/12/2018
Distribución por sexo y media de edad



OTROS DATOS POR SERVICIO:

| | |
|--|------|
| Ocupación media del servicio en 2018: | 100% |
| Nº de PAIs (Planes de Atención Individual) elaborados y revisados: | 27 |
| Satisfacción global de usuarios sobre 3: | 2,78 |
| Nº de usuarios que contestan a la encuesta: | 14 |
| Nº de quejas captadas y atendidas: | 0 |

5. DATOS DE LAS PERSONAS EMPLEADAS EN LA FUNDACIÓN

El número total personas que trabajan en Fundación Zorroaga es de 248, de ellas 207 están contratadas por la propia Fundación y 41 más a través de empresas subcontratadas.

La distribución de estas personas según su tipo de contrato y el servicio donde desarrollan su trabajo es el siguiente:

| Relación con el centro | Contrato indefinido | Contrato temporal | Personas subcontratadas |
|---|---------------------|-------------------|-------------------------|
| Residencia y Servicios Generales | 173 | 20 | 41 |
| Estancias Diurnas | 9 | 1 | 0 |
| Apartamentos | 4 | 0 | 0 |
| TOTAL | 186 | 21 | 41 |
| Porcentaje | 75% | 8% | 17% |

Distribución de trabajadores/as por categoría profesional:

| | Hombres | Mujeres | Total |
|---------------------|-----------|------------|------------|
| Técnicos/as | 11 | 42 | 53 |
| Empleados/as | 10 | 144 | 154 |
| Total | 21 | 186 | 207 |

Edad media: 49 años

Datos de personal en la prestación de los servicios:

Índice medio de absentismo en 2018:

11,40 %

% de absentismo por maternidad sobre el absentismo total

0.29%

Contratos indefinidos en 2018:

9

Nº mujeres entre los contratos indefinidos nuevos:

9

Media de edad de mujeres con contratos indefinidos nuevos:

48 años

Nº de personas en excedencia en el año 2018:

9

Prorrogadas año anterior:

7

Nuevas excedencias voluntarias:

2

Personas con reducción jornada:

24

Procedentes año anterior:

19

Nuevas por cuidado hijos o familiares:

5

Nueva por motivos personales:

0

Personas que han disfrutado de permiso sin sueldo:

17

Personas con contratos de relevo:

11

Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres:

El 90 % de las personas que trabajan en Fundación Zorroaga son mujeres. El compromiso de la Fundación respecto a la participación de las mujeres en igualdad de oportunidades y derechos se manifiesta en que, desde el punto de vista de la organización, la representación de las mujeres también es mayoritaria en órganos decisorios.

Además, las retribuciones que perciben las personas en Fundación Zorroaga están en función del puesto, categoría o responsabilidad asumida, no habiendo ningún tipo de discriminación de género.

| Foro | Nº de hombres | Nº de mujeres | % de mujeres |
|---|---------------|---------------|--------------|
| Patronato | 7 | 6 | 43 % |
| Dirección y Comité Consultivo de la Dirección* | 3 | 10 | 77 % |
| Comité de empresa | 3 | 6 | 67 % |
| Comité de Seguridad y Salud Laboral | 0 | 6 | 100 % |
| Coordinadoras y responsables de unidad convivencial | 0 | 18 | 100 |

(*El 27 de diciembre de 2018 se incorporó Manu Leunda tras excedencia, por lo que a 31 de diciembre en el CCD serían 4 hombres y 9 mujeres

6. COLABORACIÓN INSTITUCIONAL Y SOCIAL

6.1. PRINCIPALES ENTIDADES CON LAS QUE COLABORA

Administraciones públicas con las que tiene conciertos y contratos

- DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA (contrato-programa)
- AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA- SAN SEBASTIAN (contrato)

Administraciones públicas y entidades con las que ha desarrollado proyectos en 2018:

- GOBIERNO VASCO:
DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES
- SERVICIOS SOCIALES EXTERNOS CENTRO MARTUTENE
- UNIVERSIDAD DEL PAIS VASCO
- AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA- SAN SEBASTIAN
- GRUPO GUREAK

Proveedores principales (listado parcial):

- AUSOLAN
- SAMSIC
- KUTXABANK
- AUTOCARES ULACIA
- CRUZ ROJA GIPUZKOA
- GOIAR
- GOROLDI
- QUIRON
- GIROA
- GIROAGA
- PARROQUIA DE SAN JOSÉ (AMARA)
- BUREAU VERITAS
- CDE CONSULTORES
- ASCENSORES ULAHI
- ORTOPEDIA OBEA
- FARMACIA SOTO

Entidades del sector con relación de colaboración preferente:

- FUNDACIÓN TUTELAR HURKOA
- NAGUSILAN RPSV (VOLUNTARIADO DE PERSONAS MAYORES)
- CRUZ ROJA GIPUZKOA (VOLUNTARIADO)
- FUNDACIÓN ASPALDIKO de Portugalete
- EUSKALIT- FUNDACIÓN VASCA PARA LA CALIDAD
- APTEs
- DONOSTIA LAGUNKOIA

Asociaciones del sector de las que es miembro:

- PRESIDENCIA DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN LARES EUSKADI (RESIDENCIAS DEL SECTOR NO LUCRATIVO)
- SAREEN SAREA

Órganos de representación:

- CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA

6.2. RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN RELACIONADAS CON LA COMUNIDAD

| | |
|---|------------|
| Conciertos de música | 65 |
| Salidas a la ciudad a diferentes eventos | 7 |
| Salidas a la playa de Hondarribia com “baño sin barreras” | 10 |
| Eventos relacionados con Orientación en la Realidad | 31 |
| Eventos intergeneracionales | 9 |
| Eventos protagonizados por residentes | 7 |
| Otros (concursos, homenajes, bailes, etc...) | 16 |
| TOTAL DE ACTIVIDADES EN EL AÑO | 145 |

VOLUNTARIADO

| | |
|--|----------|
| Nº de personas voluntarias estables durante el año..... | 22 |
| Personas Voluntarias que apoyan en actividades grupales | 12 |
| Nº de residentes que reciben visita individualizada de personas voluntarias ... | 8 |

TRABAJOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD (TBC)

| | |
|--|---|
| Nº de personas que prestan servicios en beneficio de la comunidad en Zorroaga | 9 |
| Por género: Hombres:..... | 9 |
| Mujeres: | 0 |

| | |
|--|----|
| Nº medio de jornadas realizadas por persona..... | 83 |
|--|----|

| | |
|---|---------------------------|
| Nº jornadas anuales de trabajos en beneficio de la comunidad realizadas en Zorroaga..... | 750 jornadas (1500 horas) |
|---|---------------------------|

7. SISTEMA DE CALIDAD

CERTIFICACIONES DE CALIDAD

| <u>NORMA DE CALIDAD EN SU DENOMINACIÓN ACTUAL</u> | <u>Año de certificación/ adecuación a nueva versión</u> | <u>ACTIVIDADES Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN DENTRO DEL ALCANCE DE LA NORMA</u> |
|--|---|---|
| UNE en ISO 9001/2015 Sistema de Gestión de la Calidad | 2017 | 2003 Residencia para personas dependientes y autónomas 2004 Programa de Estancias Diurnas 2009 Apartamentos tutelados |
| UNE 158101/2015 Gestión Integral de Servicios en Residencias de Mayores | 2017 | 2004 Residencia para personas dependientes y programa de estancias diurnas 2008 Residencia para personas autónomas No es de aplicación en Apartamentos Tutelados. |
| UNE 18001/2007 Sistema de Gestión, Salud y Seguridad en el Trabajo | 2008 | Todos los servicios |
| Q plata: modelo EFQM | 2011 | Todos los servicios |

ACTIVIDADES PROCEDIMENTADAS:

Nº de procedimientos de gestión:

19

Nº de procedimientos asistenciales:

15

Nº de procedimientos de prevención:

7

TOTAL DE PROCEDIMIENTOS:

41

Nº de personas que lideran procedimientos:

40

RESULTADOS DE AUDITORÍAS:

Nº procedimientos auditados en auditoría interna:

25

Nº No Conformidades auditorías internas:

10

Nº de Acciones Correctivas de NCs de auditoría interna:

4

Nº de No Conformidades de auditorías externas:

3

Nº de Acciones Correctivas de NCs de auditoría externa

3

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA:

Derivadas de auditorías internas, externas, simulacros:

24

Derivadas de incidencias y reclamaciones:

13

Acciones de mejora abiertas en el año:

11

IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE EXCELENCIA EFQM:

Nº evaluaciones externas realizadas:

1

Nº de autoevaluaciones realizadas:

5

Nº de contrastes externos realizados en la organización:

3

Nº de personas de la organización que son evaluadores EFQM:

3

Nº de evaluaciones y contrastes en los que han tomado parte:

21

8. MEMORIA ECONÓMICA

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017 (Euros)

| | 2018 | 2017 |
|---|------------------|---------------|
| A) OPERACIONES CONTINUADAS | | |
| Importe neto de la cifra de negocios | 10.353.344 | 10.264.627 |
| Aprovisionamientos | - 2.124.149 | - 1.963.256 |
| Otros ingresos de explotación | 1.073.593 | 1.0084.958 |
| Gastos de personal | - 7.577.333 | - 7.404.244 |
| Otros gastos de explotación | - 1.791.648 | - 1.599.734 |
| Amortización del inmovilizado | - 472.236 | - 588.428 |
| Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras | 148.965 | 174.983 |
| Resultado por enajenaciones de inmovilizado | 0 | 56.745 |
| Excesos de provisiones | 0 | 0 |
| Otros resultados | 0 | 0 |
| A.1. EXCEDENTE DE LA ACTIVIDAD | - 389.464 | 25.651 |
| Ingresos financieros | 42.930 | 69.312 |
| Gastos financieros | - | - |
| Variación de valor razonable en instrumentos financieros | - 53.903 | - 32.643 |
| Diferencias de cambio | 286 | - 897 |
| Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros | 0 | 0 |
| A.2. EXCEDENTE DE OPERACIONES FINANCIERAS | - 10.687 | 35.772 |
| A.3. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS | - 400.151 | 61.423 |
| Impuesto s/beneficios | | |
| A.4. EXCEDENTE DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS | - 400.151 | 61.423 |
| J. RESULTADO TOTAL variación del patrimonio neto del EJERCICIO | - 400.151 | 61.423 |

BALANCES DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 y 2017

| ACTIVO | 2018 | 2017 |
|---|-------------------|-------------------|
| A. ACTIVO NO CORRIENTE | 9.237.182 | 9.597.967 |
| I. Inmovilizado intangible | 4.371 | 13.186 |
| II. Inmovilizado material | 4.489.295 | 4.824.949 |
| III. Inversiones inmobiliarias | 4.601.736 | 4.620.671 |
| IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a L/P | 42.071 | 42.071 |
| V. Inversiones financieras a L/P | 99.709 | 97.090 |
| B. ACTIVO CORRIENTE | 14.641.819 | 14.966.920 |
| III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar | 993.774 | 943.368 |
| V. Inversiones financieras a C/P | 13.124.459 | 12.988.973 |
| VI. Periodificaciones a C/P | 17.040 | 11.783 |
| VII. Efectivo y otros activos equivalentes | 506.546 | 1.022.796 |
| TOTAL ACTIVO | 23.879.001 | 24.564.887 |

| PATRIMONIO NETO Y PASIVO | 2018 | 2017 |
|---|-------------------|-------------------|
| A. PATRIMONIO NETO | 23.176.457 | 23.664.520 |
| A.1. Fondos propios | 19.331.770 | 19.731.921 |
| I. Fondo Social | 10.322.490 | 10.322.490 |
| II. Reservas | 9.822.919 | 9.822.919 |
| III. Resultados de ejercicios anteriores | - 413.488 | - 474.911 |
| IV. Resultado del ejercicio | - 400.151 | 61.423 |
| A.3. Subvenciones, donaciones y legados recibidos | 3.844.687 | 3.932.599 |
| B. PASIVO NO CORRIENTE | 56.632 | 71.396 |
| I. Provisiones a L/P | 0 | 0 |
| II. Deudas a L/P | 56.632 | 71.396 |
| C. PASIVO CORRIENTE | 645.912 | 828.971 |
| III. Deudas a C/P | 8.634 | 10.574 |
| V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar | 637.278 | 818.396 |
| TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO | 23.879.001 | 24.564.887 |



Zorroaga Gaina, 1 zk. / Alto de Zorroaga, 1
20014 Donostia - San Sebastián

T: 943 451 800

fundacionzorroaga@zorroaga.com
www.zorroaga.com