

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:



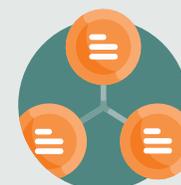
A continuación se muestran los conceptos de excelencia del modelo EFQM que se identifican con nuestros ejes estratégicos para el logro de la mejora continua.



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 cartelería.