

MEMORIA DE GESTIÓN

2018



ÍNDICE

0	Presentación	4
1	Nuestra organización	6
2	Nuestra estructura	8
	Organigrama funcional	9
	Patronato	9
3	SAMU 2018, en datos	10
4	Nuestra estrategia	12
	Misión, Visión y Valores	13
	Modelo de gestión	14
5	La Responsabilidad Social Corporativa en SAMU	16
6	Nuestros grupos de interés	20
	6.1. Administraciones	22
	6.2. Usuarios	23
	6.3. Empleados	24
	6.4. Sociedad	29
7	Ejes estratégicos de acción	34
	7.1. Salud y Emergencias	35
	7.1.1. Servicio de ambulancia en Sevilla, Huelva y Málaga	35
	7.1.2. Servicio de ambulancia aérea	36
	7.1.3. Reconocimientos médicos, vigilancia de la salud y urgencias	36
	7.1.4. Cobertura médica de eventos	36
	7.1.5. Elaboración de planes de emergencias	37
	7.1.6. Servicio de consultoría	37
	7.1.7. SAMU Wellness	37
	7.2. Escuela SAMU	40
	7.2.1. Formación universitaria	40
	7.2.2. Formación profesional	41
	7.2.3. Formación a demanda	42
	7.2.4. Formación extraescolar	42
	7.3. Diversidad funcional	43
	7.3.1. Residencias	44
	7.3.2. Unidad de Estancia Diurna	47
	7.3.3. Alojamientos tutelados	49
	7.4. Gestión de menores	50
	7.5. SAMU Foundation	56
8	Innovación y Desarrollo en SAMU	58
9	Desarrollo sostenible en SAMU	64
10	Gestión de la Calidad en SAMU	66
11	Principales hitos	70



Presentación

Por primera vez, desde SAMU asumimos el reto de informar de nuestra actividad de manera rigurosa, transparente y cercana a través de una memoria de gestión. Con ella, buscamos ofrecer una radiografía completa y fiel de lo que hoy es SAMU y de los proyectos que la ocupan. Siempre teniendo en cuenta nuestra propia naturaleza, desde una mirada muy social, y con un claro compromiso con nuestro entorno.

El año 2018 ha sido muy importante para SAMU desde la perspectiva social. Es en este año cuando hemos iniciado importantes proyectos que serán muy relevantes para el futuro de nuestra entidad desde el punto de vista estratégico, como el Plan de I+D+i o la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. La creación de los comités de Innovación y de Sostenibilidad es una evidencia de nuestra preocupación por el futuro, por un futuro sostenible y en el que seamos capaces de adaptarnos a los cambios sin perder un ápice de nuestro espíritu: el que nos ha hecho ser reconocidos como una entidad de referencia en los ámbitos de la salud y la acción social a nivel nacional.

Nuestro empeño por el desarrollo social es ambicioso, como demuestra el proyecto SAMU Foundation, con el que pretendemos canalizar y hacer posible la labor solidaria que venimos desarrollando en los últimos años, muchas veces fuera de nuestras fronteras, como es el caso de las misiones humanitarias de El Aaiún y Tan Tán en Marruecos, Calais o Katmandú, entre otras.

Pero sin duda uno de los ámbitos donde queda más patente nuestro compromiso social es en la gestión de alojamientos para menores. Este ámbito ha experimentado un crecimiento extraordinario en 2018, superando al cierre del ejercicio los 20 centros de acogida en España, y llevando a SAMU a liderar la acogida de menores extranjeros en nuestro país. Un verdadero hito en el contexto de un año especialmente crítico en la llegada de inmigrantes irregulares a las costas españolas, con más de 11.000 menores en 2018.

Todo lo que encontrará en estas páginas no hubiera sido posible sin todos los que conforman el proyecto de SAMU, más de mil profesionales que ponen cada día toda la carne en el asador para prestar el mejor servicio a sus usuarios y pacientes. Esta memoria les pertenece, sobre todo, a ellos.

Muchas gracias,

Carlos Álvarez Leiva

Presidente





Nuestra organización

SAMU es una entidad especializada en los ámbitos de salud y acción social con 38 años de trayectoria que opera en toda España, con especial implantación en la comunidad autónoma andaluza. Está considerada una pionera a nivel nacional en los servicios de emergencias, y actualmente cuenta con cuarenta centros de trabajo en España, uno en EE.UU. y uno en Marruecos, en los que emplea a más de mil personas.

La entidad fue fundada en 1981 por el Dr. D. Carlos Álvarez Leiva, quien comenzó su andadura diseñando y ejecutando dispositivos de cobertura médica, y pocos años después con ambulancias medicalizadas (UVI-móviles), siendo la primera en operar con UVI-móviles en nuestro país.

Durante las dos primeras décadas de actividad, SAMU se consolidó como organización de referencia en la prestación de Servicios de Urgencias y Emergencias y como Escuela de Formación. A partir de 2005, la entidad, a través de su Fundación, diversifica su actividad hacia la Acción Social, produciéndose una eclosión de servicios para la atención de colectivos vulnerables en los sectores de la Tercera Edad, Menores Inmigrantes, Discapacidad Intelectual y Trastornos de Conducta, Daño Cerebral Sobvenido, Menores en Protección y Salud Mental, ofreciendo servicios de Unidad de Día, Residencias, Pisos Tutelados, Unidades de Acogida Temporal de Emergencia y por último, Servicio de Apoyo y Asistencia Escolar a alumnado con Necesidades Educativas de Apoyo Específico.

Se trata, pues, de una entidad de base familiar que se ha afianzado como organización de referencia en el tercer sector y en el ámbito sanitario en su ámbito de influencia, que afronta el futuro desde el compromiso con la innovación, la sostenibilidad y el progreso social.





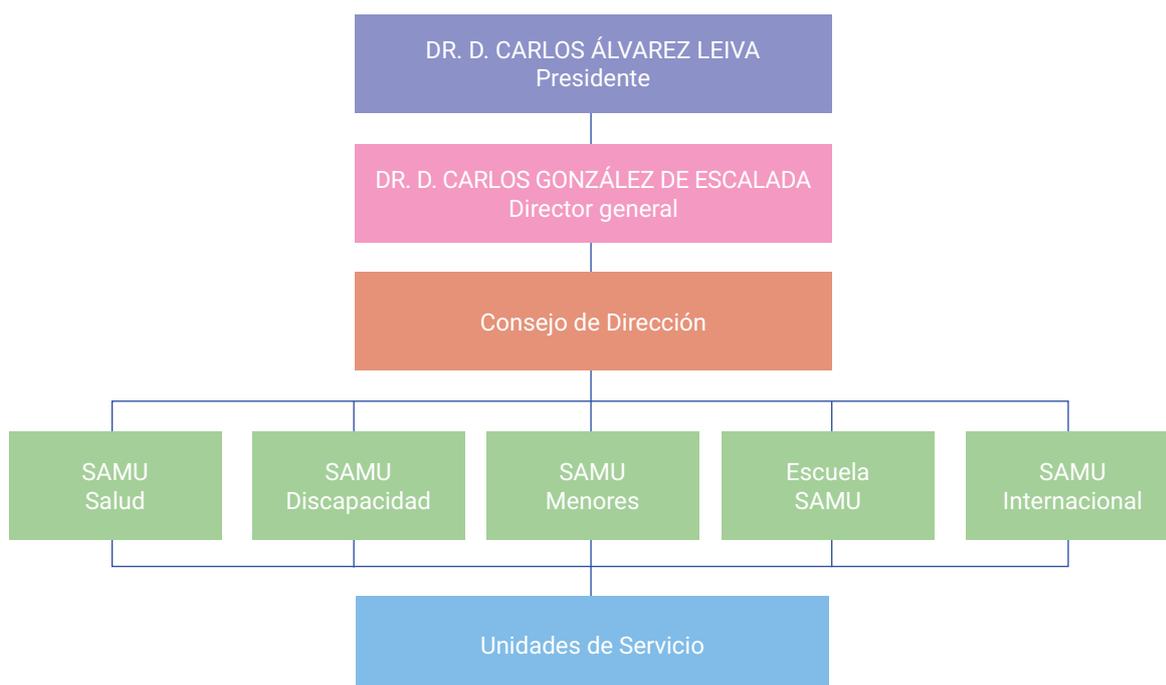
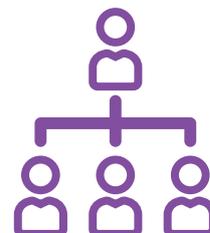
2

Nuestra estructura

SAMU cuenta con una estructura de dirección flexible y abierta a todos, basada en los principios de responsabilidad y que reconoce y premia la antigüedad y el talento. Aunque su base es familiar, integra y promociona a perfiles profesionales atendiendo a criterios de profesionalidad e implicación en el proyecto. La entidad cree y apuesta por las personas.

Organigrama funcional

Al frente de la estructura funcional se sitúa el presidente y fundador de SAMU, el Dr. D. Carlos Álvarez Leiva. El Dr. D. Carlos González de Escalada ejerce la dirección general, y supervisa los cinco grandes ámbitos de intervención de la entidad: SAMU Salud y Emergencias, SAMU Discapacidad, SAMU Menores, Escuela SAMU y SAMU Internacional. Estos cinco ámbitos se despliegan en una serie de unidades de servicio.



Patronato

La Fundación SAMU cuenta con un patronato. Este patronato está compuesto por el presidente, el Dr. Carlos Álvarez Leiva, el vicepresidente-tesorero, el Dr. Carlos González de Escalada Álvarez, y el vicepresidente-secretario, Juan González de Escalada Álvarez.





SAMU 2018, en datos



1.078
profesionales

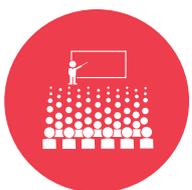


22,2
millones de
facturación

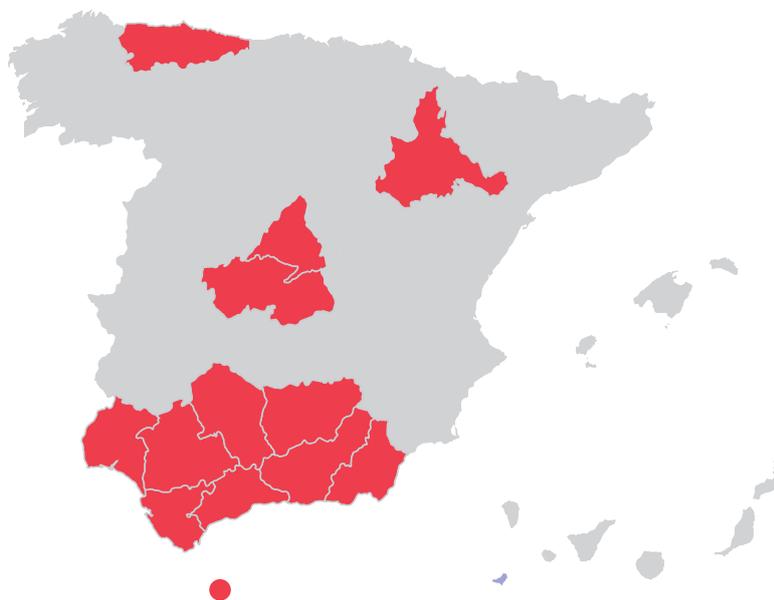


42
centros de
trabajo

Presencia en Sevilla, Huelva, Granada, Córdoba, Cádiz, Málaga, Jaén, Almería, Madrid, Toledo, Gijón, Zaragoza y Ceuta.



11.000
alumnos
formados





4

deportes
nova

comu
función

CARRERA
POPULAR
INCLUSIVA
ALIANZA INTEGRAL

LA CARRERA
ANOLA AZUL

CARRERA
POPULAR
INCLUSIVA

Nuestra estrategia

La estrategia de SAMU se sustenta sobre una Visión, una Misión y unos Valores que sintetizan y resumen la filosofía de la entidad. De cara al futuro, la entidad se proyecta a través de un modelo gestión basado en una serie de principios rectores.

Visión, misión y valores



Visión

Mantener nuestro afán de mejora constante para preservar y enriquecer las condiciones de vida de nuestros pacientes y de los que dependen de nosotros, mediante la formación continua de personas y el desarrollo de métodos cada vez más eficientes.



Misión

Consolidar nuestra posición como una organización prestigiosa y excelente en la atención médico sanitaria y la atención de colectivos vulnerables, con el ánimo de generar nuevos proyectos de calidad.



Valores

Son los siguientes:

Calidad	Transparencia	Eficacia	Flexibilidad	Profesionalidad
Calidez	Respeto	Compromiso	Iniciativa	
Honestidad	Equidad	Lealtad	Amistad	

Esta Visión, Misión y Valores se resumen en un Lema, un Principio General de Actuación y en el "Espíritu SAMU":

Lema:
"Nos encanta salvar vidas"

Principio General de Actuación:
"SAMU, sí puede"

Espíritu SAMU: Siempre actitud positiva
"¿En qué puedo ayudarle?"

Modelo de gestión

El modelo de gestión de SAMU está representado por la confluencia de tres ejes motrices, de cuya unión se derivan los distintos principios que rigen la actividad dentro de la entidad.



Ejes motrices:

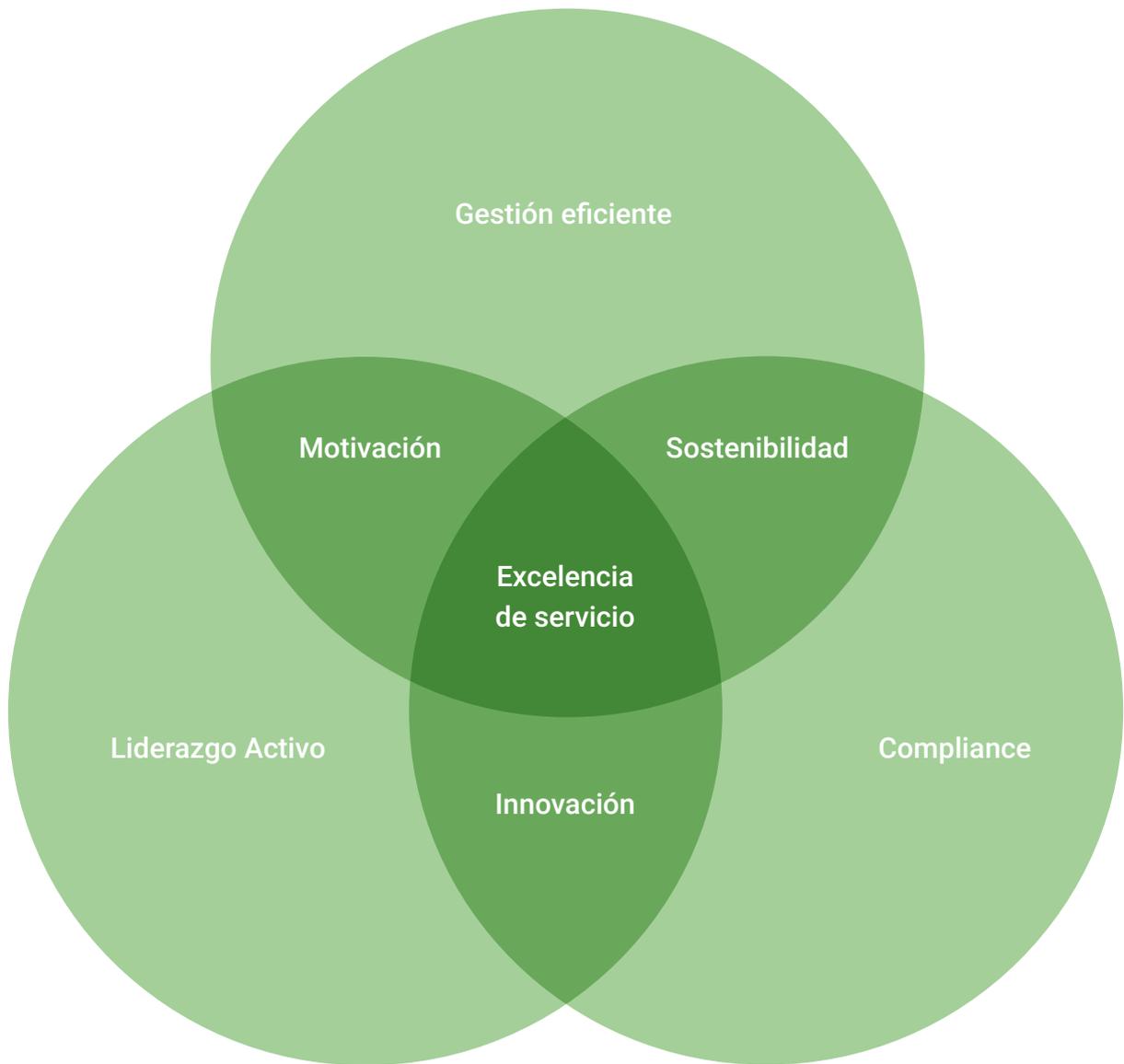
- GESTIÓN EFICIENTE
- LIDERAZGO ACTIVO
- COMPLIANCE



Principios confluyentes:

- MOTIVACIÓN
- SOSTENIBILIDAD
- EXCELENCIA DE SERVICIO
- INNOVACIÓN







5

La Responsabilidad Social Corporativa en SAMU

Como entidad con una marcada vocación social, la responsabilidad social corporativa es un aspecto consustancial a la propia naturaleza de SAMU, que está presente de manera transversal en todos los ámbitos, procedimientos, recursos y realidades que conforman la entidad.

Esta responsabilidad social corporativa parte de un compromiso social con sus distintos grupos de interés, desde los principios de transparencia, ética y responsabilidad. Un compromiso que tiene su traslación en políticas de Calidad, Desempeño ético, Innovación, Sostenibilidad, Igualdad y Compliance.

Calidad



Desde el año 1999 SAMU ha implantado un sistema de Gestión de Calidad en las diferentes áreas de intervención en las que actúa, disponiendo actualmente de las certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad conforme a las normas ISO 9001 e ISO 14001.

Desempeño ético



SAMU vela por un desempeño ético excelente y lo regula a través de un código ético, que recoge los principios, valores y convicciones generales que fundamentan todas las acciones emprendidas por la entidad en sus diferentes ámbitos de actuación. Todos los empleados se comprometen al cumplimiento de este código en su quehacer diario.

Innovación



El hacer las cosas cada día mejor forma parte del carácter de SAMU y por ello apuesta por la innovación como pilar básico en su estructura de gestión. La innovación aporta carisma y fluidez a las actuaciones de la entidad, permitiendo tres grandes objetivos: minimizar los puntos críticos de la organización utilizando propuestas innovadoras; permitir que la organización se adapte a los cambios socioeconómicos del momento, asegurando la continuidad; y perseguir la excelencia. Desde 2018, la entidad impulsa un Plan de I+D+i anual.

Sostenibilidad



SAMU contribuye a hacer posible los Objetivos de Desarrollo del Milenio fijados en el año 2000 por los 189 países miembros de la ONU, estableciendo Objetivos de Desarrollo Sostenible específicos. Estos objetivos se canalizan a través del Área de Sostenibilidad, constituida en 2018.

Igualdad



SAMU está inmerso en uno de los grandes retos del siglo que vivimos, la igualdad efectiva de oportunidades y trato entre mujeres y hombres bajo el amparo de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Título IV) y todo el conjunto de normativas, acuerdos y planes que lo desarrollan. La igualdad se define en SAMU como pilar básico de actuación estructural, implantándose a través de un Plan de Igualdad específico de carácter integrador y revisable que profesionaliza los objetivos y formaliza la responsabilidad organizativa.

Compliance



Desde principios de 2018 y con la pretensión de reforzar una gestión sostenible respecto a la seguridad jurídica y de evitar riesgos, se viene implantando en SAMU el Programa Compliance o cumplimiento normativo. Dicho programa consiste en establecer políticas y procedimientos adecuados para garantizar que nuestra entidad, directivos y empleados cumplan con el marco normativo aplicable a las normas legales, leyes y reglamentos, incluyéndose además políticas internas y códigos éticos identitarios.





6

Nuestros grupos de interés

SAMU desarrolla toda su actividad de cara a sus grupos de interés, considerados los principales beneficiarios de sus actuaciones y programas. El mapa de *stakeholders* de SAMU distingue cuatro grupos de interés:



Administraciones

SON LAS ENTIDADES CONTRATANTES DE CARÁCTER PÚBLICO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR SAMU



Usuarios

BENEFICIARIOS FINALES DE LOS SERVICIOS DE SAMU



Empleados

RECURSOS HUMANOS DE SAMU



Sociedad

ENTORNO SOCIAL EN EL QUE SAMU DESARROLLA SU ACTIVIDAD





6.1. ADMINISTRACIONES

“De SAMU destaco su gran capacidad de gestión, su inmediata respuesta, su disponibilidad y adaptación a las distintas problemáticas que se van presentando. Una relación muy fecunda para la atención de las personas a las que llega nuestra acción conjunta”

Joaquín Santos Martí, director gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón



Los clientes de SAMU son administraciones públicas que depositan su confianza en nuestros servicios y profesionales. En 2018, el mapa de administraciones clientes es el siguiente:

- Consejería de Salud de la Junta de Andalucía (Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, EPES).
- Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía (Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía).
- Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía (Dirección general de Infancia y Familia).
- Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía (Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla).
- Consejería de Educación de la Junta de Andalucía (Agencia Pública Andaluza de Educación)
- Consejería de Bienestar Social de la Junta de Castilla La Mancha
- Consejería de Servicios Sociales del Principado de Asturias
- Consejería de Asuntos sociales de la Comunidad de Madrid
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales
- Instituto Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Sevilla
- Consejería de Sanidad de la Ciudad Autónoma de Ceuta

Asimismo, junto a todas estas administraciones públicas, SAMU cuenta también con otros clientes privados, como Mutua Universal.



6.2. USUARIOS

“Me siento muy seguro en mi centro. Desde que llegué, me he sentido apoyado. Además, los profesionales que prestan asistencia en el centro están ayudándome para lograr un futuro próspero y con oportunidades”

Badr El Hammouny, menor acogido



Por usuarios entendemos a todos los destinatarios finales y por tanto beneficiarios de los servicios de SAMU. En este grupo de interés se integran los siguientes colectivos:

- Pacientes críticos. Abastecidos por nuestro servicio de emergencias a través de UVI móviles.
- Pacientes. Atendidos por otros servicios de Salud y Emergencias de SAMU, tales como cobertura en grandes eventos o ayuda humanitaria.
- Personas con distintas tipologías de discapacidad, trastornos de conducta y daño cerebral sobrevenido atendidas en nuestros centros.
- Menores y MENAs (Menores Extranjeros No Acompañados) asistidos por nuestros centros tutelados.
- Alumnos con discapacidad. Beneficiarios del Servicio de apoyo al alumnado con necesidades especiales en centros públicos dependientes de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.
- Alumnos de los distintos programas formativos y cursos promovidos por la Escuela SAMU.



6.3. EMPLEADOS

“Si hay algo por lo que se caracteriza SAMU es por su compromiso con la sociedad”

José Antonio Guzmán Fernández, empleado



SAMU es, ante todo, una organización compuesta por personas. De su motivación, compromiso, empuje y capacidad de gestión depende la buena marcha del proyecto, y por tanto representan un grupo indispensable, al que hay que cuidar y valorar. Es por ello que la entidad desarrolla diversas líneas de acción encaminadas a fortalecer su vinculación y sentido de orgullo de pertenencia.

La plantilla de SAMU se compone de 1.078 empleados. Su media de edad es de 37,5 años, y el 68,5% son mujeres, frente al 31,5% de hombres. El 66,6% de los puestos directivos está ocupado por mujeres. El 90,6% de la plantilla tiene una antigüedad en la empresa inferior a 5 años.

Durante 2018, la plantilla ha protagonizado un crecimiento interanual del 205%, pasando de 524 trabajadores en 2017 a los 1.078 a 31 de diciembre de 2018. Este crecimiento viene motivado fundamentalmente por el sensible incremento de la actividad en el ámbito de la gestión de menores.

Nº TOTAL EMPLEADOS

1.078

HOMBRES

340

MUJERES

738

EDAD MEDIA

37,5

Sistema de remuneración

El sistema de remuneración de los empleados se rige por los convenios colectivos vigentes en cada una de las áreas de actividad de SAMU. Asimismo, en los ámbitos de la Salud y Emergencias y de la Diversidad funcional, existe representación sindical.

Conciliación

SAMU procura la conciliación entre la vida familiar y laboral a través de medidas de conciliación a disposición de toda la plantilla. Así, en 2018, 100 empleados de SAMU se acogieron a medidas de conciliación en sus diferentes variables (bajas por riesgo de embarazo, bajas de paternidad/maternidad o reducción de jornada para el cuidado de hijos, entre otras).

Formación

SAMU promueve la mejora continua de las competencias y capacidades de sus empleados a través de un Plan de Formación anual. Este plan se elabora a partir de la definición del perfil de conocimientos de cada categoría profesional y la descripción de los puestos de trabajo.

El Plan de Formación se diseña conforme a la demanda de las necesidades formativas de cada centro, canalizadas a través de sus correspondientes direcciones. Durante el mes de noviembre previo al año correspondiente al Plan de Formación, se analizan todas las necesidades detectadas en la organización, y se lleva a cabo la distribución de créditos bonificables por unidades y centros de trabajo. Finalmente, se aprueban todos los cursos y programas formativos tanto bonificados como no bonificados.

Durante 2018 se impartieron un total de 78 cursos, de los que 41 fueron bonificados y el resto no bonificados. Los cursos fueron tanto presenciales como online, y junto a los específicos para puestos concretos, toda la plantilla desarrolló tres programas formativos comunes:

- Plan de Igualdad
- Prevención de Riesgos Laborales
- *Mindfulness*

Igualdad

En 2017 se constituyó en la Fundación SAMU el Comité de Igualdad. Este comité está compuesto de forma paritaria por representantes de la entidad y de los trabajadores. Sus competencias son, fundamentalmente, velar por el cumplimiento del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sensibilizando a la plantilla sobre la importancia de incorporar la igualdad de oportunidades en la política de la entidad. Este comité fue también el responsable del Diagnóstico en Igualdad inicial que dio como resultado el Plan de Igualdad, de cuyo seguimiento y evaluación se ocupa también este organismo.

PROGRAMAS DE CONCILIACIÓN/ EMPLEADOS ACOGIDOS

PATERNIDAD

16

MATERNIDAD

36

RIESGO EMBARAZO

35

REDUCCIÓN CUIDADO
DE HIJO

6

EXCEDENCIA CUIDADO
HIJO

4

EXCEDENCIA CUIDADO
FAMILIAR

3

El Plan de Igualdad comenzó a implantarse durante 2017, y recoge los siguientes objetivos:

1

Promover procesos de reclutamiento, selección y contratación en los diferentes centros en condiciones de igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

2

Establecer acciones para la promoción profesional en condiciones de igualdad, evitando la segregación vertical y horizontal.

3

Garantizar el acceso en igualdad de hombres y mujeres a la formación como medio para promover el desarrollo de su carrera profesional en condiciones de igualdad.

4

Fomentar la formación en igualdad de todo el personal, tanto en el momento de acceso al empleo como a lo largo de la carrera profesional.

5

Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de hombres y mujeres, sin menoscabo de la promoción profesional.

6

Establecer medidas efectivas de prevención y protección frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo y desarrollo de medidas de protección ante la violencia de género.

7

Integrar la perspectiva de género en la actividad de Prevención de Riesgos Laborales.

8

Sensibilizar a toda la plantilla en igualdad de trato y oportunidades, mediante la comunicación periódica de todas las acciones que se lleven a cabo y otras medidas de sensibilización.

Una vez realizado el diagnóstico de igualdad a lo largo de 2017, que implicó la realización de encuestas en la organización, se aprobó el programa de Medidas para la Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres. El siguiente cuadro reproduce las medidas del plan y su nivel de cumplimiento a diciembre de 2018:

Medida de igualdad	Grado de ejecución
Acceso a los diferentes centros de la entidad: reclutamiento, selección, contratación y retribución de los/las profesionales	
<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de selección desde perspectivas de género (sin fotos ni nombre). - Registro de mujeres y hombres contratados en el año con sus correspondientes categorías profesionales. - Verificación y mantenimiento del compromiso con la igualdad y no discriminación en los documentos que integran el proceso de selección. 	●
Promoción profesional y desarrollo de carrera	
<ul style="list-style-type: none"> - Dar máxima difusión y publicidad a las convocatorias de los directivos de centro. - Registrar el número de directores que se han incorporado a la entidad y su género. - Revisión del cuadro de mando semestral. 	●
Formación continua	
<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de los planes de formación continua, introduciendo cambios desde un enfoque de género. - Impartir la formación dentro de la jornada laboral o, en caso de que no sea posible, facilitar medidas para la asistencia. - Formación específica en igualdad. 	●
Comunicación, lenguaje e imagen	
<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de lenguaje neutro en los documentos. - Evitar imágenes estereotipadas en los carteles expuestos para publicitar servicios de la entidad. - Incluir en los soportes informativos una sección con noticias relativos a igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. 	●
Conciliación en la vida laboral, familiar y personal	
<ul style="list-style-type: none"> - Analizar las reducciones de jornada por género. - Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. - Analizar el número de reducciones de jornada, bajas maternales, riesgo de embarazo, permisos por maternidad. 	●
Salud laboral	
<ul style="list-style-type: none"> - Informar sobre el protocolo de acoso. - Análisis de situaciones de acoso en la empresa. - Asesoramiento por Comisión de Igualdad ante un caso de acoso en la entidad. - Realización de análisis de los puestos de trabajo para prevenir posibles riesgos para la salud en los casos de embarazo, maternidad, lactancia y prevención de puestos de trabajo alternativos. - Impartición de formación en Prevención de Riesgos Laborales a la plantilla. - Análisis de accidentes laborales, bajas laborales según género y categoría profesional. 	●

● Pendiente de desarrollar ● En desarrollo ● Desarrollado

Comunicación

La comunicación interna en SAMU se vertebra a través de dos ejes: el de la comunicación no reglada, que tiene lugar en los propios centros de trabajo, y el de la comunicación reglada, a través de soportes y herramientas de comunicación específicas, que se desarrollan de manera integral para toda la organización. En este último ámbito, destacan especialmente dos herramientas: la revista corporativa SAMU y el Portal del Empleado.

- **Revista SAMU.** Con una periodicidad trimestral, la publicación tiene una tirada de 400 ejemplares, que se distribuyen tanto hacia el exterior, entre administraciones y entidades, como sobre todo internamente, de cara a la plantilla de la compañía.
- **Portal del Empleado.** Se trata de una herramienta interna que opera sobre todo como instrumento de información laboral para los empleados, donde éstos tienen acceso a documentación personal de interés tales como normativa, certificados de retención, consulta de nóminas, etc.





6.4. SOCIEDAD

“El teatro me ha hecho crecer como persona y me ha enseñado a expresar mis sentimientos”

Fernando José González Carrasco, miembro de Idilio Escénico



Por su propio objeto, SAMU tiene en la sociedad, concebida como conjunto, uno de sus principales grupos de interés. Su labor en los distintos ámbitos busca en última instancia favorecer el beneficio social en su entorno al tener un impacto positivo sobre los distintos beneficiarios de su actividad.

Junto a este beneficio evidente, derivado de su labor, SAMU promueve también líneas de acción encaminadas al beneficio social sin contraprestación económica, de manera desinteresada, con un enfoque asistencial que persigue fundamentalmente la inclusión de los colectivos especialmente sensibles.

Para tal fin, en junio de 2018, se constituyó SAMU Idilio. Se trata de un Departamento promovido por la Fundación SAMU cuyo objetivo es potenciar el ámbito socio-asistencial mediante el desarrollo de propuestas que persigan el establecimiento de sinergias en la comunidad para fortalecer el compromiso con la inclusión.

Bajo los enfoques de integración, igualdad, solidaridad e inclusión, SAMU Idilio interviene a través de proyectos aglutinantes en los ámbitos de la cultura, el deporte, la cooperación o el ocio, favoreciendo la colaboración interna mediante el trabajo transversal entre los diferentes recursos “intercentros” de SAMU y promoviendo la colaboración exterior con agentes implicados en el desarrollo social.

Así, la nómina de agentes colaboradores de SAMU Idilio durante 2018 está formada por Administraciones locales, universidades y entidades privadas, entre otras. Cabe destacar, muy especialmente, las siguientes:

Universidad de Sevilla	Universidad Pablo de Olavide	Fundación San Pablo Andalucía CEU	Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe
Ayuntamiento de Cantillana	Escuela de Deporte de Utrera	TSAAFD CEU San Pablo	TECO Constantina
Obra Social La Caixa	Twinner	Coca Cola, Iberian Partners	Diputación de Sevilla



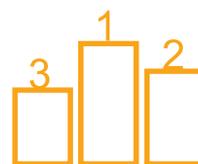
La labor promovida por SAMU Idilio se materializa en los siguientes ámbitos:

Actividad física inclusiva

Se trata de potenciar el deporte y la actividad física como instrumento para favorecer la inclusión de personas con diversidad funcional y menores. Dentro de este terreno, durante 2018 se han desarrollado los siguientes programas:

Cuatro estaciones por la integración

Se trata de un proyecto que busca la inclusión y normalización de las personas con discapacidad en el mundo del deporte y del juego. Su meta es facilitar una práctica deportiva sin barreras y concienciar y sensibilizar a nuestra sociedad de la relación beneficiosa del deporte y la discapacidad, así como propiciar una mayor especialización, innovación y estudios en la materia. La actividad se inició en 2018 con las Jornadas Deportivas Inclusivas de Primavera, desarrolladas el día 26 de abril de 2018 en Cantillana, con la colaboración del Ayuntamiento de Cantillana, el IES Cantillana, el Ciclo de Grado Medio del Técnico en Conducción de Actividades en el Medio Natural de Constantina y la Escuela de Emergencias y Formación Profesional de SAMU y Fundación SAMU. Más de 300 participantes asistieron a esta actividad, en su mayor parte personas diversidad funcional intelectual de las distintas asociaciones y fundaciones de Sevilla, alumnos del primer y segundo ciclo de secundaria del IES Cantillana y alumnos del Ciclo de Grado Medio del Técnico en Conducción de Actividades en el Medio Natural de Constantina.



2ª Carrera Popular Inclusiva "Aljarafe Integra"

Unos 1.500 deportistas participaron en esta prueba, cuyo fin último era fomentar la inclusión mediante la práctica deportiva de las personas con diversidad funcional. La carrera, bajo el lema de "La gran ola azul", se celebró el 25 de octubre en Mairena del Aljarafe, y en ella participaron corredores pertenecientes a diversos colectivos, entre los que se encontraban alumnos de primer ciclo de Secundaria de todos los centros educativos de Mairena del Aljarafe; usuarios y/o residentes de todas las entidades, asociaciones y fundaciones públicas o privadas de Sevilla y provincia destinadas al cuidado de personas con diversidad funcional intelectual, física y sensorial; asociaciones de personas en riesgo de exclusión social; y alumnos del Grado de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte de las universidades de Sevilla, Pablo de Olavide y Fundación CEU San Pablo Andalucía, entre otros. Junto a la propia carrera, se llevaron a cabo diversas actividades post-carrera en el Parque Periurbano de Porzuna, con una serie de actividades inclusivas de carácter rotatorio.



Colaboración con Special Olympics

Desde su fundación en 1968, Special Olympics proporciona oportunidades de integración a través del deporte. En la actualidad, esta entidad está formada por más de 4,2 millones de deportistas en 170 países. En España, Special Olympics aglutina a cerca de 16.000 deportistas y 4.500 entrenadores y voluntarios que participan en 16 modalidades deportivas. SAMU colabora con las actividades que esta entidad sin ánimo de lucro organiza en Andalucía.



Disfrutamar

Promovido en colaboración con la Obra Social "la Caixa", la Agencia Pública de Puertos de Andalucía y Navega Más Servicios náuticos, se trata de un proyecto pionero en el ámbito de la discapacidad intelectual enfocado a la mejora de la calidad de vida a través de la náutica. Mediante esta disciplina, Disfrutamar aspira a aumentar la capacidad de interacción de los jóvenes con discapacidad intelectual y el deporte. Concretamente, el programa consiste en aprovechar las ventajas del deporte náutico para propiciar el desarrollo de los vínculos personales e interpersonales y de las habilidades de comunicación entre terapeutas, instructores y deportistas y entre ellos mismos en un ambiente de distensión. Las ventajas asociadas a esta terapia son numerosas: favorece el bienestar del participante mediante la conexión con el medio natural; estimula el desarrollo y la conservación de recursos cognitivos como la memoria, la atención, el pensamiento y la asociación entre estas funciones; y potencia la psicomotricidad, entre otras ventajas. Más de cien personas con diversidad funcional asistidas por SAMU han participado en las 9 salidas realizadas en 2018.



Actividades culturales inclusivas

Se trata de potenciar la actividad cultural y las formas de expresión como medida para favorecer la inclusión de personas con diversidad funcional y menores. Dentro de este ámbito, durante 2018 se han desarrollado los siguientes proyectos:

Artes escénicas

inclusivas:

Idilio Escénico

En la residencia San Sebastián (Cantillana, Sevilla), especializada en atención a personas con discapacidad intelectual y trastornos conductuales, se creó en 2018 la compañía Idilio Escénico. Se trata de una compañía formada íntegramente por personas con diversidad funcional. Más de una decena de internos componen esta compañía, que en 2018 puso en escena su primera obra, "Sinergia", representada tanto en la Universidad de Sevilla como en el Colegio Público Aníbal González de Sevilla.



Semana de la Diversidad Cultural

En mayo de 2018, del 21 al 25, todos los centros adscritos a SAMU participaron en un programa de fomento de la diversidad cultural, a través de actividades desarrolladas en sus respectivos centros. El objetivo era concienciar a los usuarios de los servicios de SAMU sobre la importancia de la diversidad y el respeto a todos los colectivos sin distinción de raza, género, religión o cualquier otro condicionante.





Samu Welln
Miguel de Mañan

7



Ejes estratégicos de acción



7.1. SALUD Y EMERGENCIAS

“SAMU me ha enseñado a cuidar de los demás en sus momentos más frágiles. Me brinda la oportunidad de enseñar a hacer lo que más me gusta. Por eso es mucho más que mi puesto de trabajo: es ya parte de mi vida”

Javier carrera, empleado



Salud y Emergencias representa la línea de actividad más longeva de SAMU, que nació asociada a la innovación, ya que el Dr. Álvarez Leiva, fundador de la entidad, fue pionero en la introducción de las primeras ambulancias de Soporte Vital Avanzado.

Los servicios principales de Salud y Emergencias son los siguientes:

7.1.1. Servicio de ambulancia en Sevilla, Huelva y Málaga

Servicio abastecido a través de una flota de 14 vehículos, y coordinado desde el Centro Coordinador de Urgencias localizado en Sevilla. Este servicio atiende las necesidades de traslado de pacientes críticos derivadas de los convenios vigentes con la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES) dependiente de la Consejería de Salud. Cada UVI Móvil realiza una media de 800 kilómetros/día, y está dotada con una estructura formada por un profesional médico, un enfermero y un técnico en emergencias sanitarias.

Desde febrero de 2018, SAMU presta asistencia a Mutua Universal, asociación voluntaria de empresas sin ánimo de lucro constituida legalmente como colaboradora de la Seguridad Social que presta servicios a mutuas. Concretamente, SAMU presta servicios de transporte en ambulancia como parte de la cobertura de Accidentes de Trabajo para asegurados por esta entidad con sede en Sevilla.

Durante 2018, SAMU realizó un total de 7.138 traslados en ambulancia en las provincias de Sevilla, Málaga y Huelva, entre traslados interhospitalarios (TIH) y traslados primarios (traslados en los que el paciente no ha recibido asistencia sanitaria previa). Esta cifra supone un 9% más de traslados con respecto a 2017.

	SEVILLA		MALAGA		HUELVA	
	TIH	PRIMARIOS	TIH	PRIMARIOS	TIH	PRIMARIOS
2017	3129	836	1466	85	997	81
2018	3460	712	1720	100	1073	73

7.1.2. Servicio de ambulancia aérea

Se trata de un servicio a demanda de transporte aéreo medicalizado en avión privado o avión comercial en coordinación con compañías de seguros o de forma privada.

7.1.3. Reconocimientos médicos, vigilancia de la salud y urgencias

SAMU ofrece servicios de reconocimientos médicos, vigilancia de la salud, convenios y colaboraciones diversas en materia sanitaria. Así, la entidad opera con centros médicos en Sevilla dedicados a urgencias o servicios de salud. SAMU colabora con empresas sanitarias privadas para ofrecer soluciones médicas y hospitalización domiciliaria.

7.1.4. Cobertura médica de eventos

SAMU asume las labores propias de atención sanitaria y cobertura médica en grandes eventos. Durante 2018, la entidad ha llevado a cabo la atención, mediante equipos técnicos y profesionales altamente cualificados, de las necesidades sanitarias derivadas de los siguientes eventos:

- Maratón de Sevilla
- Campeonato de Karate San Pablo
- Feria y Fiestas de Gelves (Sevilla)
- Carrera Nocturna del Guadalquivir
- Carrera Popular de Nervión
- Carrera Popular Parque de María Luisa
- Carrera Popular Triana
- Carrera Popular Miraflores
- Carrera Popular Casco Antiguo
- Sevilla sobre Ruedas

SAMU WELLNESS

HOSPITALIZACIÓN

INGRESOS

103

DÍAS TOTALES DE INGRESO

3861

ALTAS TOTALES

97

TRASLADOS HOSPITALARIOS

9

HOSPITAL DE DÍA

PACIENTES ATENDIDOS

74

INGRESOS HOSPITAL DE DÍA

43

ALTAS TOTALES

29

DÍAS TOTALES DE ESTANCIA

1066

7.1.5. Elaboración de Planes de Emergencias

SAMU tiene una larga experiencia en el desarrollo de simulacros, lo que la capacita para la elaboración de planes de emergencia. De forma recurrente, la entidad desarrolla planes para numerosas entidades, tanto de carácter específico como de tipo integral, incluyendo asimismo programas de formación.

7.1.6. Servicios de Consultoría

SAMU ofrece también servicios de consultoría de salud a compañías del sector sanitario, especialmente en ámbitos como la prevención de desastres, la gestión de riesgos o la gestión de grandes crisis.

7.1.7. SAMU Wellness

Abierto en 2017, el centro SAMU Wellness, localizado en la residencia Miguel de Mañara (Avenida de los Hermanos de la Cruz Blanca nº1, Dos Hermanas, Sevilla), se concibe como un centro de rehabilitación psico-social de carácter privado que ofrece cobertura de atención sanitaria integral a personas con enfermedad mental y que requieren de atención sanitaria a medio o largo plazo por parte de profesionales previa al regreso a su domicilio o recurso residencial.

Uno de los principales valores de SAMU Wellness es su entorno natural. Ya que está enclavado en un espacio con amplias zonas verdes, espacios recreativos, jardines, etc. El edificio en el que se sitúa la clínica tiene una superficie de 1.481 m², con una capacidad de 18 plazas de hospitalización y 12 plazas de unidad de día. El resto de superficie, hasta 11.500 m², se destina a zonas abiertas para el desarrollo de actividades al aire libre.

Desde este centro se atienden numerosas patologías, entre las que cabe enumerar:

- Trastornos mentales orgánicos, incluidos los trastornos sintomáticos.
- Trastornos mentales y del comportamiento debidos al uso de sustancias psicoactivas.
- Esquizofrenia, trastornos esquizotípicos y trastornos delirantes.
- Trastornos del humor (afectivos).
- Trastornos neuróticos, trastornos relacionados con el estrés y trastornos somatomorfos.
- Síndromes del comportamiento asociados con alteraciones fisiológicas y factores físicos.
- Trastornos de la personalidad y del comportamiento en adultos.
- Retraso mental.
- Trastornos emocionales y del comportamiento que aparecen habitualmente en la niñez y en la adolescencia.
- Estrés post-traumático.

SAMU WELLNESS

VISITAS DOMICILIADAS

PACIENTES VISITADOS

4

VISITAS TOTALES

8

CONSULTAS DE PSIQUIATRÍA

PRIMERAS CONSULTAS

94

SEGUIMIENTOS

326

SESIONES DE PSIQUIATRÍA

29

CONSULTAS DE PSICOLOGÍA

PRIMERAS CONSULTAS

40

SEGUIMIENTOS

448

SESIONES DE PSICOLOGÍA

786

Junto a todos estos servicios, desde el centro se desarrollan a lo largo de todo el año numerosas actividades de terapia ocupacional, con las que se busca mejorar, mantener y reeducar las capacidades y habilidades de los pacientes, consiguiendo con ello una mayor independencia y una mejor percepción de capacidades, y posibilitando de este modo una mejora de la autoestima.

Así, durante 2018, se han llevado a cabo las siguientes actividades de terapia ocupacional:

Salidas terapéuticas. A lo largo del año, con una frecuencia semanal, se llevan a cabo salidas a lugares de interés, para cuya programación se cuenta con la opinión de los propios pacientes. En 2018, entre las salidas realizadas se encontraban la Casa de los Pinelo, el centro histórico de Sevilla, el Parque de María Luisa, el Conjunto Arqueológico de Itálica, en Santiponce (Sevilla), el Museo de la Autonomía de Andalucía, en Coria del Río (Sevilla), o el CaixaForum Sevilla.

Actívate. Diariamente, se llevan a cabo, a primera hora de la mañana, ejercicios físicos grupales, con el fin no sólo de mejorar la capacidad física, sino también para potenciar el talante positivo de cara a cada nueva jornada.

Ocio y Tiempo libre. Se trata de actividades tales como taller de recogida de aceitunas, pintura de mobiliario o adecuación participativa de espacios, con las que, además de trabajarse componentes sensorio-motores, se fomenta la integración y el desarrollo de habilidades sociales.

Empatía y Orientación espacial. Talleres para agudizar los sentidos con emulación de supuestos de invidencia o de discapacidad física, con los que se fomenta la empatía.

Cineforum. Dos veces en semana, se visionan películas y se llevan a cabo debates y reflexión compartida sobre su trasfondo.

Mandalas. A través de estos talleres, se profundiza en la creatividad y en la concentración, estableciendo líneas de comunicación no verbal para fomentar la interacción con los pacientes.



SAMU WELLNESS

SERVICIOS DE URGENCIAS

CONSULTAS

11

INGRESOS URGENTES

24

TRASLADOS HOSPITALARIOS

7

ALTAS VOLUNTARIAS

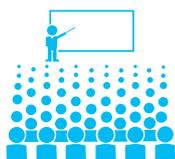
22

Manualidades y Cerámica. Talleres diversos relacionados con la destreza manual y la estimulación de habilidades en el ámbito de la artesanía.

Sesiones de convivencia. Pacientes, familiares y trabajadores son congregados en sesiones de convivencia en las que se fomenta la integración y se genera sentimiento de comunidad.

Anualmente, se llevan a cabo encuestas de medición del nivel de satisfacción de los pacientes. Estas encuestas se realizan a través de la página web de SAMU Wellness. Según las encuestas correspondientes a 2018, el 75% de los pacientes se manifiesta muy satisfecho con el centro, y también el 75% considera que su nivel de calidad es muy alto.





7.2. ESCUELA SAMU

“SAMU y sus profesionales me han aportado, además de conocimientos, valores humanos y profesionales para gestionar mi tiempo, mis responsabilidades laborales, saber transmitir y saber cómo actuar en determinadas situaciones complejas o de crisis”

Miguel J. Ruiz del Pozo, Instructor de Escuela de Emergencias SAMU



La Escuela SAMU es un referente nacional en formación especializada en Urgencias, Emergencias, Atención a las Catástrofes y Acción Humanitaria en España (UECAH). Así, la entidad fue pionera en poner en marcha un Centro de Formación Profesional Sanitaria, localizado en Gelves (Sevilla) y con 17.000 metros cuadrados, y considerado uno de los más avanzados de Europa.

La actividad formativa de SAMU se desarrolla en cuatro ámbitos o áreas de intervención: la Formación Universitaria, la Formación Profesional, la Formación a demanda y la Formación extraescolar.

7.2.1. Formación universitaria

Los Masters universitarios de Urgencias, Emergencias, Catástrofes y Acción Humanitaria (UECAH) impartidos por SAMU han alcanzado, después de veintiséis ediciones, un gran prestigio en su especialidad.

Existen, concretamente, dos Masters impartidos por SAMU:

- Master Universitario en Enfermería de Urgencias, Emergencias, Catástrofes y Acción Humanitaria (UECAH). En colaboración con la Universidad de Sevilla, el master ha recibido hasta la fecha a 537 alumnos, y tiene un total de 3.000 horas lectivas. Se desarrolla de octubre a junio.

- Master Universitario Modular en Medicina de Urgencias, Emergencias, Catástrofes y Acción Humanitaria (UECAH). En colaboración con la Fundación San Pablo CEU, este Master, que cuenta con 1.500 horas lectivas y se desarrolla de octubre a junio, ha sido cursado hasta 2018 por 404 alumnos.

No pocos de los alumnos que cada edición cursan el Master acaban incorporándose a SAMU como profesionales, de manera que en muchos casos el Master acaba convirtiéndose en un trampolín laboral.

7.2.2. Formación profesional

SAMU ofrece cursos de formación profesional de Grado Medio Reglado Oficial desde el año 2012, concretamente desde la puesta en servicio de la Escuela de Emergencia SAMU, considerado el mayor centro docente de España especializado en la preparación de profesionales para afrontar y gestionar situaciones de graves crisis. En este centro, han recibido formación profesional cerca de 1.000 alumnos.

Las características del espacio donde se imparte la formación favorecen un enfoque eminentemente práctico, de carácter multisensorial y con una orientación experiencial basada en dinámicas de inmersión.

Concretamente, en el curso 2017/2018, recibieron formación profesional de SAMU un total de 113 alumnos, con un total de horas lectivas de 3.500.

Esta formación se centró en dos modalidades:

Técnico en Emergencias
Sanitarias.

**Curso presencial con una duración de
2.000 horas, impartidas a lo largo de
20 meses (2 cursos).**

Técnico en Cuidados
Auxiliares de Enfermería.

**Curso presencial con una duración de
1.400 horas, impartidos en 20 meses
(2 cursos).**

7.2.3. Formación a demanda

Se trata de formación programada a la carta para las entidades demandantes, sobre ámbitos específicos de interés relacionados con el ámbito de actividad de Escuela SAMU. Estos cursos pueden ir desde Protocolos de Medicina de Urgencias y Emergencias hasta Atención Prehospitalaria Avanzada al Traumatizado, pasando por Reanimación Cardipulmonar, Manejo Prehospitalario del Ataque Cardíaco o Emergencias Geriátricas, entre otros muchos.

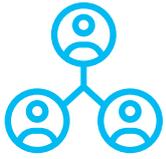
Durante 2018, Escuela SAMU impartió 24 cursos a demanda, en los que participaron 591 alumnos, con un total de 889 horas de formación.

7.2.4. Formación extraescolar

Se trata de formación dirigida a escolares fuera del horario lectivo, en torno a las distintas especialidades de Escuela SAMU y mediante el empleo de los recursos de sus instalaciones del Centro de Formación Profesional Sanitaria. Así, estos cursos abordan el rescate vertical y acuático, cursos de conducción, manejo de instrumentos, situaciones de crisis, etc.

Desde el inicio de esta línea, más de 2.500 alumnos han pasado por la formación extraescolar de la Escuela SAMU, a través de 121 cursos. Concretamente, en 2018, se impartieron 18 cursos, por los que pasaron 697 alumnos.





7.3. DIVERSIDAD FUNCIONAL

“Generamos conciencia, fomentamos foros de encuentro, discusión, reflexión y sentamos bases para una línea de futuro en el trabajo con colectivos socialmente excluidos. Iniciativas como las propuestas por SAMU contribuyen profundamente a generar una mejor sociedad, más justa y avanzada”

Francisco Ruiz, técnico



Desde sus orígenes como empresas de servicios médicos de emergencias, SAMU ha ido diversificando su actividad para dar una mayor y mejor asistencia a la sociedad con un objetivo fundamental: proporcionar una respuesta adecuada a las necesidades de personas especialmente vulnerables.

Así, una de las principales líneas de actividad de SAMU es la atención a la diversidad funcional. Entendiéndose por tal concepto cualquier tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial que tenga una proyección en los distintos ámbitos de la vida diaria.

Para ello, la entidad cuenta con distintos centros de atención sociosanitaria, incluyendo distintas tipologías asistenciales, tales como:



Residencias



**Unidades de Estancia
Diurna**



Alojamientos tutelados

En todos los casos, se trata de gestión privada de servicios públicos concertados con distintas Administraciones públicas. En estos centros, se ofrecen servicios profesionales cualificados en los ámbitos del cuidado y la atención a personas con discapacidad intelectual, con trastornos de conducta o con daño cerebral sobrevenido.



Residencias

En las residencias, se prestan servicios integrales a los pacientes en los ámbitos sanitario, social y psicológico. Actualmente, SAMU mantiene tres residencias, con una capacidad global para 130 pacientes: Santa Ana, San Sebastián y Santa Teresa.

Residencia Santa Ana

Localizada en Sevilla, en el barrio de Triana (C/ Flota), se trata de un recurso de atención integral destinado a atender en régimen de internado a personas que padecen Daño Cerebral Sobvenido: grandes dependientes mayores de 16 años con un grado de discapacidad tal que precisen de la ayuda de otras personas para realizar las actividades de la vida diaria y no puedan ser asistidos en su entorno familiar. Es el primer centro de tipo residencial que atendió en Andalucía a personas con este tipo de patología.



El objetivo principal de Santa Ana es mejorar la calidad de vida de sus residentes, a través de una atención integral e individualizada, de la mano de un equipo de profesionales cualificados que cubren las áreas social, sanitaria y educativa.

El centro, con capacidad para 48 pacientes, proporciona un espacio físico que garantiza la protección y seguridad de los residentes, cubriendo las necesidades básicas de alojamiento, manutención y asistencia en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.

Los residentes desarrollan actividades psico-educativas adaptadas a sus gustos y preferencias, rehabilitación física y cognitiva, además de participar en innumerables salidas de ocio y tiempo libre que les confiere autonomía personal y favorece la inclusión con el entorno.

Residencia San Sebastián

Inaugurada en el año 2010, San Sebastián se localiza en el municipio sevillano de Cantillana (Avenida de la Mujer Mantonera). Se trata de uno de los centros residenciales de referencia en la atención a las personas con discapacidad intelectual y trastornos conductuales de la provincia de Sevilla.

La Residencia San Sebastián ofrece una atención integral y profesionalizada cuya pretensión es la disminución hasta la eliminación de los trastornos conductuales de sus residen-



tes, para luego ser derivados a otros recursos de atención, todo ello a través de un tratamiento especializado y personalizado mediante un abordaje bio-psico-social que persigue:

- La mejora en la calidad de vida de los residentes y sus principales cuidadores.
- Aumentar y mejorar las habilidades de autonomía personal y social.
- Favorecer la satisfacción personal.
- Fomentar relaciones sociales adecuadas en un entorno normalizado.

Además de ofrecer un espacio físico que garantiza la seguridad de sus residentes, el centro, con capacidad para 60 pacientes, cuenta con programas de actividades socio-educativas y de ocio y tiempo libre que cubren la globalidad de los intereses y necesidades de las personas atendidas.

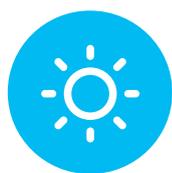
Residencia Santa Teresa

Localizada en el municipio de Villafranca de los Caballeros (C/ Constitución), en Toledo, la Residencia Santa Ana se abrió en 2015, y ofrece servicio integral a personas con Discapacidad Intelectual de leve a moderada. Al estar ubicado en una localidad de pequeño tamaño, las relaciones con la comunidad son más próximas y sencillas, y la posibilidad de mantener interacciones significativas es mayor que en otros entornos más complejos.

El principal objetivo de la Residencia Santa Teresa, con capacidad para 34 pacientes, es mejorar la calidad de vida de manera significativa de todas las personas que residen en el centro. Para ello, cuenta con un equipo humano imprescindible para asegurar el apoyo en todas las áreas de la vida: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos. Además, Santa Teresa dispone de unas instalaciones y el equipamiento técnico adecuado para atender las necesidades demandadas por las personas que residen, donde se garantiza su desplazamiento de forma autónoma.

De manera **específica** Santa Teresa persigue:

- Aumentar las oportunidades para su crecimiento personal y satisfacción consigo mismo y con su entorno.
- Promover la autonomía personal en todos los ámbitos de la vida diaria, mejorar su autoestima y su autoconcepto, dotarles de herramientas eficaces para la interacción social y la comunicación.
- Adaptar las intervenciones a las necesidades de apoyo de los residentes.
- Promover, motivar y facilitar las interacciones sociales de las personas que residen en el centro, aumentando su participación e inclusión en la comunidad.
- Motivar y facilitar la participación de las familias en la toma de decisiones relevantes en la vida de sus familiares.
- Sensibilizar, transformar y ser impulsores del cambio de paradigma en nuestro entorno, desarrollando programas destinados a la comunidad.



Unidad de Estancia Diurna

SAMU gestiona desde 2008 la Unidad de Estancia Diurna San Lucas. Localizada en la barriada de Bellavista de Sevilla (C/ Zeus), esta Unidad pretende fundamentalmente la disminución hasta la eliminación de los trastornos conductuales de sus usuarios a través de un tratamiento especializado, personalizado e integral tanto a usuarios como a familiares. Para ello cuenta con un equipo interdisciplinar para un abordaje bio-psico-social orientado a:

- La mejora en la calidad de vida de los usuarios y de sus familias.
- Aumentar y mejorar las habilidades de autonomía personal y social de los usuarios.
- Propiciar una mejor satisfacción personal de los usuarios y de sus familiares.
- Fomentar las relaciones sociales entre los usuarios, entre los usuarios y sus familias y entre los usuarios y la comunidad.



Con capacidad para 43 pacientes, el centro dispone de unas instalaciones que proporcionan un espacio físico que garantiza la protección y seguridad de los usuarios, cubriendo las necesidades básicas de alojamiento, manutención y asistencia en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, además del desarrollo de una gran variedad de actividades organizadas en forma de talleres específicos, atendiendo los gustos de sus usuarios. Estos talleres y actividades se ven complementados con multitud de salidas guiadas de interés artístico-monumental, salidas a eventos y encuentros con otras organizaciones de similar carácter, sin dejar de lado las numerosas salidas lúdicas y de ocio a diferentes lugares.





Alojamientos tutelados

SAMU gestiona dos alojamientos tutelados en la comunidad de Asturias, más concretamente en Gijón (C/ Senda del Arcediano). Este recurso, conocido como Centro “El Alfar”, tiene una capacidad para 10 personas, y está destinado a personas con discapacidad Intelectual.

El centro se gestiona desde la convicción de que para que una persona pueda vivir con suficiente autonomía en el medio comunitario, necesita desarrollar una serie de hábitos básicos de utilidad en la práctica de la vida cotidiana como son: el cuidado de sí mismo, de su presencia física y de su salud, la utilización del transporte público y otras gestiones instrumentales elementales.

El principal objetivo del alojamiento “El Alfar” es intervenir activa y educativamente en todas las áreas del desarrollo individual de los usuarios, guiándoles a potenciar actitudes y habilidades, mejorando así su calidad de vida y aumentando, dentro de sus posibilidades, la mayor autonomía e independencia y una integración social normalizada.

Como **objetivos específicos** del alojamiento, se persigue:

- > Que los usuarios adquieran o refuercen habilidades académicas funcionales.
- > Potenciar habilidades para realizar gestiones de tipo económico-administrativo.
- > Fomentar la realización de cursos formativos acordes a sus capacidades e intereses.
- > Fomentar su implicación en la búsqueda activa de empleo
- > Promover la adopción de hábitos de vida saludables para el bienestar físico y psíquico.
- > Reforzar el auto-cuidado y la adquisición de hábitos adecuados de alimentación e higiene.
- > Fomentar su implicación en la dinámica del hogar (respeto de normas y horarios, realización de las tareas asignadas y mantenimiento de orden y limpieza en su habitación).
- > Estimular la capacidad cognitiva.
- > Desarrollar habilidades relacionadas con la expresión de sentimientos y la demanda de necesidades personales.
- > Mantener el autocontrol ante situaciones que generen nerviosismo y ansiedad.

Para todo ello, el alojamiento dispone de asistencia por parte de un equipo humano que trabaja en el entrenamiento de las actividades de la vida diaria, debiendo realizar una actividad ocupacional, formativa o laboral de forma regular. Respetando unas normas básicas, los usuarios tienen autonomía para organizarse su tiempo libre, aunque se procuran actividades de ocio periódicas.



7.4. GESTIÓN DE MENORES

“En momentos difíciles por la llegada masiva de menores extranjeros no acompañados, SAMU estuvo prestando la necesaria ayuda con el acogimiento residencial para esos menores. Lo hizo con rapidez y eficacia, y es algo que nunca olvidaremos”

Alberto San Juan, director de la Familia y el Menor de la Comunidad de Madrid



Los Centros de Protección de Menores constituyen espacios de atención integral, garantizando recursos profesionales y materiales adecuados y relaciones afectivas inspiradas en las propias de una familia normalizada. Son unidades que se definen como un espacio para la guarda y educación de menores, sobre los que se ha adoptado alguna de las medidas de protección previstas en el artículo 172 del Código Civil.

El acogimiento constituye una alternativa válida para aquellos menores a los que les resulte más beneficioso por sus condiciones personales y en relación con sus circunstancias sociales. El principal objetivo de estos recursos es garantizar a los menores una vida de seguridad, integración socio-laboral y aprendizaje en un contexto normalizado y estable.

Desde el año 2007 SAMU viene atendiendo a menores en protección, ofreciendo diferentes centros de atención específica en concierto con distintas Administraciones.

En 2018, el número de centros de protección de menores gestionados por SAMU ascendió a 25, localizados entre Andalucía, la Comunidad Autónoma de Ceuta, Madrid y Zaragoza. El total de menores extranjeros no acompañados atendidos por SAMU a 31 diciembre de 2018 fue de 5.950, y el personal empleado en esta atención fue de 418 profesionales. El carácter pionero de los servicios de gestión de centros de menores de SAMU le ha permitido ser considerado un referente nacional, especialmente valorado por su carácter innovador, la vocación de servicio de sus profesionales, la agilidad en la capacidad de respuesta y, en definitiva, por la calidad de su sistema de gestión.

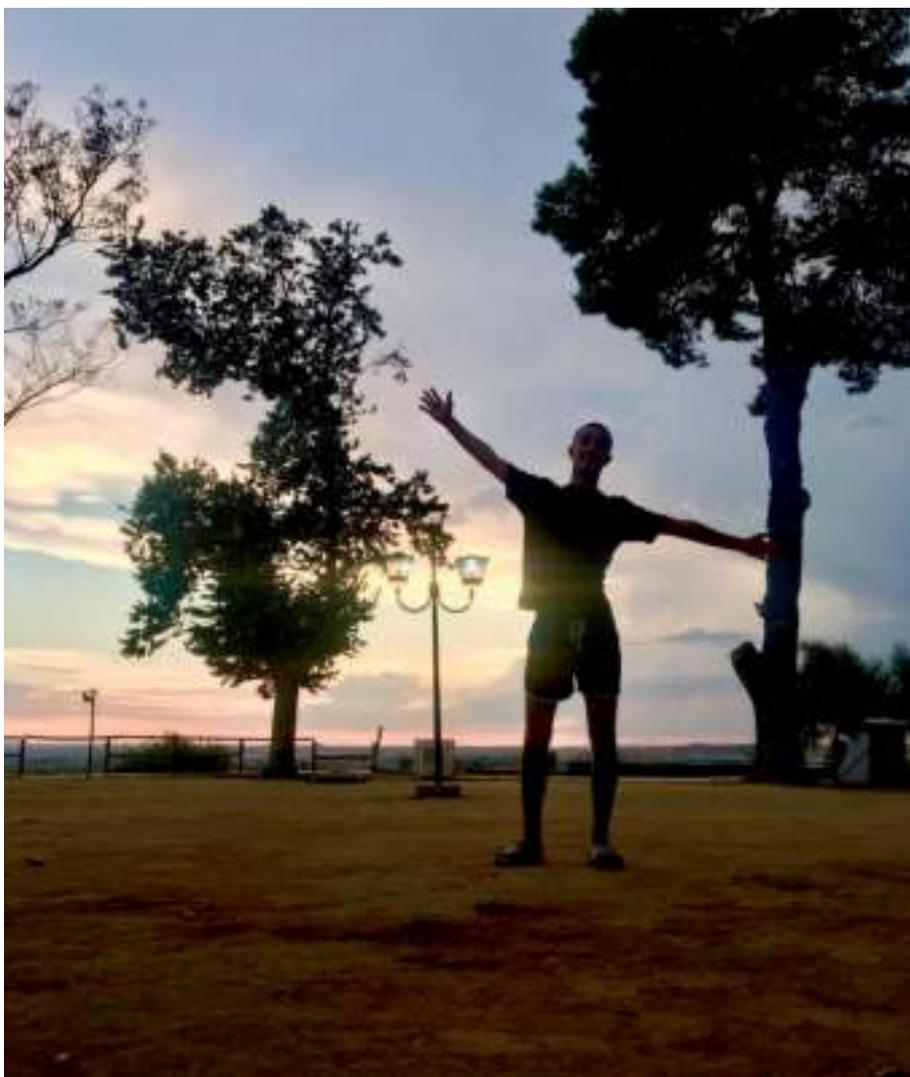
RELACIÓN DE CENTROS DE PROTECCIÓN DE MENORES EN 2018

Centro	Localidad	Nº de plazas asignadas	Nº de menores atendidos	Nº de personas que atienden
COISL MOTRIL	Motril (Granada)	24	38	13
R.B "EL BOSQUE"	Algeciras(Cádiz)	25	33	15
R.B. "SAN ELIAS"	Motril (Granada)	25	52	14
R.B. "MIGUEL DE MAÑARA"	Dos Hermanas (Sevilla)	28	141	17
C.E.P.A. ALGECIRAS	Algeciras(Cádiz)	120	1680	36
C.E.P.A. LA LINEA	La Línea de la Concepción (Cádiz)	150	468	26
P.A.I. MOTRIL	Motril (Granada)	4	2	2
A.I. Jimena	Jimena de la Fra. (Cádiz)	45	397	24
A.I. Cortijo Román	Jimena de la Fra. (Cádiz)	30	239	14
A.I. Arcos	Arcos de la Frontera (Cádiz)	57	778	25
A.I. Bornos	Bornos (Cádiz)	70	704	20
A.I. El Castillejo	El Bosque (Cádiz)	60	442	15
A.I. EL BOSQUE	Algeciras (Cádiz)	10	50	3
A.I. Guillena	Guillena (Sevilla)	78	440	34
A.I. Lucena	Lucena (Córdoba)	42	64	17
A.I. MOTIRL	Motril (Granada)	18	55	8
A.I. SERON	Serón (Almería)	25	102	10
A.I. EL EJIDO	EL EJIDO (Almería)	25	31	10
A.I. DURAL	DURAL (Granada)	32	120	13
A.I. CEUTA	CEUTA	60	60	33
A.I. RIVAS	RIVAS (Madrid)	14	14	19
A.I. POZUELO	POZUELO (Madrid)	14	14	19
A.I. COSLADA	COSLADA (Madrid)	12	4	18
JUSLIBOL	ZARAGOZA	20	22	13

Los centros de menores gestionados por SAMU son de distinta tipología. Dependiendo del objetivo específico de cada uno, hay que distinguir entre:

C.E.P.A. (Centro de Emergencias de Primera Acogida)

Se trata de un dispositivo de activación inmediata con capacidad de atención en cualquier punto. Su objetivo es proporcionar atención de forma inmediata a menores que acaban de llegar al territorio español y son considerados Menores Extranjeros No Acompañados (MENA), en situación de desamparo durante el periodo necesario para que se produzca el reagrupamiento familiar o bien su reubicación en un recurso más estable que en los propios CEPA. En estos centros se ofrece atención integral al menor en sus necesidades básicas, psicológicas y sociales. Desde estos centros se gestionan los traslados y se realizan las reagrupaciones familiares aprobadas desde la Administración.



C.A.I. (Centro de Atención Inmediata)

Dispositivo de activación inmediata con capacidad de atención a menores en función del número de plazas que atiende y cuya característica principal es dar acogida de forma inmediata a menores en desamparo en el periodo necesario hasta que se produzca el reagrupamiento familiar, o bien su ubicación en un recurso residencial más estable. Para ello, proporciona los siguientes servicios:

- Atención integral al menor en sus necesidades básicas, psicológicas, sanitarias y sociales.
- Intervención educativa individualizada.
- Intervenciones educativas en grupo.
- Identificación tanto del menor como de la familia.
- Reagrupación familiar.

C.R.B. (Centros Residenciales Básicos)

De acuerdo con el Decreto 355/2003, en su artículo 19, los Centros Residenciales Básicos están tipificados como residencias que ofrecen el Programa Residencial Básico. El total de plazas varía según el centro, y atiende a Menores Extranjeros No Acompañados (MENA) con edades comprendidas entre los 12 y los 17 años que presentan problemas de desprotección familiar total, con necesidad de medidas legales de protección, con asunción de tutela automática y no susceptibles de una reunificación familiar ni de un Acogimiento Familiar. Su objetivo final es lograr la plena integración y autonomía de los menores y su inserción social y laboral. En los centros se proporciona el desarrollo integral de los menores, garantizándoles la adecuada satisfacción de sus necesidades biológicas, afectivas y sociales en un ambiente de seguridad y protección, potenciando experiencias de aprendizaje y el acceso a los recursos sociales en las mismas condiciones que cualquier persona de su edad.

C.O.I.S.L. (Centros de Orientación e Inserción Socio Laboral)

Son centros para la inserción socio laboral de los menores residentes. Su objetivo último es lograr la plena integración y autonomía de los menores y su inserción social y laboral. Cumple las mismas características que un Residencial Básico, con la característica principal de centrarse en su inserción social y laboral.

P.A.I. (Programa de Alta Intensidad)

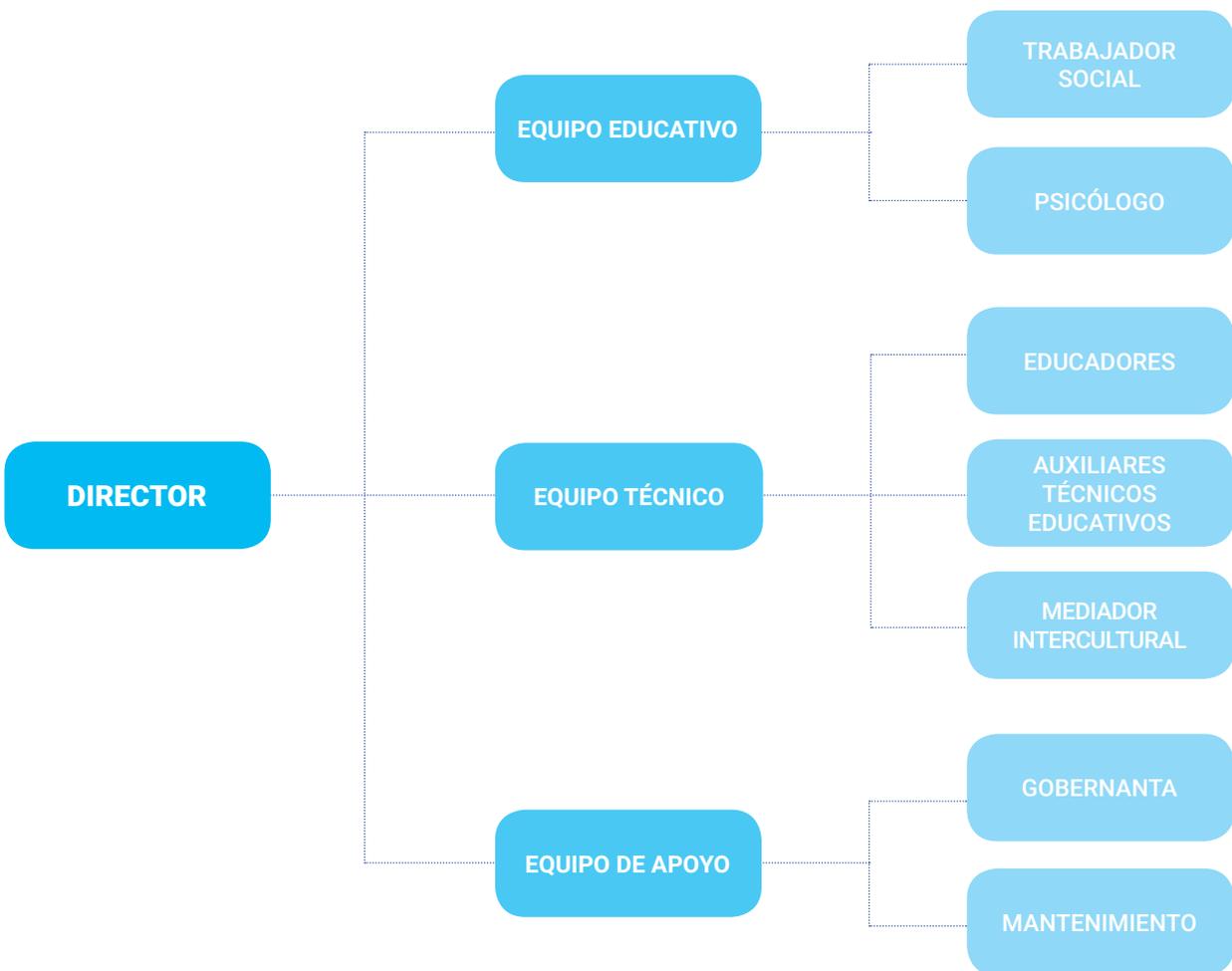
Al igual que el anterior, busca la inserción socio laboral de los menores residentes, facilitando la autonomía y la integración.

Las características de cada centro varían en función del número de plazas de las que dispone y de la tipología, pero siempre con un objetivo común: garantizar unas condiciones de vida dignas, con las prestaciones básicas de alojamiento y manutención, atendiendo asimismo necesidades de tipo social, educativo, formativo y laboral, con el fin de conseguir el desarrollo integral del menor.

Los perfiles profesionales que atienden a los menores no acompañados son muy diversos, yendo desde educadores sociales y trabajadores sociales hasta maestros, integradores sociales, psicólogos y orientadores laborales.

Los centros cuentan en todos los casos con un organigrama de funcionamiento interno conforme al siguiente esquema.

ORGANIGRAMA GENÉRICO DE LOS CENTROS DE MENORES



La gestión de los centros de menores se desarrolla conforme a una serie de principios de obligado cumplimiento para todos los profesionales que forman parte del proyecto:

Coherencia

Se refiere a una actuación de forma lógica, en función de los principios educativos que se decidan en el modelo de acción educativa del centro.

Coherencia

El equipo tiene que ser capaz de contener y trabajar sus propias dificultades para a la vez ser capaz de contener y ayudar a elaborar los conflictos que presentan niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Ubicación en el tiempo y en el espacio social

Tanto individual como colectivamente, el equipo de profesionales será un claro exponente de su tiempo; ha de vivirse dentro del equipo una sensibilidad social, de manera que se pueda ubicar de forma constructiva ante el hecho social, superando visiones negativistas y ofreciendo un sentido positivo de la vida.

Mixto

Que estén representados los dos sexos, de manera que las personas menores puedan encontrar los dos referentes, masculino y femenino, necesarios para un óptimo desarrollo de su personalidad.

Cohesión

La actividad de cada uno o una de los miembros estará compenetrada con la forma de actuar de los demás. Por encima de las diferentes funciones, el equipo ha de encontrar su cohesión en un hilo conductor común, o sea, en el Proyecto de Centro y el Modelo Educativo que el mismo contiene.

Permeabilidad

Entre los componentes del equipo tiene que existir un respeto a las funciones y roles que representan los otros miembros; de acuerdo con ello, debe darse una intercomunicación mutua y constante.

Autocrítica

Supone que el equipo entienda que su actuación es siempre susceptible de mejora y/o cambio, de manera que desde una metodología de evaluación continua, pueda irse revisando el trabajo realizado por todos, sin que esto sea fuente de enfrentamientos.



7.5. SAMU FOUNDATION

"Nuestros voluntarios en misiones humanitarias se caracteriza por una gran profesionalidad: trabajamos con disciplina y una alta responsabilidad, lo que nos ha hecho reconocidos a nivel internacional"

Juan González-Escalada Álvarez, director de Escuela SAMU



Durante los últimos 30 años, SAMU ha participado en numerosas misiones internacionales, prestando asistencia desinteresada en grandes catástrofes naturales y crisis humanitarias en destinos tales como Filipinas, Nepal o Francia. En estas misiones, SAMU despliega su *know-how* en la gestión de urgencias, emergencias, atención a las catástrofes y acción humanitaria.

Para continuar haciendo posible esta labor, en 2018 se creó SAMU Foundation, una ONG con sede social en EE.UU (Washington DC) cuyo objetivo es captar fondos y recibir donaciones corporativas y a título individual que le permitan llevar a cabo labores asistenciales humanitarias.

De este modo, a través de *fundraising* (captación de recursos), SAMU Foundation pretende hacer sostenible su actividad solidaria en el ámbito de las emergencias y la atención de catástrofes.

De forma simultánea, en 2018, SAMU Foundation inició el proceso para conseguir ser certificada por la EMT (Emergency Medical Teams) de la Organización Mundial de la Salud. Este organismo tiene como objetivo coordinar equipos médicos de calidad para situaciones de emergencia a nivel internacional y también su identificación y certificación. Con esta certificación, que se obtendrá previsiblemente en 2019, SAMU entraría a formar parte del registro de entidades asistenciales de emergencia de referencia a nivel internacional.

Principales intervenciones recientes de SAMU Internacional

2016. Tan-Tan (Marruecos)

Misión de cooperación internacional con el objetivo de enseñar cirugía laparoscópica y medicina prehospitalaria en la región de Tan-tan. Con la colaboración de la Fundación Almouggar, en Marruecos, y la Fundación Tres Culturas, la intervención de SAMU se centró en labores formativas.

2015. Aaiun (Marruecos)

SAMU llevó a cabo labores de trasvase de conocimiento y capacidades en el ámbito sanitario, en el marco de un proyecto global con participación de Alter Forum International y Radjem (AFIR). Nuestro equipo brindó atención primaria de salud a las personas de Laayoune, al mismo tiempo que llevó a cabo una evaluación de pacientes con patologías metabólicas e hipertensivas para ayudar a las organizaciones colaboradoras a tratar a la población local. Nuestro equipo también instruyó a la escuela de enfermería local en Respuesta de emergencia y RCP.

2015. Katmandú (Nepal)

Un equipo especializado de SAMU viajó a Katmandú para unirse a una misión de reconstrucción internacional en Nepal, después de uno de los peores terremotos de la región en más de 100 años.

2015. Calais (Francia)

A partir de 1999, se iniciaron los asentamientos de migrantes en la ciudad de Calais (Francia). En 2015, esta situación, debido a la guerra civil de Siria, que multiplicó la concentración de refugiados en busca de asilo, la situación adquirió la dimensión de una tragedia humanitaria. SAMU, junto con la ONG Bridge2Life y en colaboración con la Fundación Caixa y Menarini Responsable, desplegó en la zona un equipo médico de emergencia para atender las necesidades de salud de la comunidad de refugiados.





Innovación y desarrollo en SAMU

La propia esencia y razón de ser de SAMU es resultado de la innovación, ya que fue una entidad pionera en la prestación de servicios de ambulancias medicalizadas (UVI-móviles) en España.

Esta actividad de Innovación y Desarrollo se ha llevado a cabo de manera desregulada y transversal a lo largo de los últimos treinta años, mediante la detección de oportunidades y atención de nuevas necesidades en el desarrollo de su actividad, lo que la ha llevado a ampliar ostensiblemente su cartera de servicios integrando en ella los principales ámbitos que forman parte de lo social en su sentido más amplio.

Esta evolución ha sido posible gracias a la integración de tres aspectos estratégicos clave: capacidad de organización, capacidad logística y preocupación por las personas.

En 2018, la entidad ha dado un paso más, con el desarrollo de su primer Plan Estratégico de I+D+i. Este plan fue diseñado por la Corporación Tecnológica de Andalucía, quien se encargó asimismo de la elaboración de un diagnóstico de situación.



Este Plan vertebra la estrategia de I+D+i de SAMU, y sus objetivos principales son, por un lado, impulsar la transformación digital de la entidad, una transformación ya iniciada en algunas áreas de negocio, y por otro lado aumentar la competitividad de SAMU en el sector sociosanitario a través de la innovación tecnológica, la innovación de procesos y el desarrollo de productos tecnológicos propios.

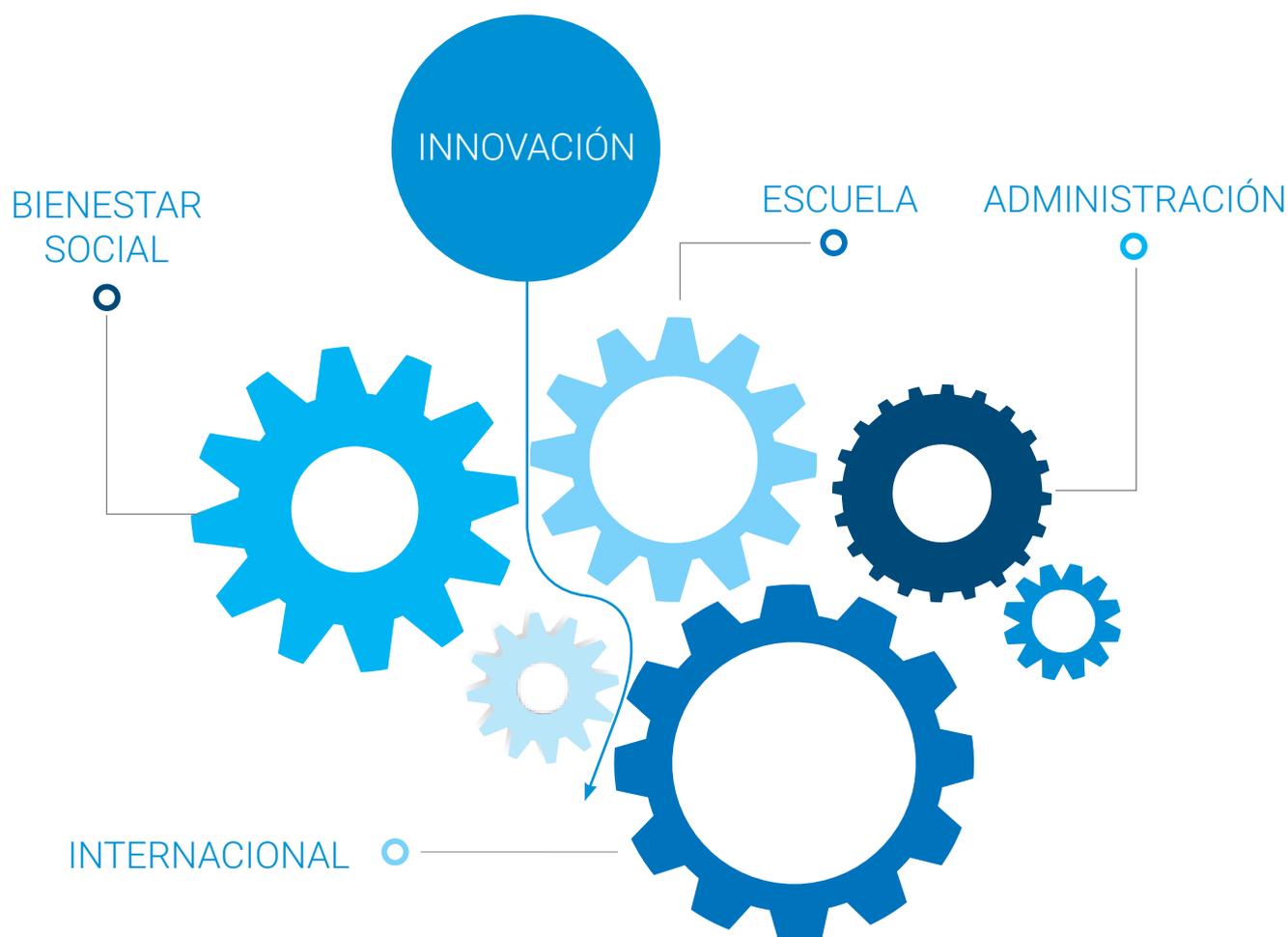
Un Comité de Innovación es el responsable del seguimiento y control de las acciones previstas en este Plan, que se marca una gran meta general: convertir a SAMU en referente de liderazgo, innovación y organización en el ámbito sociosanitario español para el año 2020. Este es el horizonte temporal de acción, si bien se plantea una primera fase a corto plazo con una serie de retos y líneas estratégicas de innovación y de procesos que se iniciaron en septiembre de 2018 y que deben estar ejecutados en el periodo de un año.

Para monitorizar el grado de alineamiento de SAMU a las diferentes áreas estratégicas planteadas, se han definido para cada uno de los retos y líneas identificadas un conjunto de objetivos que son concretos y medibles en el tiempo.

El Plan está imbricado en la estrategia de SAMU, hasta el punto de haber generado una propia Visión orientada a la innovación.



Visión: Innovar transversalmente en todas las áreas de acción de la entidad, configurándose como sello de calidad SAMU



El Plan Estratégico de I+D+i de SAMU define tres grandes retos estratégicos transversales y cuatro retos correspondientes a las áreas de negocio, considerados retos verticales. Cada uno de estos retos incluye una serie de líneas estratégicas. Finalmente, los retos se concretan en acciones. Se han definido un total de 90 acciones.

A 31 de diciembre, se habían iniciado 25 acciones, de las cuales 15 se habían culminado con éxito. Entre éstas, cabe destacar la creación del comité de Innovación, la asignación de un gestor del área de Compliance, formación específica en innovación, el desarrollo de seminarios intercentros, o la actualización de la web SAMU, entre otras.



Retos transversales

- 1 Gestión del talento SAMU**

SAMU está compuesto por un amplio grupo de profesionales altamente especializados en el ámbito social, psicológico y sanitario. Se hace necesario conocer el talento existente, gestionarlo y potenciarlo en beneficio de la calidad y eficacia de los servicios prestados. Es fundamental para una empresa de estas características evitar la fuga de talento, haciendo un esfuerzo por retenerlo y potenciarlo.
- 2 Gestión de la comunicación interna**

Se hace necesario potenciar y mejorar la comunicación interna, tanto en sentido ascendente como descendente, en beneficio de la calidad y eficacia de los servicios prestados y de la buena sintonía del equipo de SAMU.
- 3 Fomento de la cultura innovadora y de colaboración**

La cultura innovadora empresarial es sinónimo de colaboración y creación de sinergias con otras entidades complementarias. El conocimiento del entorno y la competencia es fundamental para innovar. La colaboración, ya sea entre áreas internas o con otros actores externos, es un elemento fundamental para llegar a resultados realmente atractivos e innovadores. De la colaboración en I+D+i surgen oportunidades de negocio estando, además, la mayoría de las ayudas a la I+D+i destinadas a consorcios formados por varias entidades.

Retos verticales

1

Reto Vertical 1: Fomento de la innovación y competitividad en SAMU SA. (Emergencias sanitarias)

El servicio de emergencias sanitarias es el emblema de SAMU. Se hace necesario potenciar, diversificar e innovar este servicio sin perder el espíritu de capacidad de organización, eficacia y profesionalidad con el que se consolidó la marca.

2

Reto Vertical 2: Fomento de la innovación y competitividad de la FUNDACIÓN SAMU (Centros sociales)

Línea de negocio de mucho peso para el grupo. Aumento del negocio en los últimos años con varias líneas de especialización muy diferenciales. Se hace necesario potenciar, diversificar e innovar en esta área sin perder el espíritu SAMU.

3

Reto Vertical 3: Fomento de la innovación y competitividad en centros propios

Apuesta de SAMU por centros financiados 100% con fondos propios. Se hace necesario en primer lugar rentabilizar estas unidades de negocio de cara a la sostenibilidad del centro, y por otro, potenciar e innovar en el servicio prestado por ellos de cara a permanecer en primera línea de la competitividad.

4

Reto Vertical 4: Productos innovadores propios

Se busca diferenciación basada en innovación y productos/servicios de alta especialización, nacidos de la gran experiencia de los profesionales de SAMU en sus respectivas áreas de trabajo. Se hace necesario poner el foco de la innovación en productos/servicios no intensivos en recursos humanos, que puedan ser explotados de forma sistemática, aumentando el margen de beneficios de SAMU gracias a la escalabilidad. De forma general, será necesario contar con la colaboración de entidades especializadas en aquellos aspectos en los que SAMU no cuenta con *expertise*, y que se alejan de su *core* de negocio (tecnología, distribución comercial, etc.)



Desarrollo sostenible en SAMU

Desde diciembre de 2018, SAMU cuenta con un Comité de Sostenibilidad responsable del desarrollo y la supervisión de las acciones de fomento del desarrollo sostenible dentro de la organización y también en relación con su impacto sobre el entorno.

La primera medida acometida por este Comité ha sido definir los objetivos de sostenibilidad de SAMU. Estos objetivos están inspirados en los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) de la ONU. En noviembre de 2018, SAMU se adhirió al Pacto Mundial de la ONU, por lo que está comprometida a trabajar para la consecución de los ODS mundiales.

En total, son 17 los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Partiendo de estos objetivos globales, SAMU busca el desarrollo de acciones locales, de manera que los objetivos de sostenibilidad fijados por SAMU se sintetizan en cinco:

1. Contribuir a la mejora medioambiental, reduciendo la huella ecológica en nuestras acciones empresariales.
2. Orientar tanto las acciones resultantes del Comité de Transformación (Innovación, Compliance e Igualdad) hacia el cumplimiento de los objetivos sostenibles así como las restantes.
3. Incentivar la motivación de los trabajadores en la pertenencia a SAMU.
4. Capacitar al Comité de Sostenibilidad.
5. Promover acciones empresariales dentro del marco de la sostenibilidad.

Durante 2018, SAMU ha iniciado asimismo una línea de participación activa en foros y espacios de encuentro relacionados con la sostenibilidad. Así, estuvo presente en la jornada "El impacto del medio ambiente en la empresa y la ciudad", celebrado el día 4 de octubre en la Fundación Cajazol de Sevilla, y en el I Foro "Las Empresas Andaluzas ante el Reto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible", organizado por la Confederación de Empresarios de Andalucía y celebrado en la sede de Unicaja en Málaga.





10

Gestión de la calidad en SAMU

Desde el año 1999 SAMU cuenta con un sistema de Gestión de Calidad en sus diferentes áreas de intervención. Asimismo, la entidad dispone de un Manual de Calidad donde se procedimentan todos los procesos de gestión interna de carácter estratégico y relacionados con la prestación de los servicios. El sistema de gestión de la calidad está sometido a un proceso de mejora continua de acuerdo con el diagrama de flujo de los procesos generales.

Actualmente, SAMU cuenta con las siguientes certificaciones de Calidad:

ISO 9001:2015

al Servicio de Asistencia Médica de Urgencias, desde el año 2005. Esta certificación abarca la asistencia médica de urgencias, el traslado de pacientes críticos, la formación de personal en urgencias, emergencias y gestión de catástrofes, dispositivos de cobertura sanitaria de riesgos previsibles, y logística sanitaria, acción humanitaria y acciones sociosanitarias.

2005

ISO 14001:2015

al Servicio de Asistencia Médica de Urgencias, desde el año 2010. Esta certificación abarca la asistencia médica de urgencia, el traslado de pacientes críticos, la formación de personal en urgencias, emergencias y gestión de catástrofes, dispositivos de cobertura sanitaria de riesgos previsibles, y logística sanitaria, acción humanitaria y acciones sociosanitarias.

2010

ISO 9001:2015

al Servicio de Gestión y Explotación de atención a personas con Discapacidad Intelectual, Trastornos de conducta, Daño Cerebral Adquirido, Grandes Dependientes y Menores, desde el año 2017. Esta certificación integra asimismo los centros residenciales básicos y centros de acogida inmediata, así como la gestión y explotación de unidades de acogida inmediata y temporales (UATE) y el apoyo y asistencia escolar a alumnos con necesidades educativas de apoyo específico. La certificación se concede a la Fundación SAMU.

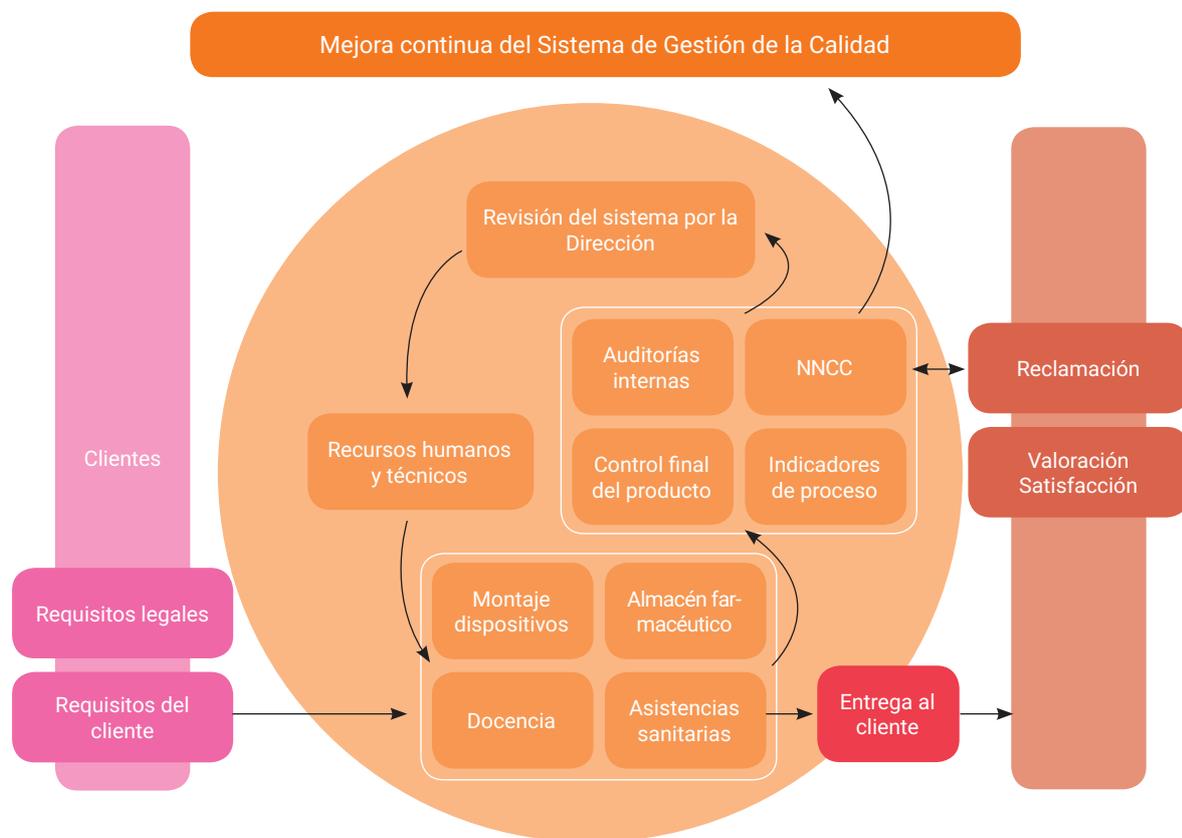
2017

ISO 14001:2015

al Servicio de Gestión y Explotación de atención a personas con Discapacidad Intelectual, Trastornos de conducta, Daño Cerebral Adquirido, Grandes Dependientes y Menores, desde el año 2017. Esta certificación integra asimismo los centros residenciales básicos y centros de acogida inmediata, así como la gestión y explotación de unidades de acogida inmediata y temporales (UATE) y el apoyo y asistencia escolar a alumnos con necesidades educativas de apoyo específico. La certificación se concede a la Fundación SAMU.

2017

Diagrama de flujo de procesos generales



A photograph of a person wearing a life vest, floating in the water. The person's head is tilted back, and their eyes are closed. The water is dark and rippled. A large, white, sans-serif number '10' is overlaid on the right side of the image, partially covering the person's face and the water. The background is a solid, light blue color.

10

Principales hitos



Curso de *mindfulness*

Curso impartido por Juan Manuel Conde, instructor acreditado del programa MBSR de la Universidad de Massachussets. Se desarrolló en pequeños grupos durante ocho sesiones en las instalaciones de SAMU Wellness. Es el primer curso de estas características desarrollado por SAMU.



Operación Tango Alfa

Simulacro integral de Escuela SAMU, en el que se escenificó un atropello masivo en un centro comercial con explosivos y toma de rehenes. Especialistas en Sanidad Táctica y efectivos del Ejército del Aire y Bomberos de Sevilla fueron formados en este simulacro.



XXXIV Zúrich maratón de Sevilla

114 profesionales de SAMU participaron en el dispositivo sanitario para prestar cobertura a esta competición, que congregó a más de 12.000 corredores.



Apertura de oficina de SAMU Foundation en Washington DC

La apertura de la oficina contó con la participación del director general de SAMU, Carlos González de Escalada. Aprovechando esta apertura, entre el 27 de marzo y el 2 de abril se llevó a cabo una misión comercial en EEUU. La dirección postal de la oficina se localiza en el 601 de la 13th Street de Washington DC.

ENERO

17

20

31

FEBRERO

1

25

MARZO

21

27



Curso de formación sobre Desarrollo de Habilidades en Gestión de Personas

El equipo directivo de SAMU participó en este curso encaminado a ofrecer las claves para un ejercicio eficaz de gestión y motivación de equipos. El curso se desarrolló en la sede de SAMU en la Isla de la Cartuja y en el Hotel EXE Isla de la Cartuja.



Acuerdo de colaboración con Mutua Universal

En febrero, SAMU se convirtió en proveedor de servicios de transporte en ambulancia de Mutua Universal. Concretamente, el acuerdo abarca servicios de ambulancia que requieren un vehículo de Soporte Vital Básico (SVB) y de transporte programado de pacientes que pueden acudir a su centro sanitario en una ambulancia de tipo colectiva.



Crisis Task Force 2018

Más de 150 especialistas participaron en la Crisis Task Force 2018, un ejercicio único de entrenamiento para la asistencia y rescate de víctimas en una zona hostil, catástrofes, combate urbano y situaciones de ataque terrorista, organizado por la Escuela SAMU, y que alcanzó su décima edición.



Jornadas deportivas inclusivas de primavera

Las jornadas, celebradas en el Campo Municipal Nuestra Señora de la Soledad de Cantillana, reunieron a más de 300 personas con discapacidad vinculadas a la Fundación SAMU, las asociaciones Apdedis y Caffa, la Fundación Rocío de Triana, el Patronato con Discapacidad de San José de la Rinconada y los alumnos del IES Cantillana.



Décimo aniversario de la UED San Lucas

Con motivo del décimo aniversario de la Unidad de Estancia Diurna San Lucas, se llevó a cabo una jornada festiva y de convivencia en el Parque del Alamillo de Sevilla con participación tanto de trabajadores y usuarios como de familiares.



Creación del Departamento de Innovación

Además del Departamento, se constituyó un Comité Innovador para velar por la correcta implantación del Plan de Acción I+D+i de SAMU.

ABRIL

23

26

2

MAYO

JUNIO

26

SEPTIEMBRE

17



Debut de Idilio Escénico

La compañía de teatro Idilio Escénico, formada por usuarios de la Residencia San Sebastián de Cantillana (Sevilla), todos ellos personas con discapacidad intelectual, debutó en el Colegio de Educación Infantil y Primaria Aníbal González de Sevilla con la obra "Sinergia".



VI Jornadas de Puertas Abiertas de la Escuela de Emergencias y Formación Profesional Sanitaria SAMU

Las jornadas contaron con la participación de unos 200 estudiantes del primer curso de los CFGM de Técnico en Emergencias Sanitarias y de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, además del alumnado del Master Propio en Atención Prehospitalaria, Catástrofes y Ayuda Humanitaria de la Universidad de Sevilla.



Acto de fin de curso de Masters y Cursos de Formación Profesional de SAMU

Más de 70 alumnos de la Escuela de Emergencias SAMU se graduaron y recibieron sus diplomas el día 26 de junio, en un acto celebrado en la Fundación CEU San Pablo Andalucía.



Acto de Inauguración del Curso de la Escuela SAMU

El Ayuntamiento de Gelves acogió la inauguración del curso 2018/2019 de la Escuela SAMU, en el que participaron los más de 100 alumnos matriculados.



XXX Carrera Nocturna del Guadalquivir

SAMU se hizo cargo del dispositivo de emergencias sanitarias de esta carrera nocturna, en la que participaron más de 20.000 corredores. Más de cien profesionales de SAMU prestaron su apoyo en el dispositivo de emergencias sanitarias.



Nuevos centros de acogida de menores en Madrid y Ceuta

Con estos dos nuevos centros, en diciembre de 2018 eran más de 20 los centros gestionados por SAMU.



“Operación Zulu”

Un total de 37 alumnos de la Escuela SAMU participaron en la primera acampada de supervivencia del curso 2018-2019, que duró tres días y se celebró en la Hacienda Regüela, en Gelves (Sevilla).



Gran Recogida de Alimentos

SAMU se sumó a la Gran Recogida de Alimentos organizada por la Federación de Bancos de Alimentos de Andalucía, Ceuta y Melilla, contribuyendo con la acción solidaria de los trabajadores a hacer posible la donación de alimentos.

OCTUBRE

28

25

NOVIEMBRE

13

28

DICIEMBRE

27



Creación del Departamento de Sostenibilidad

El Departamento nace con la gran meta de contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.



II Carrera Popular “Aljarafe Integra”

En colaboración con la Fundación San Pablo Andalucía CEU, la Escuela de Deporte de Utrera y el Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe, se celebró la II Carrera Popular inclusiva “Aljarafe Integra”, con el objetivo de fomentar la inclusión a través del deporte. Más de 1.000 personas de todas las edades participaron en el evento.



Décimo aniversario de la Residencia Santa Ana

El día 28 de noviembre, coincidiendo con el décimo aniversario de la Residencia Santa Ana, se llevó a cabo un acto de celebración, con la participación de usuarios y trabajadores.

