

09

Comprometidos
con la calidad

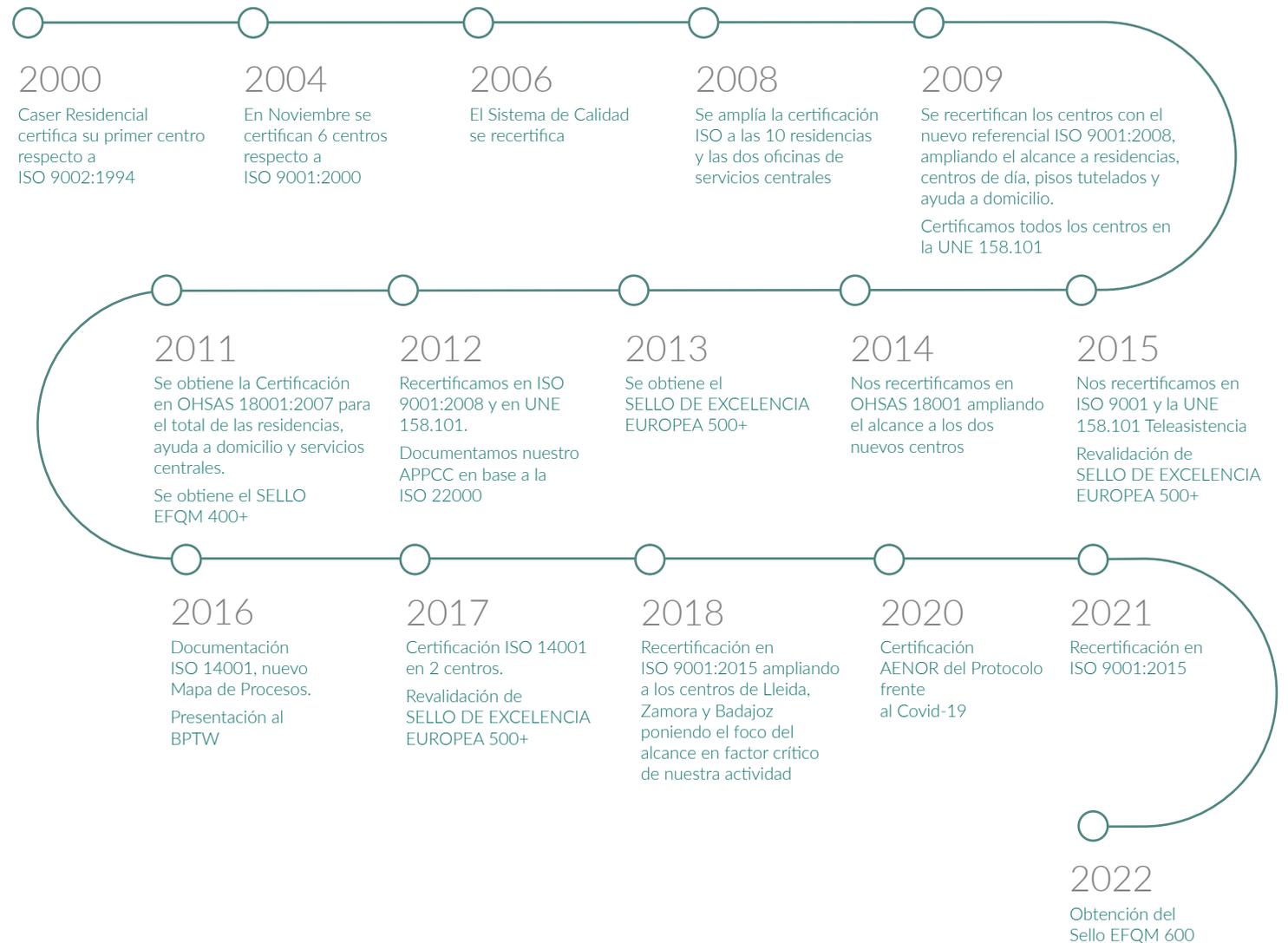


RUTA HACIA LA EXCELENCIA

La calidad es la seña de identidad de Caser Residencial, por ello el esfuerzo a lo largo de sus más 20 años de actividad se ha centrado en la personalización de la atención y la búsqueda de la excelencia al cuidado de los mayores, con una trayectoria consolidada, incorporando cada nuevo centro y servicio a su Sistema de Gestión.

A ello se suma su constante esfuerzo por mantener su Visión de ser líder de los servicios a la dependencia desde la diferenciación en el cuidado asistencial, hostelero y trato. Durante estos años de actividad, la hoja de ruta se ha centrado en una integración del modelo de gestión inspirado en el marco EFQM, modelo definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad y su evolución.

De este modo, el recorrido de Caser Residencial en la asimilación del modelo EFQM ha sido progresivo, siendo los últimos hitos alcanzados la integración del nuevo modelo EFQM 2020 desde los Criterios de Dirección, Ejecución y Resultados para ser Sobresalientes y la obtención del Sello EFQM 600 en el año 2022.



Al hablar de los hitos más destacados de Caser Residencial en su camino hacia la Excelencia en 2022, desde la Dirección de Caser Residencial, con la participación de todas las Personas que conforman la Compañía, se ha difundido su propósito: “La Excelencia en el cuidado cuando realmente importa” como su razón de ser. No sólo cuidan, sino que lo hacen de forma sobresaliente. Con este hecho, Caser Residencial ha trasladado a todos sus Grupos de Interés (Clientes, Personas, Partners y Proveedores, Inversores y Sociedad) el compromiso por ser cada vez más relevante en el sector con una apuesta clara y firme por la Excelencia.

COMPROMISO DE CALIDAD

En Caser Residencial, conscientes del valor estratégico del Compromiso de Calidad como un factor clave para lograr el propósito de la Compañía, y del valor por la Excelencia para el logro de su misión, se asumen los siguientes compromisos:

Esta filosofía es la base en la que se construyen las iniciativas, la innovación y el progreso, valorando y recompensando el esfuerzo, compartiendo y promoviendo los valores corporativos con los que crecen las Personas de la organización y los clientes de Caser Residencial.

Caser Residencial garantiza el compromiso, desde el 2020, en la prevención y tratamiento del virus COVID-19 ante sus Grupos de Interés clave, lo cual se constata tras superar su Plan Marco de Gestión, Prevención e Intervención COVID-19 en auditoría externa, dando prueba de estar aplicando protocolos adecuados y reconocidos, además de ir un paso más allá en la Gestión de la Seguridad del Usuario.



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 medioambiente y las disposiciones establecidas por las diferentes administraciones.



La prevención de daños y el deterioro de la seguridad y salud de los trabajadores, residentes y el resto de personas relacionadas con la organización; la protección del medioambiente a través de acciones que favorezcan la prevención de la contaminación y la gestión racional de los recursos naturales.



La mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la mejora del desempeño ambiental de la organización, de la gestión y el 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 y compartiendo el aprendizaje y las buenas prácticas.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Para Caser Residencial, la opinión de los residentes, sus familiares y de los prescriptores en relación a la mejora continua de sus servicios es fundamental. Se trata de uno de los puntos más importantes para el área de Calidad. Mediante su opinión y sus observaciones, desde la entidad hacen una valoración de sus necesidades y expectativas con el fin de poder alcanzar un mayor grado de satisfacción con el servicio prestado.

En este sentido, en 2022 se ha puesto en marcha el Plan de Experiencia del Cliente con el fin de optimizar el sentimiento de los clientes hacia la entidad y el trato que se ofrece a sus residentes, en línea con su objetivo prioritario de estar siempre a su lado.

Como resultado del trabajo llevado a cabo, este ha sido uno de los puntos más valorados por las familias en las encuestas de NPS (Net Promoter Score) realizadas en 2022, con un NPS de 52 en más de 2.700 encuestas realizadas a residentes y familiares, lo que representa una satisfacción del servicio prestado por Caser Residencial de un 8.77.

HITOS RELEVANTES

CERTIFICACIONES

Su sistema integrado de gestión, inspirado en el Modelo EFQM 2020 de Calidad y Excelencia para ser Sobresalientes, es el soporte para el logro de nuestro Propósito.

Así, partiendo del análisis de necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés claves como factor interno para lograr su reconocimiento, Caser Residencial, asume las orientaciones de diferentes normas y modelos entre las que se encuentran: ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001, UNE 158.101, Libera-Ger, OHSAS 18001, BPTW o GRI, como base para alcanzar el 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

Durante 2022, cabe destacar que Caser Residencial ha logrado mejoras en sus resultados durante la revisión de su Certificación ISO 9001:2015, lo que supone la implantación total de una estructura de la gestión sistematizada y de satisfacción de las necesidades de los clientes a nivel nacional. A través de esta certificación, Caser Residencial garantiza el buen cumplimiento de su actividad y confirma de nuevo la excelente calidad en todos sus procedimientos, la eficiencia y la satisfacción de sus clientes

Mediante esta certificación se vigila la coherencia del sistema mediante las revisiones anuales por la Dirección en el ámbito de la ISO 9001 para asegurar la adecuación, eficiencia y alineación continua con la planificación estratégica y las acciones referidas a las oportunidades de mejora.

El ciclo de mejora apoya la integración de los modelos de gestión en otros aspectos como los ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y la responsabilidad social empresarial.



EFQM

El Club de Excelencia en la Gestión otorgó a Caser Residencial en 2022 el reconocimiento con sello de Oro +600, valorando su implementación EFQM modelo 2020, con una puntuación de +600, siendo un sistema referencial de gestión sobresaliente, innovadora y sostenible, que se mantiene en vigor hasta 2025.

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. Este reconocimiento ha reportado a Caser Residencial interesantes beneficios, principalmente en la búsqueda de una mejora continua en la eficacia de su sistema de gestión, fijando nuevos objetivos, estableciendo indicadores de seguimiento, aprendiendo de su experiencia y potenciando la innovación. Además, les permite avanzar en su compromiso con el medioambiente, la igualdad y el desarrollo continuo de sus profesionales, contribuyendo a una mejor calidad en la prestación de servicios además de hacerles socialmente responsables.

ACTUALIZACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL NUEVO MAPA DE PROCESOS

En Caser Residencial se establecen 8 ejes estratégicos, a partir de su Misión, entre los que se encuentra el eje de calidad, que en 2022 evoluciona a los Ejes estratégicos de eficiencia, innovación y ser sobresalientes, los cuales sirven de guía para la consecución de su propósito y para la operativa general de sus procesos.

Desde la Dirección de Caser Residencial, y con la participación de las personas de la organización, se realiza una gestión por procesos enfocada a conseguir la mejora continua de la organización, alineada

con los ejes estratégicos definidos por la empresa. Esta mejora continua permite identificar el aporte de valor a sus grupos de interés clave, y medir y controlar de forma directa los procesos de las diferentes áreas, mejorando la satisfacción de estos, la eficiencia y la toma de decisiones para el logro del Propósito de la compañía.

Para ello se ha rediseñado el Mapa de procesos, al identificar procesos claves que agregan valor al servicio prestado al cliente y las relaciones con él. De esta forma, pueden implantar los procesos claves identificados para lograr la aportación de valor a los Grupos de Interés de forma sistematizada, mediante su propia Cadena de Valor con el cliente en el Centro.



Dentro de la actualización y modificación del mapa de procesos, se han revisado los procedimientos, incluyéndose en el Sistema de Gestión Documental los siguientes:

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

- Se han incorporado Gobernanza, Planificación Estratégica y Operativa, Gestión de Aseguramiento y Mejora e Innovación y desarrollo de Cartera de Servicios sistematizados como procesos estratégicos claves para el logro de la Transformación y la Sostenibilidad.
- Igualmente, los Principios de Sostenibilidad se han integrado en las dimensiones económica, social y ambiental desplegando sus políticas en el funcionamiento de la organización.

2. PROCESOS OPERATIVOS

- Operativos de Relaciones del Cliente, referido a la Satisfacción, con foco en el logro de su Reconocimiento para lograr generar mayor valor a la Compañía.
- Operativos asistenciales, para la Mejora del Modelo Asistencial en la Prestación del Servicio en los Cuidados, para dar Soporte en la Pérdida de la Salud y garantizar la Seguridad del usuario.

3. PROCESOS DE SOPORTE

- Se han introducido Procesos de Soporte a los Procesos Operativos con Gestión de Recursos Financieros, para la Mejora de la Selección y Evaluación de Proveedores, con el objetivo de mejorar las políticas de relación con los Proveedores y lograr una mayor aportación de valor a la Compañía, y el control de Gastos.

