

2020

Informe
Anual

 **caser**
residencial



Sumario



más información

acceda a la información
ampliada en nuestra web
corporativa:
www.caserresidencial.es



01 / Carta del Director General /02

02 / Caser Residencial /04

03 / Misión, visión y valores /10

04 / Datos relevantes /12

05 / Principales Hitos 2020 /15

06 / Excelencia asistencial /
en el cuidado de la persona /18

07 / Talento Caser Residencial /24

08 / Comité de Ética /28

09 / Comprometidos con la calidad /32

10 / Caser Cuidados /39

11 / Apuesta por la innovación /43

12 / Comunicación /46

13 / Proveedores /48

14 / Responsabilidad Social Empresarial /50

15 / Nuestros Centros /54

01.

Carta del Director General



Valentín García García
DIRECTOR GENERAL
DE CASER RESIDENCIAL

El año 2020 será recordado como un periodo marcado por una pandemia mundial que produjo un gran cambio en nuestras vidas.

Este año ha afectado de manera especial a una parte de la población más vulnerable,

nuestros mayores. Por eso, me gustaría empezar esta carta rindiendo homenaje y reconocimiento a todos ellos y a sus familias.

Este año no ha hecho más que subrayar nuestro importante deber como sociedad

de cuidar y velar por el bienestar y la protección de nuestros mayores y de todas aquellas personas que lo precisen. Ese ha sido siempre y seguirá siendo nuestro firme propósito como compañía.

Estamos comprometidos a seguir construyendo un ecosistema más activo en las áreas de Salud y Tercera Edad, en el que las personas son el eje central y la razón principal para trabajar día a día en la mejora de su calidad de vida, tanto en el ámbito asistencial como de cuidados.

Es por eso que no dudamos en apostar por los mejores equipos profesionales y por su formación continua. Ellos son quienes merecen también mi máximo respeto y reconocimiento por haber demostrado, una vez más, su gran profesionalidad y su enorme dedicación y motivación durante los momentos más duros de la pandemia, aportando lo mejor de sus valores personales y profesionales.

En Caser Residencial hemos puesto todos los medios a nuestro alcance para minimizar al máximo el efecto de la pandemia, desarrollando protocolos de prevención y agilizando la gestión de materiales y de todo lo que resultase esencial para preservar la salud de las personas, especialmente de nuestros residentes y nuestros equipos. Al igual que toda la sociedad en su

conjunto, desde el primer momento y desde nuestras diferentes áreas, todos nos volcamos para adaptarnos a unas necesidades nunca antes presentadas.

Fieles a nuestra filosofía, en 2021 seguimos trabajando en la recuperación de la actividad normalizada en todos nuestros centros, así como en atender las nuevas necesidades emergentes de nuestros clientes en materia de salud, bienestar y servicios en el hogar. Hemos iniciado también la construcción de dos nuevas residencias que nos permitirán ampliar la cobertura de nuestros servicios.

Para finalizar, reiterar nuestro agradecimiento, sentimiento de esperanza para con toda la sociedad y nuestro compromiso con la mejora continua en beneficio de nuestros mayores y de las personas necesitadas.

Valentín García García
Director General de Caser Residencial



02.

Caser Residencial



QUIÉNES SOMOS

Caser Residencial es la filial del Grupo asegurador Caser que, dedicada a la gestión integral de atención a la dependencia, presta con la máxima profesionalización y calidad servicios de atención individualizados que satisfacen el bienestar y la calidad de vida de las personas dependientes.

Con más de 75 años de experiencia en el mercado asegurador español, el Grupo cuenta en su accionariado con la participación de destacadas entidades financieras: Helvetia, Ibercaja, Unicaja y Liberbank.

Siguiendo esta filosofía, Caser Residencial ofrece a las personas mayores una gran variedad de servicios:



Centros residenciales con unidades de atención especializada



Centros de día



Pisos tutelados

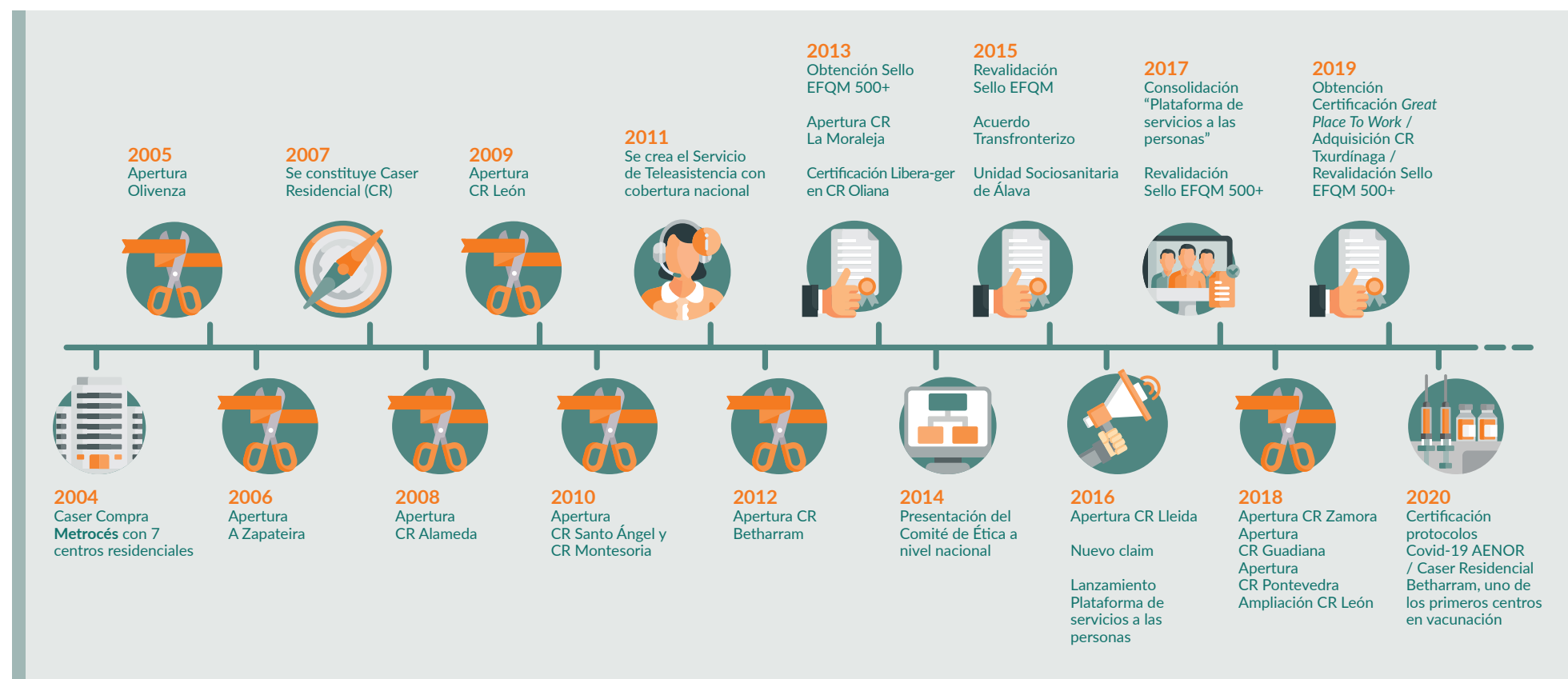


Servicios domiciliarios: SAD público, Teleasistencia y Caser Cuidados

En los últimos años, Caser Residencial se ha convertido en un referente en el sector de la tercera edad, tanto por su cultura de servicio como por su crecimiento sostenido y racionalizado.

Nuestro compromiso con el medio ambiente, la prevención de riesgos laborales, la calidad y seguridad alimentaria, la igualdad y el desarrollo continuo de todo nuestro equipo contribuyen no sólo a una mejor calidad en la prestación de servicios, sino que nos hace socialmente responsables.

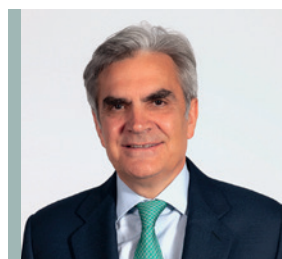
UNA TRAYECTORIA CONSOLIDADA



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Con una filosofía de liderazgo participativo, la dirección general (DG), que forma parte del comité de dirección del Grupo, cuenta con el apoyo de un comité de dirección y uno de gestión. Éste supervisa los acuerdos alcanzados en otros comités (de excelencia, innovación y mejora, ética, seguridad, etc.) con el fin de asegurar la comprensión, el seguimiento y la mejora de la actividad, y gestionar el cambio a corto plazo.

Asimismo, en estrecha coordinación con Caser Seguros, Caser Residencial mantiene comités de tercera edad, protección de datos y seguimiento tecnológico.



VALENTÍN GARCÍA
DIRECTOR GENERAL



JESÚS GARMENDIA
DIRECCIÓN FINANCIERA



LOLA MARTÍNEZ
DIRECCIÓN DE RRHH



PABLO RUBIO
DIRECCIÓN DE OPERACIONES



ASUNCIÓN VELOSO
DIRECCIÓN SERVICIOS
A LAS PERSONAS



BERNARDO LÓPEZ
DIRECCIÓN DE CALIDAD, INNOVACIÓN
Y PREVENCIÓN



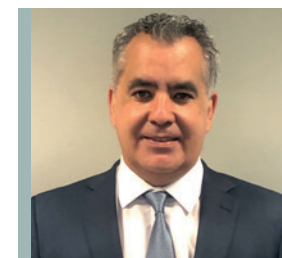
MÓNICA DE LAS HERAS
DIRECCIÓN ADJUNTA DE
OPERACIONES



JUAN MIGUEL CABELLO
DIRECCIÓN ASISTENCIAL



JACOBO RUBÍN
DIRECCIÓN COMERCIAL



JOSE IGNACIO ESPEJO
DIRECCIÓN COMERCIAL CASER
CUIDADOS

OBJETIVOS

En Caser Residencial perseguimos el liderazgo sectorial mediante la diferenciación y la excelencia con tres de nuestras principales líneas de actuación:

1. **Proyecto Asistencial**, con el que aseguramos los cuidados de la vida diaria.
2. **Proyecto Hostelero**, centrado en la calidad de la alimentación.
3. **Proyecto de Trato**, focalizado en la calidad y calidez de la atención.

Para el logro de nuestros objetivos, nuestra estrategia pivota sobre ocho ejes de actuación:



ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CLIENTE

Centrada en la persona, individualizada y adaptada a sus necesidades y preferencias, y libre de sujeciones en todos nuestros Centros.

PROFESIONALIDAD DEL EQUIPO HUMANO

Una cuidada selección, reforzada con el desarrollo de competencias y reconocimiento del talento.

EFICIENCIA

en la gestión de recursos, guiada por la aplicación de la tecnología más avanzada, la innovación y la mejora continua.

RSE

Contribución activa a la mejora social y económica, y extremo cuidado del medio ambiente.

CALIDAD

Reconocimiento externo de la calidad en los servicios asistenciales, hosteleros y trato.

INNOVACIÓN

permanente en materia de gestión y prestación de servicios.

CRECIMIENTO

Mejora continua de nuestra oferta de servicios a través de la especialización.

LIDERAZGO

Reconocimiento de marca y posición referente en el sector de atención a la dependencia.

Asimismo, nuestra **cadena de valor**, siguiendo el modelo de la *American Productivity & Quality Center* (APQC), incluye cinco fases:

- Desarrollo de la visión y la estrategia (plan estratégico, planes corporativos y anuales).
- Desarrollo y gestión de la cartera de servicios.
- Marketing y venta de servicios.
- Prestación de servicios al cliente.
- Gestión y mejora de los servicios y relaciones con clientes.



03.

Misión, Visión y Valores



MISIÓN

La excelencia en el cuidado de personas dependientes, que destaca por la atención centrada en la persona, la profesionalidad del equipo humano, la innovación, la calidad y la eficiencia.

VISIÓN

Posicionar Caser Residencial como líder de los servicios a la dependencia, desde la diferenciación y la excelencia en el cuidado asistencial, hostelero y trato.



VALORES

Nuestra cultura, además de en nuestro Código ético, se fundamenta en:



CONFIANZA
Siendo creíbles al desarrollar nuestras competencias y carácter.



RIGOR
Hacer lo que se debe hacer y asegurarnos de que está bien hecho.



COMPROMISO
Asumir los retos de la empresa y necesidades de los clientes como propio.



HONESTIDAD
Veraces y consecuentes en lo que decimos y hacemos.



TRANSPARENCIA
Sinceridad y claridad en las relaciones con los grupos de interés.



TRABAJO EN EQUIPO
Compartiendo objetivos y acciones.

04.

Datos Relevantes





A cierre de 2020, Caser Residencial contaba con 20 residencias plenamente operativas. Repartidas en 13 provincias españolas, sumaban un total de más de 3.300 plazas residenciales. Asimismo, con otras seis en fase de construcción.

CIFRA DE NEGOCIO

La facturación en 2020 ha alcanzado los 72,2 millones de euros, con un total de 3.300 plazas residenciales disponibles.

Por su parte, la cifra de negocio de los servicios a domicilio ha sido de 6,3 millones de euros.

INVERSIONES

En 2020, las inversiones inmobiliarias han supuesto 171,4 millones de euros y el valor del inmovilizado ha ascendido a 246,4 millones de euros.

En un año caracterizado por la pandemia, nuestro esfuerzo inversor ha priorizado desde el primer momento la dotación de todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar la salud de nuestros residentes y profesionales, la continuidad de nuestra actividad habitual, más necesaria que nunca, y la adaptación a las distintas fases que se iban sucediendo.



En esta línea, hemos reforzado la formación y el desarrollo de nuestros profesionales para atender una necesidad nunca antes presentada.

Asimismo, las restricciones de movilidad y la imposibilidad para los familiares de poder acceder a nuestras instalaciones nos han llevado a dar un fuerte impulso a la implantación de nuevas tecnologías como videollamadas o videoconsultas para

mantener el contacto de nuestros residentes con sus familiares y reforzar el seguimiento.

Por otra parte, y en el marco de nuestro plan corporativo, hemos continuado invirtiendo en el desarrollo de seis nuevos Centros repartidos por toda España, así como en proyectos de rehabilitación y reforma de algunos de los que forman nuestra actual red asistencial.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Para alcanzar nuestra Visión y cumplir nuestra Misión, asegurando el adecuado funcionamiento de nuestros servicios, en Caser Residencial hemos desarrollado una sólida red de alianzas estratégicas con diferentes grupos de interés. Entre ellos, la administración pública, agentes de la economía social, del sector de la dependencia y del cuidado integral de las personas mayores, universidades y centros educativos, asociaciones y fundaciones. En este sentido, concertamos más del 50% de nuestra actividad con diferentes administraciones autonómicas y mantenemos acuerdos con asociaciones de residencias, la Sociedad española de geriatría y gerontología (SEGG), diferentes asociaciones de pacientes o el Club de excelencia en gestión (CEG), entre otros.

Asimismo, hemos contribuido a la reinserción de personas en riesgo de exclusión social colaborando con diferentes asociaciones como Prodys Madrid en

nuestro Centro de Santa Hortensia. Con Gureak y Afanias hemos participado en la formación de personal discapacitado en nuestros Centros de Betharram y Anaka, así como con dos lavanderías externas como centro especial de empleo.

A nivel de Grupo, hemos mantenido estrecha relación con otras compañías del mismo:

- **Hospitales Parque.** Desarrollo conjunto de protocolos asistenciales de enfermería. Proyecto de telediagnóstico hospital-residencias.
- **Caser Seguros.** Campañas de beneficios para empleados. Grupos de innovación.
- **Fundación Caser para la Dependencia.** Formación conjunta para a los Centros y venta de formación online.
- **Acierta Asistencia.** Mantenimiento preventivo de edificios de los Centros. Oferta de servicios de atención a las personas (psicología y fisioterapia).



05.

Principales Hitos 2020



Si en un año marcado por la Covid-19 han cambiado muchas cosas de nuestra vida cotidiana, éstas han sido muchas más en los centros residenciales, tanto para residentes y sus familias como para los profesionales: confinamientos, restricciones de salida al exterior, visitas en lugares reservados para ello, etc. Todo ello, ha modificado la forma de vivir y de trabajar en los mismos.

Pronto se demostró que las personas mayores son especialmente vulnerables a esta enfermedad, al presentar mayor comorbilidad, síndromes geriátricos y fragilidad asociada al envejecimiento.

Desde el primer momento, el equipo directivo de Caser Residencial y todo su equipo de profesionales nos comprometimos firmemente en reforzar esfuerzos por salvaguardar a nuestros residentes. Para ello, aceleramos los procesos de aprendizaje y establecimos estrictos protocolos de actuación ante la Covid-19, que pudimos ir suavizando a medida que la incidencia iba bajando y había más conocimiento de la enfermedad.

CERTIFICACIÓN PROTOCOLOS COVID-19 AENOR

Prueba de nuestro firme compromiso con la prevención y tratamiento de la enfermedad ante nuestros principales grupos de interés: clientes (residentes y familiares), trabajadores, sociedad y accionistas, es el reconocimiento que la Certificación del Protocolo frente al Covid-19 de AENOR nos otorga tanto a todos nuestros Centros Residenciales como a nuestro Servicio de ayuda a domicilio. La auditoría externa de nuestro Plan marco de gestión, prevención e intervención ante el Covid-19 ratifica la aplicación de protocolos seguros y adecuados, al superar en noviembre de 2020 el proceso de evaluación de la empresa certificadora. Con ello, en el mismo año en el que afrontamos de forma positiva la pandemia fuimos reconocidos por ello.





CASER RESIDENCIAL BETHARRAM, UNO DE LOS PRIMEROS CENTROS EN VACUNACIÓN

Como medida prioritaria para garantizar la salud de nuestros residentes y profesionales, en Caser Residencial actuamos, en coordinación con los servicios de salud, desde el momento en que se activó el Plan de Vacunación del Gobierno de España.

Nuestro Centro Caser Residencial Betharram fue uno de los primeros en España en administrar a sus residentes y profesionales las primeras dosis de la vacuna contra el coronavirus.

Además, hemos desarrollado sesiones de formación e información sobre tipologías de vacunas, funcionamiento, beneficios y posibles efectos secundarios.



GREAT PLACE TO WORK

Asimismo, durante el 2020, hemos podido materializar la Certificación de **Great Place to Work** obtenida a finales de 2019. Es, para todo el equipo que formamos Caser Residencial, un honor ser la primera empresa del ámbito de la atención a personas mayores que consigue este sello de calidad en el empleo.

Los porcentajes de participación y satisfacción en la encuesta, ascendieron al 90% y 72%, respectivamente. Compañerismo, trabajo en equipo

y orgullo por el trabajo realizado destacaron como los valores que hacen de Caser Residencial un lugar excelente para trabajar.

Son los valores que nos distinguen por ofrecer a los mayores que viven en nuestros Centros una atención centrada en la persona y unos máximos estándares de calidad en cuidado asistencial, hostelero y trato.

06.

Excelencia asistencial / en el cuidado de la persona



UN MODELO ASISTENCIAL DINÁMICO CON CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

El **modelo asistencial** de Caser Residencial está diseñado para mejorar o mantener la calidad de vida de las personas que optan por nuestros cuidados y servicios. Su adaptación a las necesidades y expectativas de los usuarios, nos permite desarrollar una oferta asistencial de la máxima calidad y responder con eficacia a la demanda de la sociedad actual. Una gama de servicios especializados que proporcionan atención individualizada, profesionalizada y transparente.

Por ello, nuestro **modelo asistencial** se sitúa entre el clásico de residencia y el de las unidades de cuidados medios o prolongados. Se trata de un modelo que, si tradicionalmente se ha sustentado sobre los niveles asistencial, sanitario y social, hoy sobresale por su capacidad de adaptación a las necesidades y circunstancias personales de los mayores.

Son varios los motivos por los que las personas optan por nuestros servicios. Entre ellos:

- Necesidad de cuidados prologados en personas con deterioro cognitivo: 31%.
- Necesidad de recuperación tras procesos traumatológicos: 19%.
- Apoyo en el cuidado, control y seguimiento de personas con complejidad en sus patologías crónicas: 12%.
- Rehabilitación y/o readaptación junto a cuidados especiales en personas que han sufrido un accidente cerebrovascular: 8%.

Durante los últimos años, la incorporación de nuevas tecnologías nos ha permitido impulsar una amplia gama de servicios especializados avanzados. En concreto, durante 2020, hemos:

- Incorporado nuevos sistemas de tratamiento, como la Magnetoterapia.



- Mejorado la comunicación y relación entre personas, así como la gestión de los datos mediante la videoconsulta o el acceso al historial clínico a pie de cama a través de *tablets*.
- Sumado al uso racional de sujeciones físicas, el de la farmacología asociada a la alteración de la conducta.
- Dotado nuestras instalaciones de mobiliario adaptado a características físico/funcionales y de salud especiales.

Con ello, los beneficios de nuestro **modelo asistencial** inciden directamente sobre la propia persona mayor, sus familiares y los profesionales que les cuidan y atienden, tal y como corrobora el índice de satisfacción generada. Por último, todo ello redunda en la mejora y crecimiento de nuestra organización.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS ANTE EL COVID-19

El año 2020 ha supuesto todo un reto a la adaptabilidad de nuestro modelo. La aparición de la pandemia nos llevó a reorientar su dinámica a un escenario de difícil control, con un mayor número de residentes enfermos, en situación crítica y con altos requerimientos de fuertes medidas de protección que limitaban la vida normal en los Centros.

Para afrontar con garantías el cuidado de nuestros mayores, desde el primer momento, antes incluso de ser declarada la pandemia, nuestro servicio asistencial puso en marcha protocolos de identificación temprana, gestión y control de casos y brotes epidémicos, así como de seguimiento permanente del estado de los residentes, que incluían:

- Alertas automatizadas en un sistema de gestión clínica para detectar de forma temprana sintomatología compatible con la infección por coronavirus y controlar su evolución.

- Adaptación de nuestros equipos sanitarios (medicina, enfermería, psicología, auxiliares) a los periodos más críticos, con refuerzo en la formación y acceso a información actualizada.
- Utilización de pruebas de diagnósticas de alto rendimiento desde el primer mes de pandemia.
- Ser pioneros en la utilización de tests de antígenos para cribado en residentes y trabajadores desde principios de septiembre, adquiriendo más de 60.000 unidades.
- Mejora de servicios sanitarios de valor añadido, como la Oxigenoterapia para pacientes con necesidades urgentes, con más de 10.000 litros de oxígeno a disposición de nuestros Centros.
- Comunicación sanitaria regular con todos los familiares, y diaria en el caso de residentes enfermos.
- Utilización de nuevas tecnologías para la comunicación interfamiliar y mejora de la socialización en momentos de aislamiento preventivo o por enfermedad.
- Monitorización de la actividad física y del estado nutricional y anímico de los residentes.

VACUNACIÓN FRENTE AL COVID-19

Asimismo, como medida prioritaria para garantizar la salud de nuestros residentes y profesionales, en Caser Residencial actuamos en coordinación con los servicios de salud desde el momento en que se activó el Plan de Vacunación del Gobierno de España. Además, hemos desarrollado sesiones de formación e información sobre tipologías de vacunas, funcionamiento, beneficios y posibles efectos secundarios.



ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA (ACP)

Nuestra atención, centrada en la persona, se caracteriza por una intervención que sitúa a los mayores en el eje central de la organización, los Centros y la actuación de nuestros profesionales. Nuestros diferentes servicios de atención profesionalizada buscan mejorar la calidad de vida de las personas, necesiten o no cuidados, otorgando la máxima prioridad a su autonomía y bienestar. Ello configura una forma de relación con las personas basada en su empoderamiento.

USO MÍNIMO Y RACIONAL DE SUJECIONES

Fieles a nuestra política que prima la integridad biopsicosocial de la persona y, sobre todo, el respeto a su dignidad, como factores clave en su protección y cuidado, en Caser Residencial apostamos firmemente en todos nuestros Centros por una atención geriátrica de calidad con una gestión adecuada en el uso de sujeciones.

En este sentido, no escatimamos en la formación continua de nuestros profesionales y en la dotación de nuestros Centros con nuevas tecnologías y equipamiento adaptado. Ello nos permite ofrecer intervenciones integrales con nuevas dinámicas de trabajo que mejoran la seguridad de nuestros residentes.

ÁREAS DE ATENCIÓN

En Caser Residencial ponemos a su disposición diferentes **áreas de recuperación y readaptación** desde una perspectiva multi e interdisciplinar para lograr la máxima funcionalidad e independencia, prevenir complicaciones y mejorar la calidad de vida de la persona:



ÁREA TRAUMATOLÓGICA

Para tratar procesos de recuperación de fracturas en personas mayores.



ÁREA NEUROLÓGICA

Las disfunciones de este ámbito son una de las principales causas de discapacidad y dependencia en residencias que, entre otros, pueden implicar el deterioro de la memoria, comportamiento y de la capacidad cognitiva y para realizar actividades cotidianas, como es el caso de la Enfermedad de Alzheimer y otras demencias.



ÁREA DE CUIDADOS POST-HOSPITALARIOS

En ocasiones, los cuidados que necesita una persona mayor tras el alta hospitalaria pueden resultar complicados (poca disponibilidad del cuidador por motivos laborales, falta de capacitación o barreras arquitectónicas del domicilio) y nuestros servicios se adaptan a las necesidades de cada situación familiar. Este tipo de estancias por recuperación en nuestros Centros representan cerca del 27%, y cuentan con asistencia sanitaria: médico, enfermería y auxiliares especializados para garantizar el mejor seguimiento y la realización de actividades adaptadas a las circunstancias personales, teniendo en cuenta la historia de vida del residente. Todo ello se complementa con programas específicos de recuperación y fomento de las relaciones, esenciales para su pronta vuelta al domicilio.



ÁREA DE CUIDADOS AL FINAL DE LA VIDA

UNIDADES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Asimismo, ofrecemos **unidades de atención especializada**, diseñadas para garantizar una mejor atención a nuestros residentes y dotadas de características específicas en cuanto a instalaciones, profesionales y programas asistenciales desde los ejes sociosanitario, psicogeriátrico y de salud mental, siempre en función de los motivos de su ingreso:



UNIDAD RESIDENCIAL SOCIOSANITARIA

En el marco del convenio de colaboración entre el Gobierno Vasco, Osakidetza –Sistema Sanitario Público Vasco– y la Diputación de Álava, a través del Instituto Foral de Bienestar, nuestro **Centro de Alto del Prado** dispone de 25 plazas de carácter temporal dirigidas a personas con necesidades intensas de cuidados.



UNIDAD RESIDENCIAL DE PSICOGERIATRÍA

Habilitada en nuestros **Centros de Anaka, Betharram y Santo Ángel**, esta unidad aborda la geriatría, la neurología y la psiquiatría, con especial atención a la enfermedad mental y al síndrome demencial con sintomatología conductual disruptiva en el mayor.

El abordaje del residente contempla la gestión conductual y los síndromes geriátricos, proporcionando el tratamiento adecuado (farmacológico y no farmacológico) y promoviendo su integración social. Apostamos firmemente por un uso racional de la farmacología y de las medidas de control, incidiendo en la prevención del deterioro funcional y posible dependencia de la persona.

Con ello, buscamos estabilizar la expresión clínica de la enfermedad mental y demencial, la adecuación conductual y la gestión de los síndromes geriátricos asociados.



UNIDAD RESIDENCIAL DE SALUD MENTAL

Disponible en nuestros **Centros de Betharram y Castell D'Oliana** está diseñada para personas de cualquier edad. Se caracteriza por un modelo de atención dotado de herramientas de rehabilitación psicosocial adecuadas a las necesidades de los residentes, potenciando con una intervención integral sus capacidades y reforzando áreas con carencias, mediante talleres grupales con objetivos individualizados.

Estos talleres se diseñan en función de las áreas de mayor interés para su readaptación: actualidad, gimnasia grupal e individual, videoteca, ofimática, taller de medicación y farmacia, de lectura, etc.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Todos nuestros Centros desarrollan un amplio programa de actividades adaptadas al perfil de residentes, ubicación, instalaciones y aspectos culturales de la zona.

Buscamos proporcionar experiencias que superen sus expectativas, fomenten la interacción entre residentes y tengan un impacto positivo en su salud emocional.

Estos programas, a través de iniciativas de estimulación de las actividades cotidianas, rehabilitación, mantenimiento, terapia ocupacional, etc., persiguen favorecer su independencia, prevenir limitaciones, mantener su salud y reintegrar psicosocialmente a la persona.



07.

Talento Caser Residencial



NUESTRO EQUIPO

Distribución por sexo	2020	%
Mujer	2.106	89%
Hombre	267	11%
Total	2.373	

A cierre del ejercicio 2020, el equipo de Caser Residencial ascendía a 2.373 personas (el 89% mujeres). El 72,19% del total se dedica a labores asistenciales.

Distribución por tramos de edad	%
Menos de 30 años	14%
30 – 40 años	23%
40 - 50	30%
>50 años	34%

GREAT PLACE TO WORK



El año 2020 ha supuesto la materialización de la Certificación **Great Place to Work** concedida a Caser Residencial a finales de 2019, posicionándonos como la primera empresa dedicada a la atención a personas mayores en conseguir este sello de calidad en el empleo.

Con unos altos niveles de participación y satisfacción, valores como compañerismo, trabajo en equipo y orgullo por el trabajo realizado, son los que hacen de Caser Residencial un lugar excelente para trabajar y los que nos distinguen por ofrecer a las personas mayores que viven en nuestros Centros una atención centrada en la persona y unos máximos estándares de calidad en cuidado asistencial, hostelero y trato.

FORMACIÓN

En Caser Residencial, somos conscientes de que las personas que forman nuestro equipo son quienes hacen posible el logro de nuestros objetivos de servicio y calidad para seguir siendo referentes en nuestro sector. Por ello, una parte significativa de nuestro esfuerzo inversor se dirige a iniciativas para su capacitación continua.

En un año tan especial, marcado por una crisis sanitaria, de todos sabida, y que ha tenido consecuencias a nivel sanitario, social y económica, la formación de nuestro equipo en materia de seguridad frente a la enfermedad ha sido especialmente relevante. Desde los primeros momentos, hemos trabajado intensamente en el desarrollo de protocolos con estrictas medidas de protección para garantizar la seguridad tanto de nuestros residentes y sus familias como de nuestros empleados.

La evolución de la crisis y el conocimiento sanitario adquirido nos han permitido ir actualizando en cada fase los programas formativos para adecuarlos a las necesidades del momento.

La consolidación en 2020 del **Campus de Caser Residencial** <https://campus.caserresidencial.es>, nuestra plataforma de e-learning, que comenzó su despliegue en octubre 2019, ha sido una herramienta fundamental para la formación de nuestra plantilla, en un año que no permitía un desarrollo formativo presencial.

Está dotada de los últimos avances para favorecer el aprendizaje de nuestros profesionales, de forma sencilla, flexible y adaptada a sus perfiles, disponibilidad horaria y accesible desde cualquier dispositivo. Entre otras funcionalidades, ponemos a su disposición un espacio intuitivo y amigable, herramientas sociales (mensajes, foros, chats...) y una amplia selección de recursos multimedia.

Desde su lanzamiento, hemos ido incorporando cursos que han tenido muy buena aceptación entre nuestros profesionales, y desde mayo de 2020 hemos incluido la **formación de acogida** para todas aquellas personas que se suman a nuestra Compañía, en la que compartimos una presentación corporativa, información sobre nuestra política de calidad, nuestra



cultura corporativa, así como información acerca de otros ejes fundamentales para nosotros, tales como el plan de igualdad, cómo liderar la diversidad, la capacitación en PRL y la protección de datos.

Durante el año 2020, y desde nuestro Campus, hemos conseguido impartir 27.200 horas de formación, de las cuales más del 75% se han destinado a PRL y Calidad, seguido de habilidades personales (11,36%) y área asistencial (8,51%). Estas acciones formativas han sido programadas teniendo en cuenta las necesidades prioritarias de nuestra plantilla: seguridad física frente al

Covid-19 y cuidado de nuestra mente. Todo ello, con vistas a mejorar el cuidado y a la atención a nuestros residentes.

Asimismo, durante 2020 hemos dado continuidad al **Programa de Liderazgo** dirigido a responsables asistenciales, de servicios generales y jefes de grupo. Otra prueba más de nuestra apuesta por el desarrollo de habilidades y competencias (motivación, comunicación, autodesarrollo, gestión de conflictos o *feedback*, etc.) para gestionar personas y promover equipos altamente eficaces.

TALENTA

En el marco de **Talenta**, la firme apuesta del Grupo Caser por impulsar el talento femenino y la diversidad, en Caser Residencial hemos desarrollado diversas iniciativas:

CHARTER DE LA DIVERSIDAD

Por nuestra adhesión en 2019 y la reciente renovación en abril del 2021 a este sello, impulsado por la Comisión Europea para mejorar la eficiencia empresarial y la sostenibilidad social en el marco de la legislación vigente en materia de igualdad y no discriminación, en Caser Residencial trabajamos por:

- Sensibilizar sobre la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.
- Avanzar en la construcción de una plantilla diversa.
- Promover la inclusión.
- Considerar la diversidad en las políticas de recursos humanos.
- Impulsar la conciliación.
- Reconocer la diversidad de los clientes.
- Extender, comunicar y difundir este compromiso.
- Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación y los resultados.



Integrantes de la
iniciativa Talenta

LIDERANDO LA DIVERSIDAD

A finales de 2019, el Grupo lanzó para todas sus compañías la **píldora formativa Liderando la diversidad**, con el principal objetivo de conocer de forma sencilla este concepto, su importancia y valor en el plano personal y profesional. Desde su lanzamiento, esta píldora forma parte de los contenidos de nuestra **formación de acogida**.

En septiembre de 2020 arrancó la **2ª edición del programa formativo Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino**, impartido en la Escuela de Organización Industrial de Madrid. En él han participado, durante tres meses, 20 profesionales de diferentes áreas del Grupo, desarrollando habilidades directivas y conocimientos en efectividad personal, inteligencia emocional, transformación digital, liderazgo, creatividad, marca personal y negociación.

En esta línea, dirigido a impulsar el desarrollo de las mujeres directivas, en diciembre de 2020 se puso en marcha la **1ª edición del programa formativo Mujer y Liderazgo**, impartido por IESE. Han participado nueve directivas del Grupo, y durante tres meses, han trabajado, entre otras, capacidades de liderazgo relacionadas con la negociación, resolución de conflictos, toma de decisiones o gestión del tiempo, e identificarán fortalezas y áreas de mejora a través de un plan de acción individualizado que les permita avanzar en sus habilidades de liderazgo.

08.

Comité de Ética



Para Caser Residencial, la ética es un factor clave en nuestra política de calidad. Nuestro **Comité de ética**, constituido en 2014, es el órgano constituido para ayudar a las personas (residentes, familias y usuarios) y a los profesionales a prevenir y analizar posibles conflictos a fin de resolverlos de la forma más satisfactoria para las partes implicadas, buscando el curso óptimo de acción y procurando lesionar lo menos posible a cualquiera de ellas.

Desde su creación, cuenta con el asesoramiento de los doctores Diego Gracia, catedrático Emérito de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y uno de los grandes expertos españoles en bioética, y Lydia Feito, profesora de Bioética de dicha Universidad, así como de un equipo multidisciplinar de profesionales de todos nuestros Centros y distintos ámbitos (psicología, medicina, enfermería, trabajo social, bioética, etc.).

La gestión adecuada de conflictos en una cultura corporativa que reconoce y prima, en beneficio de todos, el papel central de la persona usuaria, refuerza la calidad objetiva y percibida tanto por nuestros residentes y sus familiares, como por nuestros profesionales.

A través de nuestro **Comité de ética** velamos para favorecer un entorno asistencial lo más humano posible y ofrecer un espacio de reflexión para mejorar la atención que prestamos.

Entre sus funciones, destacan:



Promover un entorno asistencial lo más humano posible.



Velar por el respeto de la dignidad de las personas que intervienen en la relación asistencial.



Asesorar en el proceso de toma de decisiones en aquellas situaciones en las que se planteen conflictos éticos.



Proponer protocolos de actuación para aquellas situaciones en las que puedan surgir conflictos éticos.



Formación bioética de los profesionales y de los miembros del Comité.



Memoria anual de actividades.

Durante el 2020, la pandemia también ha modificado su operativa. Al no poderse realizar presencialmente en los Centros, las reuniones a través de videoconferencia se han intensificado. Asimismo, se han analizado y gestionado aquellos aspectos que inciden en los Centros y son fuente de conflictos éticos.



Desde 2014 nuestro Comité de ética ha venido desarrollando diferentes Jornadas dirigidas a profesionales

JORNADAS Y FORMACIÓN

Para divulgar la importancia de la actuación ética en el ámbito sociosanitario, desde 2014 nuestro Comité de ética ha venido desarrollando diferentes Jornadas dirigidas a profesionales del sector en distintas ciudades españolas.

Pese a que, a consecuencia de la Covid-19, se han visto reducidas en 2020, en septiembre celebramos una jornada online dirigida a los equipos directivos de nuestros Centros que, bajo el título “Reflexiones éticas ante la Covid-19 en centros residenciales”, contó con la participación del Dr. Diego Gracia.



Jornada de Ética celebrada en Vitoria.

JORNADAS DE DIVULGACIÓN

01

2014 MURCIA

29 MAYO 2014

Jornada Regional de ética asistencial en centros sociosanitarios.

02

2014 BILBAO

25 SEPT. 2014

Bioética en instituciones sociosanitarias.

03

2014 ZARAGOZA

24 OCT. 2014

Bioética en instituciones sociosanitarias y socioasistenciales.

04

2015 LÉRIDA

27 ENERO 2015

Retos éticos y oportunidades profesionales en el ámbito social y sanitario.

05

2015 VITORIA

05 FEBRERO 2015

Bioética en instituciones sociosanitarias y socioasistenciales.

06

2015 LOGROÑO

05 MAYO 2015

Jornada de sensibilización en bioética en el ámbito sociosanitario.

07

2016 LEÓN

03 MAYO 2016

Práctica y relevancia en el ámbito sociosanitario.

08

2016 BADAJOZ

22 JUNIO 2016

Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.

09

2017 LOGROÑO

03 OCT. 2017

Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.

10

2017 MADRID

24 OCT. 2017

Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.

11

2018 ZAMORA

18 DIC. 2018

Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.

12

2019 VITORIA

11 Dic. 2019

II Jornada de Bioética en el ámbito sociosanitario.



09.

Comprometidos con la calidad



RUTA HACIA LA EXCELENCIA

Para lograr la Excelencia en el cuidado de las personas mayores, el **modelo asistencial** de Caser Residencial se sustenta sobre la Calidad como factor diferencial del desarrollo de su posicionamiento de liderazgo en el sector, basado en el cuidado asistencial, hostelero y trato.

Durante estos 20 años de actividad, fieles a nuestro compromiso con la mejora continua de la organización hemos desarrollado un sistema integrado de gestión inspirado en el Modelo EFQM de Calidad y Excelencia, con el foco puesto en conseguir los máximos estándares de calidad.

Estos son algunos de nuestros hitos más destacados:



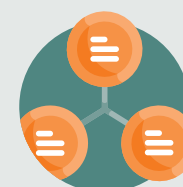
A continuación se muestran los conceptos de excelencia del modelo EFQM que se identifican con nuestros ejes estratégicos para el logro de la mejora continua.



Sumar Valor a nuestros
clientes



Apostar por el talento
como clave del éxito



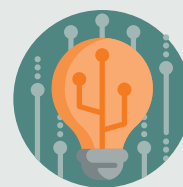
Desarrollar la capacidad
organizativa



Crear un futuro sostenible



Gestionar con agilidad



Aplicar soluciones
creativas e innovadoras



Buscar resultados
sostenibles



Liderar con integridad

COMPROMISO CON LA CALIDAD

En Caser Residencial somos conscientes del valor estratégico del Compromiso con la Calidad como factor clave para lograr nuestro propósito corporativo. La involucración de todo el equipo hace posible transformar día a día nuestra Visión en realidad.

Desde este enfoque del valor de la palabra dada hacia la Excelencia para lograr nuestra Misión, asumimos los siguientes compromisos:



Cumplir con los requisitos legales y de otro tipo que sean aplicables al Sistema Integrado de Gestión, relacionados con la Seguridad y Salud de los Trabajadores, el medio ambiente y las disposiciones establecidas por las diferentes administraciones públicas.



La prevención de daños y del deterioro de la Seguridad y Salud de Trabajadores, residentes y resto de personas relacionadas con la organización; la protección del medio ambiente a través de acciones que favorezcan la prevención de la contaminación y la gestión racional de los recursos naturales.



La Mejora Continua de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la mejora del desempeño ambiental de la organización, de la gestión y del desempeño de la Seguridad y Salud de los Trabajadores y, en general, la mejora continua de los procesos, a fin de satisfacer y superar las expectativas de sus grupos de interés incluida la sociedad, fijando objetivos, desplegando acciones, estableciendo indicadores, implementando las mejoras pertinentes, potenciando la innovación, compartiendo el aprendizaje y buenas prácticas.

Esta filosofía inspira todas nuestras iniciativas y nuestra apuesta por la innovación y la mejora continua, valorando y recompensando el esfuerzo, y compartiendo y promoviendo los valores corporativos con los que crecemos las personas que formamos la organización y nuestros clientes.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para Caser Residencial, la opinión de nuestros clientes (tanto residentes como sus familiares) y prescriptores acerca de la mejora continua de nuestros servicios es fundamental.

Por ello, contamos con un sistema de medición de la satisfacción de clientes (Net Promoter Score, NPS). Dos veces al año contactamos por teléfono con los familiares de nuestros clientes para conocer su grado de satisfacción con diferentes aspectos de nuestro servicio: calidad asistencial, trato y alimentación, servicios generales, etc. Posteriormente, analizamos los datos recabados a nivel de Centro y compañía para incorporar las mejoras oportunas en la experiencia del cliente.

En 2020 retomamos las encuestas en el mes de julio y desde esta fecha a diciembre hemos realizado más de 1.800 entrevistas a familias y residentes. Comprometidos con la situación, añadimos cuatro preguntas sobre la gestión de nuestros Centros durante la pandemia, con un resultado de una

satisfacción media de 8,7 sobre 10. A cierre del ejercicio, el NPS de compañía se situó en 37 y la satisfacción global del cliente en 8,47 sobre 10.

HITOS RELEVANTES

CERTIFICACIONES

Nuestro sistema integrado de gestión, inspirado en el Modelo EFQM de Calidad y Excelencia, incorpora las orientaciones de diferentes normativas y modelos: ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001, UNE 158.101, Libera-Ger, OHSAS 18001, BPTW o GRI, como base para alcanzar nuestro propósito corporativo.

Desde este enfoque, las Certificaciones recibidas de entidades acreditadas representan un aliado para mejorar nuestra competitividad y seguir aportando valor a la sociedad:



AENOR

La certificación ISO 9001:2015 de AENOR confirma que nuestro sistema integrado de gestión potencia aún más el enfoque hacia la gestión eficiente, el análisis del contexto en el que desarrollamos nuestras actividades y la consideración de los riesgos asociados.

Nuestra apuesta por la mejora continua incluye también el cumplimiento de criterios ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y la RSE.



Certificación Covid-19 AENOR

La nueva certificación del Protocolo frente al Covid-19 de AENOR pone de manifiesto nuestro firme compromiso con la prevención y tratamiento de la enfermedad ante nuestros principales grupos de interés: clientes (residentes y familiares), trabajadores, sociedad y accionistas.

Tras dar apoyo y soporte a toda la organización durante el primer semestre de 2020, e innovar con el desarrollo de un Marco para la Gestión, Prevención e Intervención ante el Covid-19, en el mes de noviembre nuestros protocolos de actuación superaron el proceso de evaluación de AENOR y ratificaron la seguridad de estar aplicando procedimientos adecuados y reconocidos.

Así, en el mismo año en el que afrontamos eficazmente la pandemia, obtuvimos el certificado AENOR de Protocolo frente al Covid-19 tanto para todos nuestros Centros como para nuestro Servicio de ayuda a domicilio.

EFQM

El Club Excelencia en Gestión nos otorgó en 2019, por cuarta vez consecutiva, el reconocimiento con el Sello EFQM 500+, valorando con una puntuación +550-599 la implementación del Modelo EFQM de Calidad y Excelencia en nuestro sistema integrado de gestión.



Entrega del Sello EFQM 500+

El EFQM es un modelo definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad y que mediante una puntuación valora y reconoce a las organizaciones con mejor desempeño en gestión de la Calidad.

Revalidar este reconocimiento confirma nuestra apuesta por la Calidad y la Excelencia y la consolidación de nuestra estrategia de atención a las personas mayores.



MEDIDAS IMPLEMENTADAS ANTE EL COVID-19

Desde el primer momento, hemos reforzado nuestro compromiso para hacer frente a la pandemia y proteger la seguridad y salud de nuestros residentes, usuarios y trabajadores, en todos y cada uno de nuestros Centros y servicios.

Para ello, en el marco de nuestro plan de continuidad de negocio por riesgo biológico, hemos creado y desarrollado un **Plan marco para la gestión, prevención e intervención ante el Covid-19**, que incluye:

- Un **Grupo de crisis Covid** formado por un responsable por Centro y un coordinador nacional, encargado del seguimiento con el Comité de Gestión.
- Un **Plan de Contingencias** para hacer un análisis detallado de la infraestructura y de las características de los residentes,
- sectorizar por cohortes en caso de brote, disponer de los recursos humanos necesarios, dotar de EPIs a todas nuestras instalaciones y asegurar la continuidad de la actividad ante casos de infección de residentes y/o personal.
- Un **Protocolo de Medidas de protección ante la Covid-19**, con actuaciones diarias durante la cuarentena, extremando las labores de limpieza, desinfección y gestión de residuos y designando responsables.
- Un **Plan de desescalada**, sectorizando por cohortes para una vuelta con medidas a la normalidad y estableciendo procedimientos específicos para la reanudación de visitas, la detección y actuación temprana ante posibles nuevos casos, salidas a hospital o consultas externas, así como nuevos ingresos.
- Refuerzo de los sistemas de información y comunicación.



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SEGURIDAD ANTE LA COVID-19

Como no podía ser de otro modo, nuestro Plan de prevención de riesgos laborales (PRL) también se ha visto reforzado con motivo de la pandemia. Durante todo 2020 ha sido, y seguirá siendo, prioritaria toda actividad desarrollada en este ámbito, tanto en nuestros Centros residenciales y de día, como en nuestro servicio de ayuda a domicilio.

En este sentido, y con el fin de preservar el bienestar y la salud de nuestros mayores y trabajadores, hemos llevado a cabo:

- Evaluaciones detalladas de riesgos por exposición al coronavirus, como riesgo biológico.
- Protocolos específicos de PRL para todos nuestros Centros y servicios, incluido uno para trabajadores especialmente sensibles.
- Programas de formación específica.
- Refuerzo de los sistemas de información con infografías y cartelera.

10.

Caser
Cuidados





CASER CUIDADOS, LA ASISTENCIA SANITARIA Y SOCIO SANITARIA EN EL HOGAR

La actualidad que nos envuelve trae consigo situaciones impensables hace tan solo unos meses, pero la vida debe continuar y es nuestro compromiso seguir cuidando, donde y cuando se necesite.

Por eso, durante 2020 hemos lanzado en Madrid, Zaragoza, Vizcaya, Guipúzcoa y A Coruña, **Caser Cuidados**, nuestra nueva gama de servicios de atención sanitaria y sociosanitaria a domicilio para ofrecer una asistencia personalizada en el hogar, además de los acompañamientos necesarios fuera de ella.



Caser Cuidados es la solución ideal para cualquier:

SITUACIÓN	DURACIÓN	EDAD	LUGAR
Dependencia	Temporales	Niños	Día a día en casa y fuera de ella
Discapacidad	Permanentes	Adultos	En el hospital
Convalecencia o enfermedad		Adolescentes	En la residencia
		Mayores	En la empresa

El afianzamiento del servicio privado a domicilio que llevamos varios años desarrollando en Madrid, con el soporte de nuestras tres residencias en la Comunidad, nos ha permitido ampliar nuestra respuesta a las nuevas necesidades de la población, especialmente las que plantea el continuo crecimiento de las personas mayores de 65 años.

Este nuevo modelo de negocio mantiene una estructura similar a la que teníamos hasta ahora, en la que un trabajador social se encarga de valorar, asesorar y coordinar los servicios en los domicilios, pero evoluciona a un concepto de servicio mucho más especializado, dirigido no solo a dependencia, sino también a discapacidad y convalecencia.

Nuestra metodología se basa en una valoración personalizada en el domicilio para adaptar los servicios que precisa cada cliente a sus necesidades reales. Ello nos permite ofrecer actuaciones individuales, bien de un solo profesional o coordinar la acción sociosanitaria de varios profesionales

para casos más complejos, tales como una fractura de cadera, una demencia avanzada o un accidente cardiovascular.

De igual modo, este tipo de servicios nos permiten prestar asistencia a otros colectivos como las personas con alguna diversidad funcional, física o intelectual, a quienes ofrecemos acompañamiento, apoyo a la vida independiente y cuidados sociosanitarios, así como a quienes precisan convalecencia tras una operación, una estancia hospitalaria o un accidente.

PLATAFORMA DE SERVICIOS A DOMICILIO

Nuestros servicios de asistencia en el hogar para el cuidado de personas y dar apoyo a la familia incluyen:



Cuidados por horas



Red de cuidadores cualificados



Enfermería



Teleasistencia



Terapia psicológica



Fisioterapia, rehabilitación, readaptación



Logopedia



Así como otros de trabajo social, terapia ocupacional, podología o servicios de asesoramiento telefónico (médico, psicológico, jurídico, etc.).

NUEVOS SERVICIOS

Nuestro objetivo es posicionarnos como empresa de valor añadido para quienes necesitan cuidados especializados en su domicilio, tales como:

- **Ayuda a domicilio:** aseo, movilizaciones, control de medicación, etc. Acompañamientos médicos y hospitalarios y/o gestiones.
- **Teleasistencia 24 h.** con respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, tanto dentro como fuera del domicilio.
- **Rehabilitación y/o readaptación en el hogar** para favorecer al máximo la comodidad y, en la medida de lo posible, la autonomía personal.
- **Cuidados sanitarios:** medicina, fisioterapia, enfermería, logopedia, terapia ocupacional, podología, psicología y neuropsicología.

- **Programas asistenciales especializados:**

- Convalecencia post-intervención quirúrgica o accidente.
- Recuperación traumatológica (cadera, rodilla, etc.).
- Daño cerebral y lesión medular adquirida (ictus, traumatismos, infecciones y tumores...).
- Enfermedad crónica avanzada (renal, cardíaca, hepática, etc.).
- Procesos neurodegenerativos (alzheimer, parkinson, ELA, etc.).
- Apoyo a la vida independiente (discapacidad intelectual y/o física).

Para ello, seguimos reforzando nuestra política de acuerdos de colaboración con hospitales, asociaciones, fundaciones tutelares y entidades de todo tipo que pueden necesitar contratar nuestros servicios para sus usuarios, empleados y clientes o bien derivarles hacia nosotros.

Nuestra previsión para 2021 es acometer la segunda fase del proyecto a partir del segundo semestre, y desarrollarlo en otras provincias, en un futuro próximo.



11.

Apuesta por la innovación



Nuestra apuesta por la innovación forma parte de nuestra cultura corporativa. Nuestro compromiso con la Excelencia se materializa en su desarrollo para la mejora continua tanto de nuestro modelo asistencial y de cuidados como del de gestión.

Año tras año elaboramos un Plan de Innovación en el que participan todos nuestros Centros y servicios centrales, y que permite incorporar a nuestro sistema de trabajo todos los proyectos e iniciativas que aportan calidad de vida.

En este año de pandemia, esta apuesta ha mostrado, aún más si cabe, su relevancia. Gracias a ella, hemos podido reforzar nuestra capacidad de respuesta ante la situación. Entre otros, la incorporación de nuevas tecnologías nos ha permitido agilizar procesos y garantizar la continuidad del modelo, mejorar la comunicación e interacción entre personas, la gestión de los datos mediante la videoconsulta o el acceso al historial clínico a pie de cama a través de *tablets*.



En lo relativo a la tecnología buscamos siempre el beneficio directo que tendrá para nuestros principales grupos de interés: nuestros residentes, sus familias y nuestro equipo humano. Con nuestro Plan tecnológico anual mejoramos la eficiencia de nuestra gestión al agilizar los procesos de información, comunicación y toma de decisiones velando siempre por la mejora de la calidad de vida de

nuestros residentes. Nuestra apuesta por la digitalización se ha materializado en la incorporación de *tablets* y *apps* para facilitar la comunicación directa entre nuestros residentes y sus familias, así como en la optimización de nuestros procesos operativos.

Asimismo, nuestra área de infraestructuras está volcada tanto en la construcción

de seis nuevos Centros repartidos por diferentes puntos de la geografía nacional como en la renovación de las instalaciones de los 20 que tenemos en la actualidad. Además, colabora estrechamente con otras áreas y otras empresas del Grupo para el desarrollo de proyectos orientados a la mejora continua de nuestros Centros. Durante este ejercicio hemos procedido a la

renovación integral de las estancias de nuestras residencias de Alto del Prado (Vitoria-Gasteiz), A Zapateira (A Coruña), Arturo Soria y Santa Hortensia (Madrid).

Los nuevos centros se caracterizan tanto por el impactante diseño exterior de sus edificios como por unas estancias muy acogedoras y funcionales, buscando convertirlas en lo más parecido al hogar de nuestros mayores. Esto se consigue cuidando al máximo las zonas comunes, con un predominio de la luz natural para poder enriquecer la estancia de nuestros residentes.

Movidos por la inquietud continua de mejorar nuestros centros para hacer de sus espacios estancias más acogedoras para nuestros mayores y centros de trabajo más ergonómicos para nuestros trabajadores, nuestro Plan director de Infraestructuras sienta las bases para la homogeneización y actualización continua de nuestras instalaciones. Entre sus planteamientos destacan:

- Mejorar las prestaciones de todas nuestras instalaciones.
- Reducir su consumo energético (iluminación LED, energías renovables, sistemas automatizados de climatización, ventilación e iluminación, etc.).
- Homogeneizar las instalaciones, materiales y equipamiento de nueva generación en nuestros Centros.
- Digitalizar toda la documentación técnica (planos, libros de edificio, etc.).



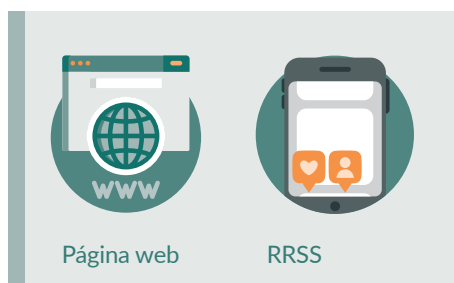
12.

Comunicación



Siendo la transparencia uno de nuestros valores fundamentales, siempre apostamos por la comunicación como la herramienta más eficaz para cumplirla.

Así, además de nuestros habituales canales de comunicación con nuestros grupos de interés:



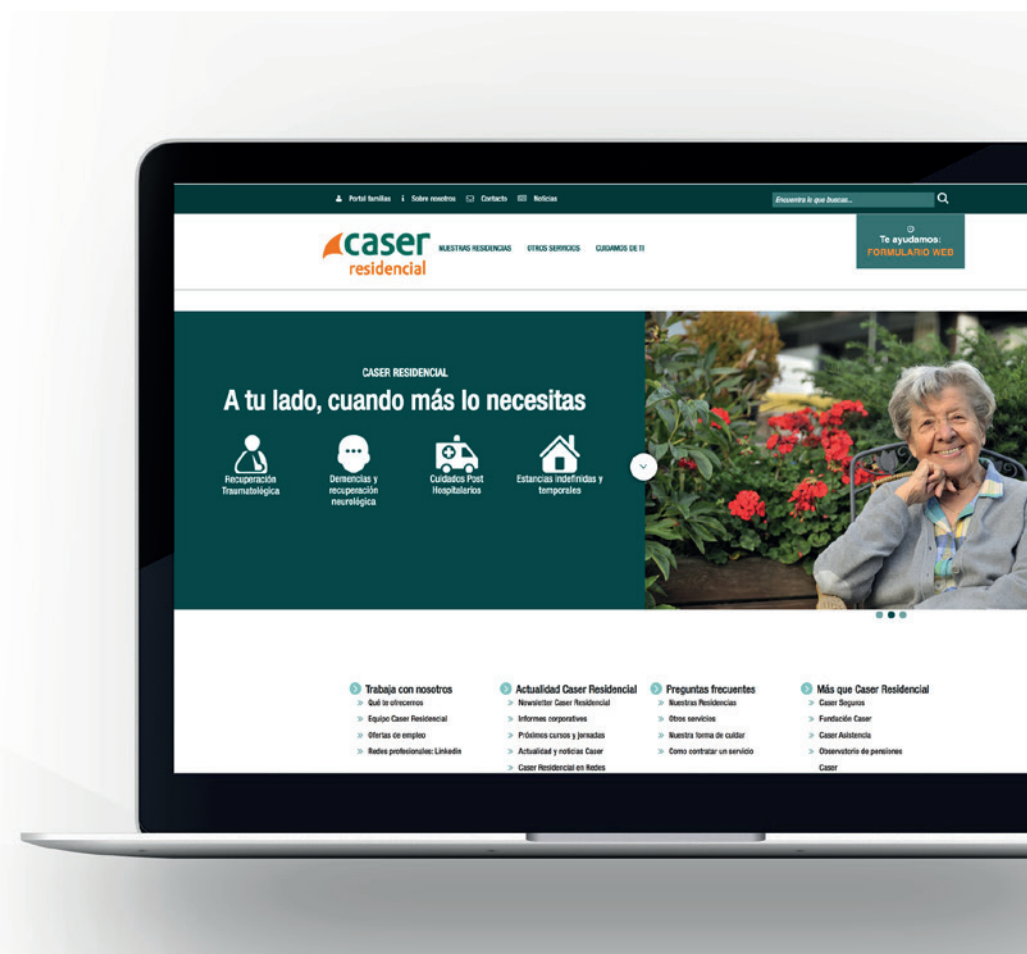
en un año tan atípico como 2020, decidimos constituir grupos de comunicación en cada uno de nuestros Centros, encargados de llamar diariamente a las familias de nuestros residentes durante el periodo de

confinamiento para mantenerles informados de su estado y situación. Estos grupos se mantienen con la finalidad de fomentar la comunicación con las familias.

Como complemento, hemos fomentado al máximo el uso de las nuevas tecnologías para paliar, en la medida de lo posible, el distanciamiento social impuesto por la Covid-19. En este sentido, las **videollamadas** han permitido a nuestros residentes ver y seguir en contacto con sus familiares, aspecto que en situaciones como esta cobra mayor relevancia.

Asimismo, las **videoconsultas** han permitido a nuestros especialistas mantener un seguimiento cercano de nuestros residentes en los casos en los que no era posible realizar consultas presenciales.

Para ello, no hemos dudado en reforzar la inversión necesaria para ampliar e incorporar los equipos, medios y recursos tecnológicos, así como la información necesaria, que nos permitieran garantizar ambos cometidos, tan fundamentales en tiempos de pandemia.



13.

Proveedores



GESTIÓN DE PROVEEDORES

En Caser Residencial, la gestión de compras se lleva a cabo siguiendo unos procedimientos basados en la norma ISO 9001 y en el Modelo EFQM de Calidad y Excelencia.

Para la selección, homologación y evaluación de nuestros proveedores aplicamos, en todo momento, criterios de calidad, compromiso medioambiental, responsabilidad social y de eficiencia. En los últimos años, hemos potenciado la contratación de proveedores locales como contribución al fomento de la economía local y al cuidado del medio ambiente.

Nuestra relación con nuestros proveedores se rige por un código ético compartido, que marca su transparencia, confianza y compromiso. Además, fieles a nuestro afán de mejora continua, cada dos años, les realizamos una encuesta de satisfacción. Ello nos ha permitido a ambas partes afianzar nuestra relación, lograr mejoras significativas en nuestros procesos y crear alianzas con algunos de ellos.



Nuestra central de compras gestiona, con un exhaustivo análisis de mercado y aplicando criterios de calidad y normativas vigentes, el aprovisionamiento para nuestros Centros Residenciales. Ello ha ayudado a que no faltase ningún tipo de material durante las fases más duras de la pandemia, si bien ha tenido que adaptar su operativa:

- Habilitando un almacén central, encargado de recibir la mercancía y desde el que se distribuye a todas las residencias según sus necesidades.
- Ante la posible escasez de determinados productos, acudir, contrastando calidades y precios, a nuevos proveedores nacionales e internacionales para asegurar la provisión.
- Involucrar a su equipo humano en una búsqueda y negociación continua, en vez de anual como antes de la Covid-19.
- Selección continua de proveedores de ciertos productos para garantizar su profesionalidad.

De forma periódica ejecutamos un plan de seguimiento y control de consumos, especialmente de productos químicos, celulosa, y bolsas de plástico para ajustar las buenas prácticas de nuestros Centros a un consumo racional y necesario.

14.

Responsabilidad Social Empresarial



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

En Caser Residencial llevamos años comprometidos con el desarrollo sostenible. Prueba de ello es nuestra adhesión al Pacto Mundial, movimiento internacional de empresas sostenibles, cuyos principios hemos integrado en nuestra estrategia, cultura y actividad diaria.

También nuestra involucración en proyectos cooperativos que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados por las Naciones Unidas. De este modo, colaboramos de forma activa con la mejora social, económica y medioambiental. Las acciones realizadas con este fin en nuestros Centros Residenciales se resumen en:

- Impacto positivo en la Comunidad.
- Alianzas responsables y diálogos con grupos de interés.
- Gestión responsable del agua, recursos y residuos, minimizando el impacto ambiental.
- Sensibilización en sostenibilidad.
- Protección de los derechos humanos y laborales.
- Gestión del talento y desarrollo profesional.
- Cultura de diversidad e igualdad.
- Eficiencia energética.
- Experiencia y fidelización del cliente.
- Innovación.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

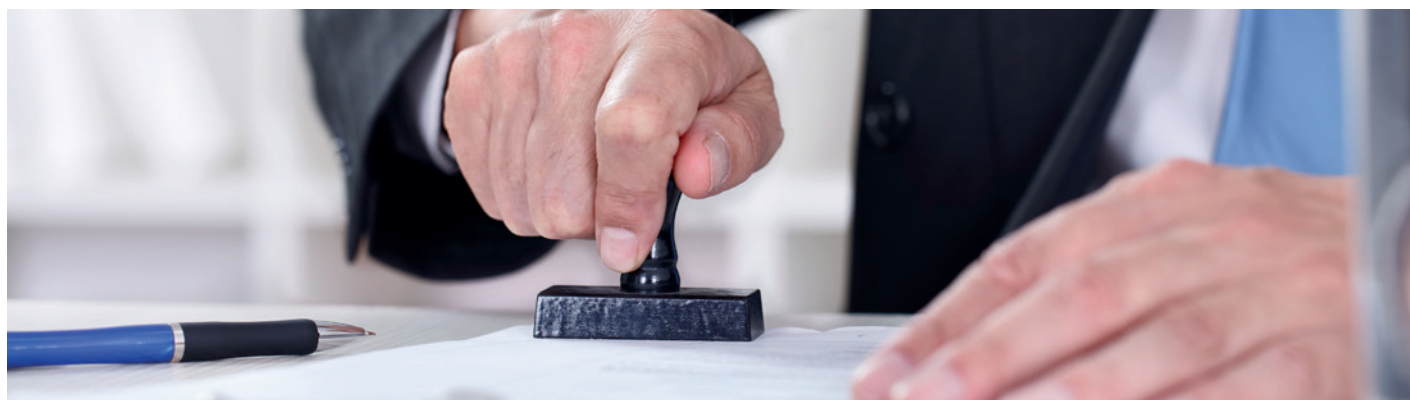


En este sentido, nuestra RSE se ha materializado con actuaciones en cinco ámbitos:



En relación con nuestro compromiso con el desarrollo y la sostenibilidad, estos ámbitos han enmarcado las siguientes iniciativas:

1. Colaboración con asociaciones del ámbito sanitario sin ánimo de lucro para compartir conocimiento, con un impacto positivo en la Comunidad a través de la generación de alianzas y redes solidarias.
2. Incremento de contratación de personal para reforzar tareas asistenciales y de servicios generales, generando valor económico para la sociedad.
3. Resolución de conflictos, respetando los valores de la compañía y apostando siempre por la conciliación, con acciones dirigidas a la protección de colectivos de trabajadores especialmente sensibles y diálogo continuo con enlaces sindicales, para salvaguardar los derechos humanos y laborales.
4. Firma de acuerdos y alianzas para la sostenibilidad social, mediante la sinergia entre el Sistema Nacional de Salud y los servicios asistenciales en nuestros Centros para dar soporte en el cuidado de nuestros mayores.
5. Fomento de la estabilidad de la contratación y la adaptación del puesto de trabajo a nuevas necesidades mediante la formación continua y actualización del conocimiento sobre la enfermedad, manteniendo nuestro compromiso con la gestión del talento y el desarrollo profesional.
6. Adecuación de espacios y estancias determinados por los planes de contingencia según cohortes, preservando el bienestar y la salud de nuestros residentes y trabajadores.
7. Refuerzo de las condiciones de seguridad para residentes y trabajadores, mediante el suministro de material de primera necesidad y la correcta utilización de EPIs.

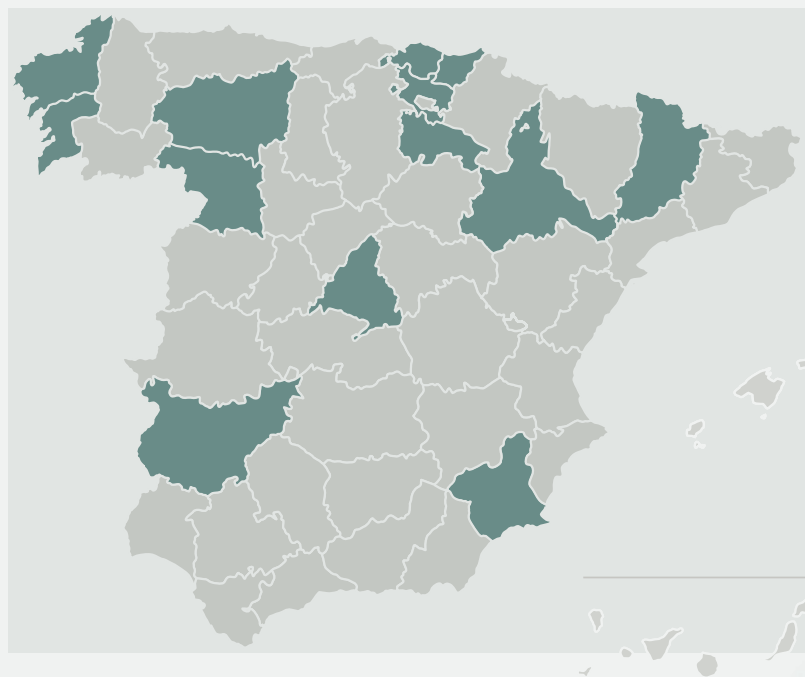


15.

Nuestros Centros



20
CENTROS
RESIDENCIALES
A TU SERVICIO



más información

acceda a la información
ampliada en nuestra
web corporativa:
www.caserresidencial.es



- 
A CORUÑA
 A Zapateira: C/ María Corredoira s/n
 15008 A Zapateira, A Coruña · 981 163 710
razapateira@caserresidencial.es
- 
ÁLAVA
 Alto del Prado: Camino Alto del Prado 10
 01007 Vitoria-Gasteiz, Álava · 945 154 215
raltoprado@caserresidencial.es
- 
BADAJOS
 Olivenza: Avda. Juan Robles Ramallo s/n
 06100 Olivenza, Badajoz · 924 492 890
rolivenza@caserresidencial.es
- 
 Guadiana: Avda. de Guadiana 6
 06011 Badajoz · 924 262 100
rguadiana@caserresidencial.es
- 
GUIPÚZCOA
 Anaka: C/ Anaka 8
 20301 Irún, Guipúzcoa · 943 667 780
ranaka@caserresidencial.es
- 
 Betharram: C/ Zubieta 161
 20280 Hondarribia, Guipúzcoa · 943 647 169
abetharram@caserresidencial.es
- 
MADRID
 La Moraleja: C/ Salvia 133
 28109 Alcobendas, Madrid · 916 597 302
rlamoreja@caserresidencial.es

- 
 Arturo Soria: C/ Puerto de Santa María 15
 28043 Madrid · 917 160 036
rarturosoria@caserresidencial.es
- 
 Santa Hortensia: C/ Santa Hortensia 46
 28002 Madrid · 915 106 810
rsantahortensia@caserresidencial.es
- 
MURCIA
 Santo Ángel: C/ Madre María Seiquer s/n
 30151 Santo Ángel, Murcia · 968 842 262
rsantoangel@caserresidencial.es
- 
 Alameda: C/ Alameda Doctor Fernández Corredor 4
 30800 Lorca, Murcia · 968 479 030
ralameda@caserresidencial.es
- 
LA RIOJA
 Montesión: C/ Montesión 14
 26007 Logroño, La Rioja · 941 499 052
rlogrono@caserresidencial.es
- 
LEÓN
 León: C/ Burbia 2
 24010 San Andrés del Rabanedo, León
 987 875 608 · rleon@caserresidencial.es
- 
LÉRIDA
 Castell D'Oliana: Ctra. Artesa de Segre-Adrall,
 Km. 143, 25790 Oliana, Lérida
 973 463 030 · oliana@caserresidencial.es

- 
 Lleida: Carrer de Terrassa 17
 25005 Lérida · 973 228 612
rlleida@caserresidencial.es
- 
PONTEVEDRA
 Pontevedra: Os Campos 21
 36140 Vilaboa, Pontevedra
 986 679 005 · rpontevedra@caserresidencial.es
- 
VIZCAYA
 Artxanda: Camino de San Roque 38
 48015 Artxanda, Bilbao · 944 134 111
artxanda@caserresidencial.es
- 
 Txurdinaga: Gabriel Aresti Hiribidea 40a
 48004 Bilbao · 944 02 25 70
rtxurdinaga@caserresidencial.es
- 
ZAMORA
 Zamora: C/Félix Rodríguez de la Fuente 16
 49159 Villaralbo, Zamora
 980 539 936 · rzamora@caserresidencial.es
- 
ZARAGOZA
 Ruiseñores: C/ Santiago Guallar 10
 50006 Zaragoza · 976 258 492
rruisenores@caserresidencial.es

- 
RESIDENCIA
-  Con Unidad de Psicogeriatría
-  Con Unidad de Salud Mental
-  Con Unidad Sociosanitaria

-  **CENTRO DE DÍA**
-  **APARTAMENTOS TUTELADOS**

En Caser Residencial ponemos a disposición de la sociedad un equipo humano cualificado, motivado y con amplia experiencia en la prestación de servicios asistenciales de calidad a las personas mayores.

El amor por nuestro trabajo y el respeto por las personas mayores son la razón de ser de nuestro quehacer diario.

En este sentido, no escatimamos recursos en dotar a todas nuestras instalaciones de equipamientos de vanguardia en cuanto a confortabilidad y eficiencia. Ello nos permite atender de forma individualizada las necesidades de cada persona para que pueda continuar con la máxima calidad su proyecto vital.



CASER RESIDENCIAL A ZAPATEIRA

UBICADO EN LA ZONA RESIDENCIAL
DE A ZAPATEIRA

En un entorno incomparable, rodeado de naturaleza, muy próximo al Club de Golf A Zapateira.

Accesible por la Avenida de Alfonso de Molina (N-550) y por la tercera ronda, el Centro dispone de parking para visitas y de servicio gratuito de autobús desde el centro de A Coruña.

Caser Residencial A Zapateira ofrece 192 plazas en habitaciones dobles e individuales.

Destacan sus amplias zonas comunes: jardín, biblioteca, salas de televisión, etc., diseñadas para el uso y disfrute de residentes, familiares y visitas.



Residencia
192
PLAZAS



Centro de Día
40
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ María Corredoira, s/n
15008 A Zapateira (A Coruña)

981 163 710
rzapateira@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL ALTO DEL PRADO

UBICADO EN LA ZONA RESIDENCIAL DE ARMENTIA

En una de las mejores zonas residenciales de la capital alavesa, muy próximo a las instalaciones deportivas del Estadio y Mendizorroza.

El Centro cuenta con amplios salones para poder celebrar encuentros familiares con los residentes, salas de televisión, jardín, cafetería. Además, ofrece zonas específicas para familias que quieran llevar a sus mascotas a visitar a los residentes.

Sus instalaciones están diseñadas y dotadas específicamente sin ningún tipo de barrera arquitectónica para atender a personas dependientes. Asimismo, ofrece sus plazas de carácter temporal a personas con necesidades intensas de cuidados.

Desde junio de 2015 el Centro gestiona 25 plazas concertadas de la Unidad Residencial Sociosanitaria en Álava.

Con más de 10 años de experiencia, el equipo del Centro presta sus servicios con la filosofía de cuidados y calidad que caracteriza a la compañía y permite ofrecer una atención individualizada desde una aproximación cercana y familiar.



Residencia

158

PLAZAS
(con una unidad
sociosanitaria)



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

Camino Alto del Prado, 10 bajo
01007 Vitoria-Gasteiz (Álava)

945 154 215
raltoprado@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL OLIVENZA

UBICADO EN LA LOCALIDAD DE OLIVENZA

Cuenta con una situación privilegiada por su proximidad a Badajoz, Andalucía y Portugal. El complejo, orientado a una campiña, ha sido especialmente diseñado y dotado de confortables instalaciones que, adaptadas a las necesidades de los residentes, ofrecen la calidad asistencial que requieren nuestros mayores. Sin olvidar el trato cercano y otros beneficios que el entorno rural puede ofrecer.

Dispone de zonas comunes como biblioteca, jardín, solárium, salas de televisión y patios ajardinados.

Un amplio equipo multidisciplinar: médico, enfermeras, auxiliares de enfermería, fisioterapeuta, trabajador social, terapeuta ocupacional y psicólogo, atienden directamente las necesidades de los residentes, tanto sanitarias como asistenciales y sociales, con las técnicas y terapias más innovadoras.

El amor por el trabajo y el respeto a las personas mayores definen su quehacer diario, proporcionando autonomía y confort a sus residentes y cuidando la atención a sus familiares.



Residencia
148
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

Avda. Juan Robles Ramallo s/n
06100 Olivenza (Badajoz)

924 49 13 05
rolivenza@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL GUADIANA

UBICADO EN UNA DE LAS MEJORES
ZONAS DE BADAJOZ

En un entorno privilegiado de la ciudad de Badajoz, rodeado de zonas verdes y muy próximo al paseo fluvial del Guadiana, zonas infantiles y locales de ocio. Un emplazamiento único que combina vida y tranquilidad.

La motivación, capacitación y experiencia en cuidados a personas dependientes de su equipo humano son sus señas de identidad.

Cuenta con instalaciones diseñadas a la vanguardia del sector en cuanto a confortabilidad, eficiencia y tecnología, para atender a las necesidades individuales de cada persona. Sus amplias zonas comunes están pensadas para el disfrute de residentes y sus familiares.



Residencia
142
PLAZAS



Centro de Día
20
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

Avda. de Guadiana, 6
06011 Badajoz

924 262 100
rguadiana@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL ANAKA

UBICADO EN LA ZONA RESIDENCIAL DE IRÚN

En una de las mejores zonas residenciales a escasos minutos del centro histórico-monumental de la ciudad, en un entorno tranquilo y atractivo.

Inaugurado en diciembre de 2002, recientemente se ha llevado a cabo una reforma integral tanto de las habitaciones como de las zonas comunes.

El Centro dispone de una Unidad de Psicogeriatría con capacidad para 16 personas, servicio médico, enfermería, fisioterapeuta y psicólogo.

Sus zonas de uso común incluyen salón multiusos con biblioteca, servicio de restauración, gimnasio, así como una gran terraza con solárium y zona cubierta para el disfrute de los residentes.

Su Centro de día fue diseñado pensando en las necesidades tanto del usuario como de sus familias. Abierto los 365 días del año, con horario totalmente flexible y servicio de transporte adaptado puerta a puerta, permite al usuario su utilización por días u horas.



Residencia
155
PLAZAS
(con Unidad de Psicogeriatría)



Centro de Día
60
PLAZAS



Caser Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Anaka, 8
20301 Irún (Guipúzcoa)

943 667 780
ranaka@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL BETHARRAM

UBICADO EN UNA ZONA RESIDENCIAL ENTRE IRÚN Y HONDARRIBIA

A tan sólo cinco minutos del casco urbano de Irún. Inaugurado en 2012, destaca por ser un proyecto novedoso y adaptado a las necesidades de personas dependientes (personas mayores y salud mental).

Su filosofía de actuación se basa en la calidad asistencial de Caser Residencial que, con más de 10 años de experiencia ha sabido adaptarse a las diferentes demandas de las personas.

Se configura como un centro modular compuesto de diferentes unidades de atención, que facilitan todos los cuidados y el máximo confort a los residentes.

En marzo de 2015, inauguró su nuevo Centro de día con 30 plazas, en el marco de un acuerdo transfronterizo para acoger a los mayores que viven en el País Vasco francés.

Desde julio de ese mismo año gestiona también 16 apartamentos tutelados para personas mayores de 60 años que ofrecen, además del régimen de alojamiento, todos los servicios residenciales del Centro.



Residencia

150
PLAZAS
(con Unidades
Sociosanitaria y de
Salud Mental)



Centro de Día

30
PLAZAS



Apartamentos
tutelados

30
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Zubieta 161
20280 Hondarribia (Guipúzcoa)

943 647 169
abetharram@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL LA MORALEJA

UBICADO EN UNA DE LAS ZONAS
MÁS EXCLUSIVAS DE MADRID

Exactamente en el Soto de la Moraleja, con fácil acceso por carretera (salida 16 de la N-I) y bien comunicado con la red de transporte público madrileño (Línea 10 de metro y Línea 159 de autobús). Dispone también de parking para la comodidad de las visitas.

Inaugurado en octubre de 2013, cuenta con amplios espacios diseñados para el confort, la recuperación y el bienestar de las personas mayores y sus familias.



Residencia
270
PLAZAS



Caser
Cuidados

El Centro, distribuido por ambientes asistenciales, dispone de atención médica y cuidados de enfermería 24 horas. Cuenta además con un completo equipo multidisciplinar que dirige las terapias a la rehabilitación, recuperación y/o refuerzo de la capacidad de autonomía de la persona, según sus necesidades.

En su cocina propia, equipada con las últimas tecnologías, se elabora comida casera con dos opciones de menú en almuerzo y menú con opciones de carta en cena.

Sus instalaciones disponen además de diversas zonas comunes en las que se llevan a cabo diferentes actividades de animación y ocio. Destacan también sus amplias terrazas exteriores y el jardín ubicado en la primera planta para uso y disfrute de residentes y familiares.

DATOS DE CONTACTO

C/ Salvia, 133
28109 Alcobendas (Madrid)

916 597 302
rlamoraleja@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL ARTURO SORIA

UBICADO EN UNA ZONA RESIDENCIAL
DEL CENTRO DE MADRID

Muy próximo al Centro Comercial Arturo Soria Plaza y a la Jefatura Provincial de Tráfico, en un entorno tranquilo, bien comunicado por transporte público y de fácil aparcamiento.

El Centro está dotado de servicio médico de lunes a domingo y de enfermería las 24 horas. Se distribuye en cuatro plantas repartidas por ambientes asistenciales. Cuenta con amplias instalaciones muy luminosas, diseñadas para aportar el máximo confort a sus residentes.

A sus diferentes zonas de uso común, añade un amplio jardín exterior para el disfrute de residentes y familiares, en los que se realizan diferentes actividades.



Residencia
140
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Puerto de Santa María, 15
28043 Madrid

917 160 036
rarturosoria@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL SANTA HORTENSIA

UBICADO EN UNA DE LAS MEJORES ZONAS RESIDENCIALES DEL CENTRO DE MADRID

Concretamente en las inmediaciones de las calles Corazón de María, Clara del Rey y Avenida de América, destacando las buenas comunicaciones y la tranquilidad de su entorno.

El Centro está dotado de servicio médico y de enfermería 24 horas. La singularidad de su edificio, su jardín interior, amplitud, luminosidad y mobiliario adaptado a las necesidades de las personas mayores, convierten sus instalaciones el lugar ideal para vivir tanto de forma permanente como temporal. La calidad humana y profesional de todo su personal le confieren un toque familiar, hogareño, cálido y muy agradable.



Residencia
184
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Santa Hortensia, 46 A-B
28002 Madrid

915 106 810
rsantahortensia@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL SANTO ÁNGEL

UBICADO EN LA ZONA RESIDENCIAL DE SANTO ÁNGEL

Su excelente situación en una zona residencial de Santo Ángel, pedanía situada a las afueras de Murcia, ofrece a residentes y visitantes unas magníficas vistas al entorno natural de la cordillera sur de la Región.

Su equipo multidisciplinar sociosanitario está formado por servicio médico de lunes a viernes, enfermería y auxiliares, terapeuta ocupacional, fisioterapeutas, trabajador social y animador sociocultural.

El Centro se divide en seis plantas, separadas por diferentes ambientes asistenciales.

Sus instalaciones con amplias y luminosas zonas comunes y sus servicios hoteleros, de limpieza, lavandería y cocina propia con menús adaptados, unidos a la calidad humana y profesionalidad de todo su personal, hacen de él un lugar familiar, cálido y muy agradable.

Ofrece la posibilidad de disfrutar de sus servicios de forma permanente o temporal para fines de recuperación y rehabilitación (traumatológica, neurológica o de otro tipo), así como de respiro familiar.



Residencia
267
PLAZAS
(con Unidad de
Psicogeriatría)



Centro de Día
25
PLAZAS

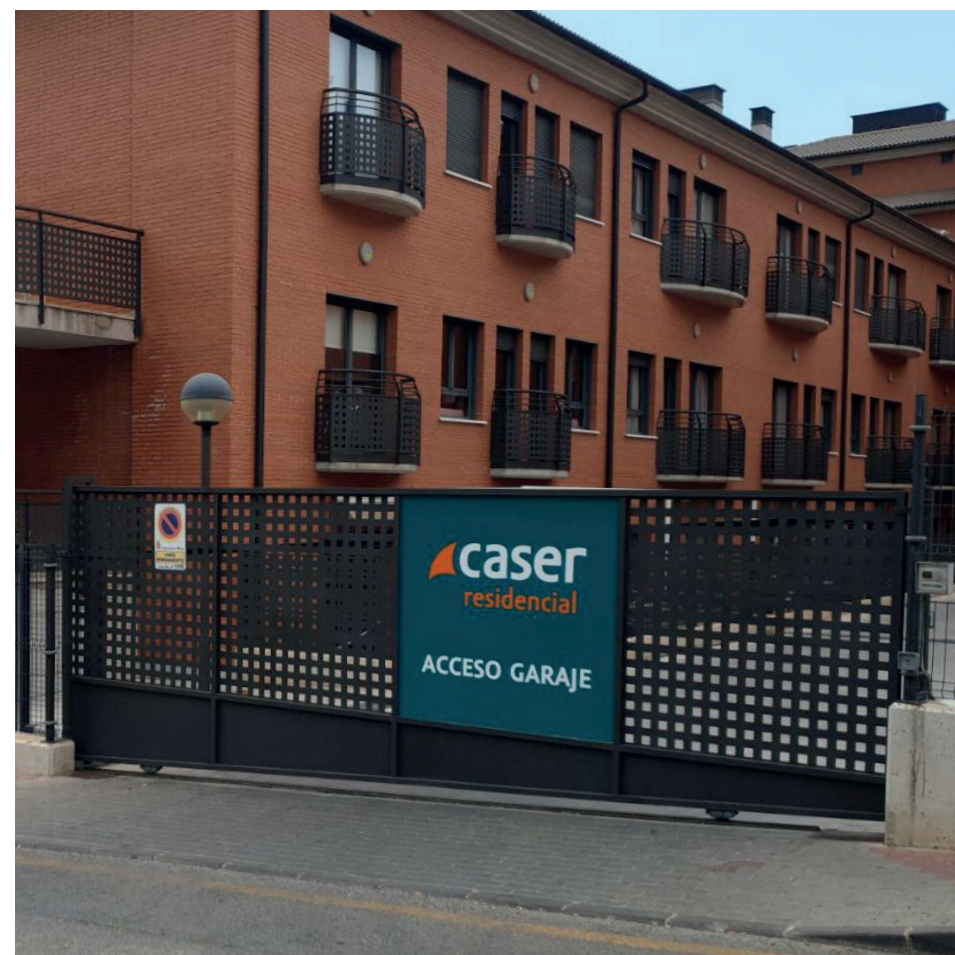


Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Madre María Séiquer, s/n
30151 Santo Ángel (Murcia)

968 842 262
rsantoangel@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL ALAMEDA

UBICADO EN LA ZONA CENTRO DE LORCA

A escasos cinco minutos del centro histórico-monumental y comercial de Lorca, en la Alameda, zona residencial enclavada en un entorno tranquilo y muy atractivo.

Distribuido en ambientes asistenciales, el Centro cuenta con asistencia médica de lunes a domingo, festivos incluidos, y cocina propia, con doble opción de menú para almuerzo y cena.

Sus amplias zonas ajardinadas destacan entre sus amplias y luminosas instalaciones, diseñadas para el disfrute de sus residentes. Ello, unido a su equipamiento y, sobre todo, a su personal, hacen del Centro un espacio agradable y hogareño para vivir. Dispone además de Unidad de Psicogeriatría.

Fiel a la filosofía de Caser Residencial y a su compromiso con la transparencia, no tiene horarios de visitas ni de llamadas y acepta tanto estancias indefinidas como temporales para fines de recuperación y/o respiro familiar.



Residencia
153
PLAZAS
(con Unidad de
Psicogeriatría)



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Alameda Doctor Fernández Corredor, 4
30800 Lorca (Murcia)

968 479 030
ralameda@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL MONTESORIA

UBICADO EN LA ZONA RESIDENCIAL
DEL SUR DE LOGROÑO

Enclavado en una zona residencial en la que poder disfrutar de la tranquilidad del entorno, es un referente en La Rioja en cuanto a calidad y transparencia en la atención a las personas mayores.

El Centro cuenta con equipamiento adaptado y especializado. Sus terrazas exteriores y variadas zonas comunes permiten tanto a residentes como familiares y visitas disfrutar de la seguridad y tranquilidad que necesitan.

Su amplio equipo de profesionales, tanto de atención directa como técnica, le permiten ofrecer la mejor atención integral y especializada durante las 24 horas.

La calidad humana y profesionalidad de todo su equipo humano, le sitúan como centro de excelencia en el cuidado de las personas mayores.



Residencia
119
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Montesoria, 14
26007 Logroño (La Rioja)

941 499 052
rlogrono@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL LEÓN

UBICADO EN SAN ANDRÉS DEL RABANEDO

A solo 15 minutos a pie desde San Marcos, en el centro de León. Todas sus instalaciones, libres de barreras arquitectónicas, han sido estudiadas y diseñadas para permitir a las personas mayores gozar de la máxima calidad de vida.

El edificio, su equipamiento especializado y, sobre todo, su personal le dotan de un ambiente familiar, hogareño, cálido y muy agradable.

Cuenta además con servicio médico y de enfermería, amplias zonas comunes (comedores, salas de TV, jardín y gimnasio completamente equipado), con habitaciones individuales y dobles y Centro de día para estancias de lunes a domingo, y ayudas técnicas múltiples.

En suma, se trata de un centro especializado en la prestación de servicios sociosanitarios orientados al cuidado de sus residentes.

Desde septiembre de 2018, dispone de un nuevo edificio dotado de nuevas unidades especializadas y una nueva unidad de convivencia.



Residencia
200
PLAZAS



Centro de Día
30
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Burbia, 2
24010 San Andrés de Rabanedo (León)

987 875 608
rleon@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL CASTELL D'OLIANA

UBICADO EN EL PREPIRINEO, UN ENTORNO NATURAL INCOMPARABLE

Exactamente, entre el río Segre y las montañas de Oliana. Es un complejo residencial diseñado y construido con el fin de ofrecer un servicio adaptado las necesidades de los residentes.

Dispone de residencia asistida para personas mayores, Centro de día, residencia para personas con problemas de salud

mental y unidad de hospitalización de media-larga estancia de salud mental, así como de servicios de asistencia específicos en domicilio (SAD) y teleasistencia.

Cuenta con un equipo profesional dedicado exclusivamente a la atención permanente asistida o sociosanitaria de las personas mayores, con cocina propia y especial cuidado y atención en la elaboración de menús y dietas.

Asimismo, el Centro destaca por ofrecer una amplia variedad de actividades físicas, cognitivas y lúdicas.



Residencia
128
PLAZAS



Centro de Día
10
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

Ctra. Artesa de Segre-Adrall, km 143 25790
Oliana (Lleida)

973 463 030
oliana@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL LLEIDA

UBICADO EN EL BARRIO DE BALÀFIA

Se trata de un complejo residencial enclavado en un marco incomparable, muy bien comunicado y diseñado para ofrecer los mejores servicios y calidad en los cuidados de las personas mayores, independientemente de su nivel de dependencia. Ofrece también servicio de parking privado.

Dispone de Unidad para residentes con demencia o trastornos cognitivos que requieren una atención especializada, y ofrece también tratamientos para patologías traumatológicas que requieren rehabilitación, curas postoperatorias o recuperación funcional. Con instalaciones

propias, su equipo de cocina prepara dietas adaptadas y de fácil masticación.

Su variada programación de actividades físicas, cognitivas y lúdicas, le confieren un sello diferencial y le sitúan como lugar ideal para que las personas mayores puedan seguir desarrollando su proyecto vital.

Cuenta con un gran equipo de profesionales formados para ofrecer cuidados de calidad y el mejor trato a los residentes y a sus familias, priorizando en todo momento la atención centrada en la persona.

Sus amplias y luminosas instalaciones, entre las que destaca un jardín de más de 2.000 m², facilitan la convivencia y disfrute de sus residentes.



Residencia

96
PLAZAS



Centro de Día

25
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

Carrer de Terrassa, 17
25005 Lleida

973 228 612
rlleida@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL PONTEVEDRA

UBICADO EN VILABOA

En un entorno privilegiado, muy cerca del centro de Pontevedra, se sitúa en lo alto de una colina. Rebosa luz natural y desde sus terrazas y todas sus salas se contemplan inmejorables vistas y panorámicas del paisaje rural gallego. Tiene parking propio.

Sus 10.000 m² construidos, cuentan con unas instalaciones modernas y funcionales, adaptadas a las necesidades de sus residentes, bien con plena autonomía o con cualquier tipo de dependencia física o psíquica.

Su equipo de especialistas garantiza una atención integral y continuada a las personas mayores. Entre otros, disponen de atención médica y de enfermería permanente, rehabilitación (fisioterapia y terapia ocupacional), atención personal y asistencia en las actividades cotidianas, atención psicosocial, animación lúdica y sociocultural, alimentación dietética, lavado y cuidado de ropa, podología, peluquería, asistencia religiosa, cafetería y transporte adaptado.

Se trata de un edificio dotado con todas las comodidades. Destacan sus unidades de enfermos crónicos y de psicogeriatría.



Residencia

193
PLAZAS



Centro de Día

40
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Os Campos, 21
36140 Vilaboa (Pontevedra)

986 679 005
rpontevedra@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL ARTXANDA

UBICADO EN ARTXANDA

Con una situación excelente, en la ladera del monte Artxanda y orientado hacia el valle del Txorierri, tiene fácil acceso tanto por carretera, con parking propio para las visitas, como por transporte público (Bilbobús A7 y funicular de Artxanda a 200 metros). El edificio, rehabilitado recientemente.

Su equipo multidisciplinar cuenta con médico, enfermeras y auxiliares especializadas en geriatría, psiquiatra, psicólogo y fisioterapeuta. Todos ellos se encargan de cuidar y realizar un seguimiento completo de sus residentes.

El Centro cuida al máximo hasta el más mínimo detalle con personal propio encargado del mantenimiento, la lavandería, la limpieza y la cocina, en la que preparan comida casera de calidad, teniendo en cuenta los gustos y tradiciones de los residentes.

Equipado con *wifi* gratuito en todas las instalaciones, dispone de diversas zonas comunes para uso y disfrute de residentes y familiares.

Sus instalaciones y, sobre todo, su personal, le confieren un ambiente familiar, hogareño, cálido y muy agradable.



Residencia

141
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

Camino de San Roque, 38
48015 Artxanda (Bilbao)

944 134 111
artxanda@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL TXURDINAGA

UBICADO EN EL BARRIO DE
TXURDINAGA

Destaca por el confort que ofrecen sus modernas instalaciones combinado con las últimas tecnologías para ofrecer un servicio personalizado.

El complejo residencial dispone de 207 plazas distribuidas en plantas para garantizar una atención de calidad, personalizada y adecuada al nivel funcional y cognitivo de las personas usuarias.

Sus amplias y luminosas habitaciones individuales y dobles tienen baño privado y algunas de ellas también disponen de terraza propia. El Centro cuenta con luminosos y grandes salones, amplias terrazas y una variedad de servicios integrados en el emblemático barrio de Txurdinaga, con cafetería de uso interno y externo, así como una excelente red de comunicaciones.



Residencia
207
PLAZAS

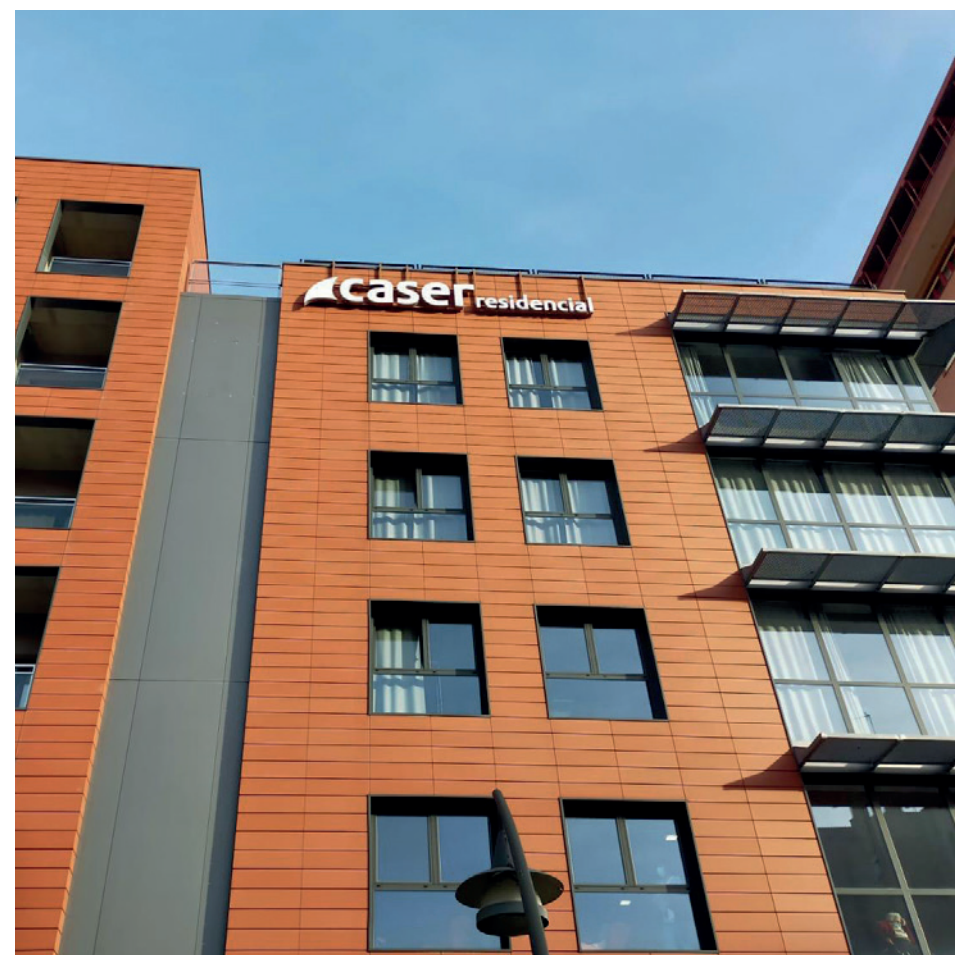


Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Gabriel Aresti Hiribidea, 40a
48004 Bilbao

944 022 570
rtxurdinaga@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL ZAMORA

UBICADO EN VILLARALBO

A solo 10 minutos del centro de Zamora. El Centro da respuesta a las necesidades de sus residentes, considerando de forma integral sus capacidades con objeto de mejorar su calidad de vida a través de una intervención sociosanitaria.

El desarrollo de sus funciones se materializa en una prestación continuada de servicios, para lo que cuenta con un equipo interdisciplinar, que abarca todas las áreas implicadas en la atención centrada en la persona: medicina, enfermería, fisioterapia, psicología, terapia ocupacional, trabajo social, técnico en ocio y tiempo libre y personal de atención básica, entre otros.



Residencia
125
PLAZAS



Centro de Día
15
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Félix Rodríguez de la Fuente, 32
49159 Villaralbo (Zamora)

980 539 936
rzamora@caserresidencial.es



CASER RESIDENCIAL RUISEÑORES

UBICADO EN UNA DE LAS MEJORES
ZONAS DE ZARAGOZA

En las inmediaciones de los paseos de Ruiseñores, Cuéllar o Sagasta, está bien comunicado por transporte público, tanto autobús como tranvía.

El Centro se divide en cuatro plantas, segmentadas según el grado de asistencia de los residentes. Cada una de ellas tiene su propio comedor y zona de estar.

Todas las habitaciones, compartidas o individuales, son exteriores. Muchas de ellas con terraza. Todas están equipadas con aire acondicionado individualizado y calefacción central.

Cuenta con cocina propia en la que se elaboran los menús de los residentes. Dispone también de terrazas y zonas ajardinadas para el uso y disfrute de residentes y familiares.



Residencia
105
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Santiago Guallar, 10
50006 Zaragoza

976 258 492
rruisenores@caserresidencial.es





caserresidencial.es