



# Informe Anual 2023



# Sumario



## más información

acceda a la información  
ampliada en nuestra  
web corporativa:  
[www.caserresidencial.es](http://www.caserresidencial.es)

<b>01</b> CARTA DEL DIRECTOR GENERAL P_02	<b>02</b> CASER RESIDENCIAL P_04	<b>03</b> MISIÓN, VISIÓN Y VALORES P_10	<b>04</b> DATOS RELEVANTES P_12	<b>05</b> PRINCIPALES HITOS 2023 P_15
<b>06</b> EXCELENCIA ASISTENCIAL P_19	<b>07</b> TALENTO CASER RESIDENCIAL P_26	<b>08</b> COMITÉ DE ÉTICA P_30	<b>09</b> CALIDAD P_33	<b>10</b> CASER CUIDADOS P_39
<b>11</b> INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS P_41	<b>12</b> COMUNICACIÓN P_45	<b>13</b> PROVEEDORES P_47	<b>14</b> RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL P_49	<b>15</b> NUESTROS CENTROS P_54

## 01

Carta del  
Director  
General

Mario Abajo  
DIRECTOR GENERAL

A lo largo de 2023, Caser Residencial ha vuelto a demostrar su compromiso con la excelencia en el cuidado, logrando hitos que nos llenan de orgullo y marcan un importante avance en nuestra trayectoria. En 2023 alcanzamos una facturación de 109 millones de euros, representando un crecimiento del 9% respecto al año anterior. Este resultado es fruto del esfuerzo constante por mejorar y ampliar nuestros servicios, destacando especialmente el crecimiento del 53% por parte de Caser Cuidados en el domicilio, lo que refuerza nuestra posición como líderes en el cuidado especializado en el hogar.

También ha sido un periodo de expansión y consolidación. La apertura de dos nuevos centros, en Málaga y San Cugat del Vallès, nos permite

estar presentes en 16 provincias de España, con 24 residencias y 19 centros de día, y ofrecer un servicio asistencial de calidad y atención profesional en modernas instalaciones diseñadas para satisfacer las necesidades individuales. Este crecimiento no solo amplía nuestra capacidad de atención, con 3.704 plazas disponibles en 2023, sino que también refleja nuestro compromiso con acercar servicios de alta calidad a un mayor número de personas mayores y dependientes.

Cabe destacar que la labor de Caser Residencial se fundamenta en un modelo asistencial que pone a la persona en el centro de todo lo que hacemos. Este modelo está diseñado para mejorar la calidad de vida de los residentes, ofreciendo un programa de cuidados a medida de sus necesidades. El pilar fundamental para

conseguir un resultado exitoso se basa en el trabajo de nuestros equipos. Solo gracias a su dedicación y profesionalidad hemos podido implementar esta estrategia integral centrada en la especialización de la atención y el cuidado a las personas mayores.

Este enfoque ha sido clave para el desarrollo de nuevas unidades especializadas y seguimos trabajando con el objetivo de fomentar la autonomía, facilitar la recuperación y solucionar los desafíos de salud de manera integral, ajustando el entorno y los planes de atención a las circunstancias particulares de cada individuo.

También estamos convencidos de que la innovación y la tecnología son herramientas esenciales para mejorar nuestros servicios y, en última instancia, la calidad

de vida de nuestros residentes. Para ello, hemos continuado impulsando la digitalización de nuestros procesos y la incorporación de nuevas tecnologías asistenciales. Desde la implementación de soluciones innovadoras en diagnóstico y soporte inteligente, hasta la mejora de la rehabilitación y el entretenimiento, nuestra oferta se ha enriquecido significativamente. Además, la relación cercana y transparente con nuestros residentes y sus familias sigue siendo una de nuestras principales prioridades, para lo cual hemos reforzado nuestro compromiso con la comunicación a través del uso de herramientas digitales. Con estas acciones, hemos asegurado que la atención que brindamos sea de la más alta calidad, adaptada a las necesidades específicas de cada persona que confía en nosotros.



ESTE AÑO HEMOS  
ALCANZADO UNA  
FACTURACIÓN DE 109  
MILLONES DE EUROS,  
REPRESENTANDO UN  
CRECIMIENTO DEL 9%  
RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

Asimismo, quiero destacar el continuo trabajo de la compañía en pro de la sostenibilidad. Durante 2023 hemos firmado varios convenios de colaboración para promover el desarrollo sostenible y reafirmar nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial, demostrando que desde Caser Residencial trabajamos por mejorar la sociedad, la economía y el medio ambiente creando valor a largo plazo.

Por último, no quiero terminar esta carta sin expresar mi más sincero agradecimiento a los 2.831 profesionales que forman parte de Caser Residencial. Cada miembro de nuestro equipo juega un papel crucial en el éxito de nuestra misión, ofrecer “Excelencia en el cuidado cuando realmente importa”. Sigamos avanzando juntos, con determinación y pasión, para continuar elevando los estándares de calidad en el cuidado de las personas dependientes y además ofreciendo magníficas oportunidades de desarrollo profesional a nuestro equipo.



# 02

## Caser Residencial



## QUIÉNES SOMOS

Caser Residencial, la empresa de atención integral a la dependencia del Grupo Caser, se dedica a proporcionar servicios integrales para personas dependientes con el fin de mejorar su bienestar y calidad de vida.

La empresa se distingue por la alta profesionalidad de sus trabajadores, su atención personalizada y sus servicios de alta calidad. Además, se ha consolidado como un referente en el sector de la tercera edad gracias a su cultura de servicio y a su crecimiento sostenido y controlado.

Siguiendo este modelo, ofrece una amplia variedad de servicios para el cuidado y atención de las personas mayores.

Cabe destacar que Caser Residencial tiene un firme compromiso con la responsabilidad social y la mejora continua de la calidad de sus servicios. Para ello, centra sus esfuerzos en el cuidado del medio ambiente, la prevención de riesgos laborales, la seguridad alimentaria y el desarrollo de todo su equipo profesional.

El Grupo Caser lleva más de 80 años ofreciendo servicios y, en la actualidad, cuenta con la participación de Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft, Unicaja Banco e Ibercaja Banco, además de poseer acciones propias, en su accionariado.



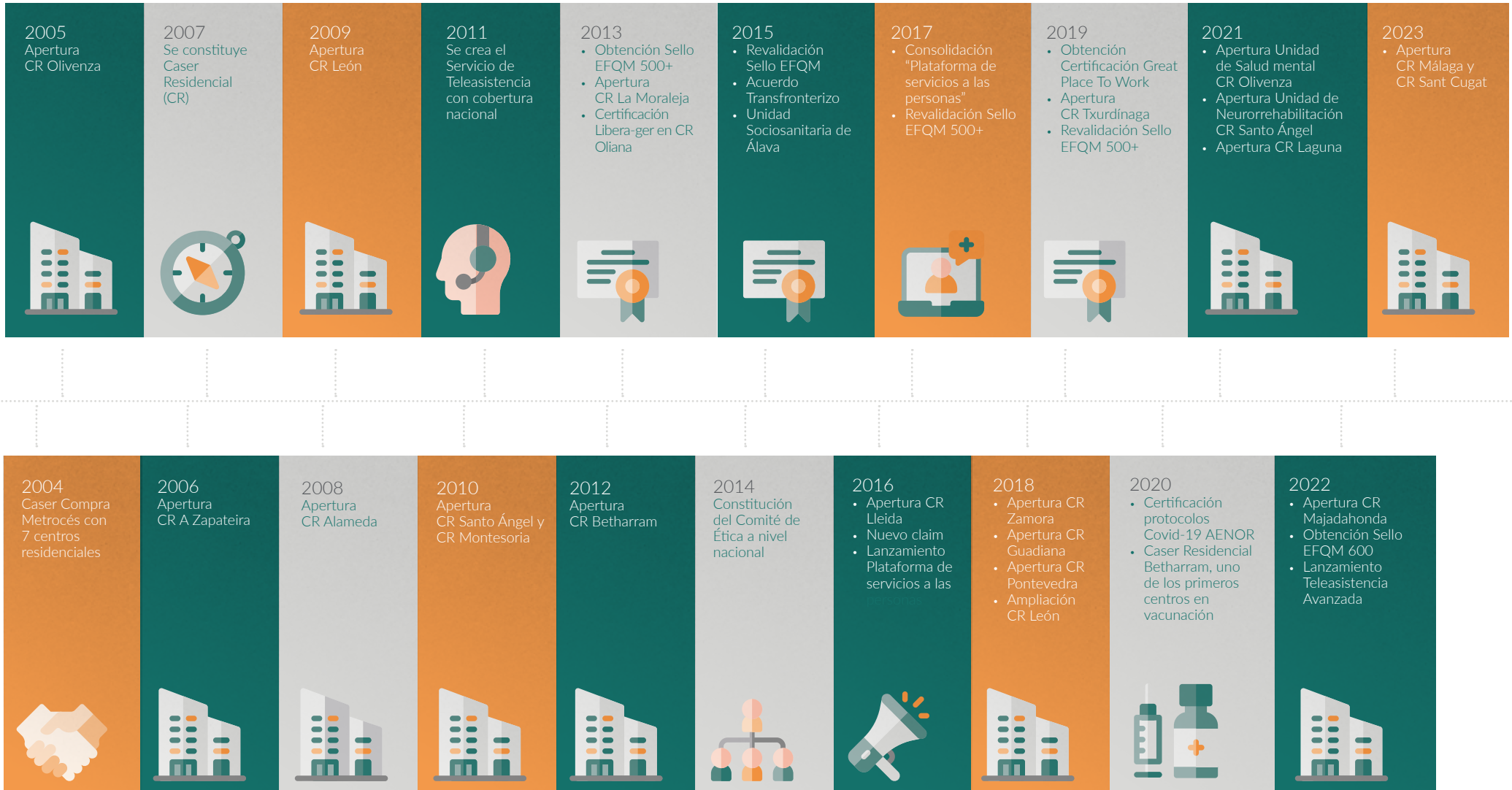
RESIDENCIAS DE MAYORES CON UNIDADES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

CENTROS DE DÍA

PISOS TUTELADOS

SERVICIOS DOMICILIARIOS: SAD PÚBLICO, TELEASISTENCIA Y CASER CUIDADOS

## UNA TRAYECTORIA CONSOLIDADA



## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Dirección General de Caser Residencial trabaja bajo un enfoque de liderazgo participativo y forma parte del comité de dirección del Grupo Caser. Cuenta con el respaldo tanto del comité de dirección como de gestión, que se encargan de supervisar los acuerdos de otros comités, como los de excelencia, innovación y mejora, ética y seguridad, entre otros. Su objetivo es garantizar la comprensión, el seguimiento, la adaptabilidad y la mejora de las actividades de la compañía.

Además, en estrecha colaboración con Caser Seguros, Caser Residencial establece comités enfocados en la tercera edad, protección de datos y seguimiento tecnológico.

## COMITÉ DE GESTIÓN CASER RESIDENCIAL

			
<b>MARIO ABAJO</b> DIRECTOR GENERAL	<b>JESÚS GARMENDIA</b> DIRECCIÓN FINANCIERA	<b>LOLA MARTÍNEZ</b> DIRECCIÓN DE RRHH	<b>PABLO RUBIO</b> DIRECCIÓN DE OPERACIONES
			
<b>RAÚL MORENO</b> DIRECCIÓN DE CALIDAD, PRL E INNOVACIÓN	<b>SUSANA DELGADO</b> DIRECCIÓN ASISTENCIAL	<b>RICARDO BUCHÓ</b> DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING	<b>ASUNCIÓN VELOSO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

## OBJETIVOS

Caser Residencial se enfoca en tres líneas de actuación para mantener su liderazgo en el sector, las cuales le permiten destacar a través de la diferenciación y la excelencia:

- **Proyecto Asistencial:** dirigido a asegurar los mejores cuidados en la vida diaria.
- **Proyecto Hostelero:** centrado en la calidad del servicio de alimentación.
- **Proyecto de Trato:** enfocado en optimizar la calidad y calidez de la atención.

## PLAN ESTRATÉGICO 20.25

Para alcanzar estos objetivos, la compañía trabaja bajo un plan estratégico basado en ocho grandes ejes de actuación.



La **cadena de valor** de Caser Residencial sigue el modelo de la *American Productivity & Quality Center* (APQC), que consta de cinco fases:

01

DESARROLLO DE LA VISIÓN Y ESTRATEGIA (PLAN ESTRATÉGICO, PLANES CORPORATIVOS Y ANUALES)

02

GESTIÓN Y DESARROLLO DE LA CARTERA DE SERVICIOS

03

MARKETING Y VENTA DE SERVICIOS

04

PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

05

GESTIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS Y RELACIONES CON LOS CLIENTES



# 03

## Propósito, Misión, Visión, Valores



## PROPÓSITO

“Excelencia en el cuidado cuando realmente importa”. En Caser Residencial no solo cuidan, sino que lo hacen de forma sobresaliente y cuando realmente importa.

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

## VALORES

En Caser Residencial, la cultura se enmarca no solo en el Código Ético, sino también en los siguientes pilares fundamentales:



### CONFIANZA

Actuando de forma honesta y responsable generando un vínculo de confianza y respeto mutuo en nuestras relaciones.

### DINAMISMO

Siempre con una actitud flexible e innovadora, adaptándose a cada situación y a los nuevos retos de forma activa e impulsora.

### COMPROMISO

Se asumen las necesidades y expectativas de las personas, la organización y la sociedad como algo propio.

### ENTUSIASMO

Se afronta cada día con pasión y optimismo, sintiéndose orgullosos de su labor.

# 04

## Datos relevantes



**Al finalizar el año 2023, Caser Residencial disponía de 24 centros residenciales distribuidos en 16 provincias de España, ofreciendo más de 3.700 plazas. Además, la entidad continúa con los trabajos de construcción de nuevos centros que se inaugurarán progresivamente en distintos lugares de España durante los próximos años.**

## CIFRA DE NEGOCIO

En 2023, Caser Residencial alcanzó una facturación de 109 millones de euros, lo que representa un aumento del 9% en comparación con el año anterior. Además, destaca el incremento de las ventas de Caser Cuidados en el domicilio, que crecieron un 53% respecto al año 2022.

La empresa cuenta actualmente con un equipo de más de 2.800 profesionales dedicados a proporcionar atención de calidad a sus pacientes. Dispone de 24 residencias y 19 centros de día ubicados en 16 provincias de España, con una capacidad para 3.700 residentes.

## INVERSIONES

El Grupo Caser está comprometido en alcanzar los objetivos fijados en su Plan Estratégico 20.25, que definirá su desarrollo durante los próximos dos años. Este plan se basa en cuatro pilares esenciales: atención al cliente, crecimiento rentable, oferta adecuada y nuevas oportunidades. Para cumplir con estas metas, se han priorizado tres factores clave: las personas, los partners y la eficiencia. En consecuencia, el Grupo sigue incrementando los recursos destinados a la capacitación de su personal, la digitalización de sus procesos y la optimización del rendimiento y control financiero. De igual manera, durante el transcurso de 2023 se trabajó en diversos niveles de organización enfocados en la prevención, el cuidado y la gestión de necesidades materiales, así como en recursos humanos.

Asimismo, el Grupo Caser continúa con su plan estratégico para 2025. Hasta entonces, el operador trabaja para poner en marcha en España nuevas unidades de especialización, neurorrehabilitación y cuidados al final de la vida.

En el contexto de su plan de expansión y adquisiciones, Caser Residencial ha seguido invirtiendo en nuevos centros en diversas partes de España. Ejemplo de ello es la apertura del centro Caser Residencial Málaga y el centro Caser Residencial Sant Cugat, así como la construcción de un nuevo centro en Bormujos (Sevilla), y la ampliación de los centros de Valladolid y País Vasco, los cuales se inaugurarán de manera progresiva en los próximos años.



Caser Residencial cuenta con 24 residencias y 19 centros de día ubicados en 16 provincias de España, con una capacidad para 3.700 residentes.



## ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Caser Residencial ha creado una sólida red de alianzas estratégicas con diversos grupos de interés para consolidarse como líder en servicios de atención a la dependencia, destacándose por su excelencia y diferenciación en el cuidado asistencial. Entre sus socios se encuentran la administración pública, agentes de la economía social, el sector de la dependencia y el cuidado de personas mayores, universidades, asociaciones y fundaciones.

Parte de su actividad se deriva de acuerdos con diversas administraciones autonómicas, además de mantener relaciones con organizaciones como el Club de Excelencia en Gestión (CEG) y la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología (SEGG), entre otros. Caser Residencial también colabora con asociaciones que apoyan a personas en riesgo de exclusión social y discapacidades, incluyendo Prodys Madrid, Gureak, Afanias, además de empresas de lavandería como centros especiales de empleo. Asimismo, tiene acuerdos nacionales con distintas asociaciones, como la AECC, para proyectos destinados a mejorar la vida de los pacientes.

En línea con su objetivo de establecer alianzas que beneficien y mejoren la vida de los pacientes, ha trabajado con Vicomtech y Resiplus para crear la plataforma Resivoz, un sistema que ha optimizado la eficiencia de los procesos. Además, mantiene un acuerdo estratégico con la Unión Murciana de Hospitales y Clínicas (UMHC), cuyo propósito es coordinar la actuación de la UMHC y Caser Residencial en asesoramientos técnicos, temas hospitalarios, relaciones institucionales y trámites administrativos relacionados con la administración para sus profesionales.

Paralelamente, se firmaron más de veinte acuerdos comerciales, en su mayoría con asociaciones de personas en situación de dependencia o de personas con discapacidad, destacando el firmado con CEAFA, con quienes se desarrolló un servicio de geolocalización. También se destaca el convenio alcanzado con la Fundación Athletic Club Fundazioa (Athletic Club de Bilbao) para fomentar la salud y el deporte a nivel intergeneracional en Bizkaia.

Además, mantiene una estrecha relación con las otras compañías del Grupo Caser:

### CASER SEGUROS

REALIZA CAMPAÑAS DE BENEFICIOS EN SEGUROS PARA TRABAJADORES Y FAMILIARES, Y UNA CAMPAÑA ANUAL DE RECOGIDA DE ALIMENTOS. TAMBIÉN OFRECE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS, COMO PSICOLOGÍA Y FISIOTERAPIA.

### HOSPITALES PARQUE

COLABORA EN EL DESARROLLO CONJUNTO DE PROTOCOLOS ASISTENCIALES DE ENFERMERÍA Y EN UN PROYECTO DE TELEDIAGNÓSTICO HOSPITAL-RESIDENCIAS.

### ACIERTA ASISTENCIA

SE ENCARGA DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EDIFICIOS DE LOS CENTROS Y OFRECE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS, COMO PSICOLOGÍA Y FISIOTERAPIA.

### FUNDACIÓN CASER PARA LA DEPENDENCIA

OFRECE FORMACIÓN CONJUNTA, TANTO PARA LOS CENTROS COMO DE FORMA ONLINE.

# 05

## Principales Hitos 2023



Durante 2023, se ha mantenido la trayectoria del año anterior, incrementando tanto la actividad como la confianza en las residencias, con el objetivo de continuar destacando por la atención centrada en la persona, la profesionalidad del equipo humano, así como la innovación, calidad y eficiencia en la atención.

En este contexto, Caser Residencial ha seguido promoviendo su propósito de marca: “Excelencia en el cuidado de las personas cuando realmente importa”. Este propósito va más allá del cuidado básico, centrándose en ofrecer una atención excepcional en los momentos más críticos, con una misión orientada a la excelencia en el cuidado de personas dependientes.

## NOMBRAMIENTO DE MARIO ABAJO COMO NUEVO DIRECTOR DE SERVICIOS DE CASER

Caser anunció a mediados de año la incorporación de Mario Abajo como nuevo director de Servicios, en sustitución de Valentín García, quien se ha jubilado tras más de tres décadas en la compañía.

Desde su nueva responsabilidad como Director de Servicios, Abajo tendrá el desafío de reforzar la presencia de Caser en los diferentes sectores donde el Grupo desarrolla su actividad no aseguradora, apoyando nuevas oportunidades de crecimiento inorgánico y diversificación que generen una mayor fortaleza y sinergias.



## APERTURA DE CASER RESIDENCIAL EN SAN CUGAT

En el mes de junio, Caser Residencial continuó con su expansión en Cataluña con la incorporación de un nuevo centro en Sant Cugat del Vallès.

La residencia está ubicada en la Urbanización Mirasol, a solo 15 minutos del centro de Barcelona. Cuenta con 114 plazas privadas y, al igual que los otros 22 centros residenciales de Caser distribuidos por toda España, ofrecerá un servicio asistencial de calidad y atención profesional en un entorno confortable con modernas instalaciones diseñadas para satisfacer las necesidades individuales de cada residente, desde aquellos en situaciones más autónomas hasta aquellos que requieren rehabilitación o atención constante.

Entre los servicios destacados se incluyen atención médica y de enfermería las 24 horas del día, una valoración inicial y seguimiento médico periódico para el cuidado físico y emocional de los residentes, un amplio programa de actividades recreativas para mantenerlos activos, dietas personalizadas supervisadas por nutricionistas y una Unidad Especializada en el cuidado de personas con Alzheimer y otras enfermedades neurodegenerativas.



## APERTURA DE CASER RESIDENCIAL EN MÁLAGA

En el mes de septiembre, Caser Residencial amplió su presencia en España, abriendo su primer centro en Andalucía, concretamente en Málaga. Este nuevo centro, cuenta con un equipo humano altamente especializado en el cuidado de personas, y con la última tecnología para la rehabilitación traumatólogica y neurológica.

Ubicada en la tranquila y exclusiva zona de Cerrado de Calderón, cuenta con una arquitectura y diseño de vanguardia, a cargo de Rafael de la Hoz. El edificio se encuentra construido sobre una superficie de más de 9.500 m<sup>2</sup> y dispone de 156 plazas residenciales, que incluyen habitaciones individuales, dobles y suites completamente equipadas para que los residentes y sus familiares encuentren la comodidad de su hogar en unas instalaciones modernas y adaptadas.

Caser Residencial Málaga ofrece un servicio de continuidad asistencial combinando la estancia en residencia, con los servicios de terapia y cuidado a domicilio de Caser Cuidados. Asimismo, los residentes extranjeros tienen a su disposición la unidad internacional con horarios, menús y actividades adaptadas (prensa internacional, ocio en inglés, tv internacional, videollamadas, entre otros) y con profesionales bilingües en inglés.





## ESPECIALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

Caser Residencial ha desarrollado una estrategia integral para 2023, centrada en la especialización de la atención a personas mayores. Se ha implementado una nueva línea de servicios especializados en rehabilitación y recuperación, abordando todos los síndromes geriátricos y promoviendo la máxima autonomía tras hospitalizaciones o incidentes de salud.

Entre las principales iniciativas se encuentra la dotación de gimnasios y salas de recuperación neurológica y de síndromes geriátricos, proporcionando un entorno óptimo para la recuperación física y mental de los residentes. Además, se ha invertido en la formación de equipos en áreas críticas como la recuperación neurológica, traumatológica y cuidados paliativos, asegurando una atención de alta calidad y adaptada a las necesidades de cada residente.

Caser Residencial también se enfoca en frenar la dependencia y ofrecer cuidados esenciales tras estancias hospitalarias o cirugías, especialmente en los primeros días y semanas. Este enfoque integral busca restaurar el estado inicial del paciente y prevenir posibles consecuencias que afecten su autonomía.

## CONTINUIDAD DEL ACUERDO CON LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (AECC)

Durante 2023, Caser Residencial ha seguido adelante con el acuerdo de colaboración iniciado en 2021 con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC). Esta alianza tiene como objetivo dar visibilidad a la lucha contra el cáncer y promocionar los servicios que ofrece la asociación.

La AECC se dedica a brindar educación en salud, apoyo emocional y acompañamiento a los pacientes con cáncer y a sus seres queridos. Además, financia proyectos de investigación orientados a mejorar el diagnóstico y tratamiento de esta enfermedad.

## NUEVAS HERRAMIENTAS DIGITALES

La atención al cliente es una de las prioridades fundamentales de Caser Residencial. La empresa se enfoca en mantener una comunicación fluida y transparente con todos sus grupos de interés, especialmente con los residentes y sus familiares.

Para optimizar esta comunicación, Caser Residencial apuesta por herramientas digitales que se adapten a las necesidades de sus clientes y que destaquen su especialización y el excelente trabajo realizado en sus centros, generando así mayor confianza y cercanía. Ejemplo de ellos son las pantallas digitales instaladas en todas las recepciones de sus centros, donde se facilita información detallada sobre menús, actividades, noticias corporativas, entre otros aspectos, manteniendo a los clientes siempre informados de manera inmediata.

Además, Caser Residencial ha comenzado la implementación de controles de presencia mediante pantallas digitales de comunicación en las habitaciones de los residentes, mejorando notablemente su experiencia y atención.

# 06

## Excelencia asistencial



## UN MODELO ASISTENCIAL DINÁMICO CON CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

Caser Residencial se basa en un modelo asistencial diseñado para mejorar o mantener la calidad de vida de las personas. Su capacidad para adaptarse a las necesidades y preferencias de los usuarios ha llevado al desarrollo de una oferta asistencial sobresaliente, que abarca servicios especializados destinados a proporcionar una atención personalizada, experta y transparente.

Este modelo de atención se centra en la autonomía de las personas, su recuperación y la superación de los nuevos desafíos en salud. Para ello, se ajustan el entorno, los tiempos de ingreso y los planes de atención a las necesidades, expectativas y patologías de cada individuo. El modelo se organiza en niveles asistenciales, sanitarios y sociales, y ha evolucionado para adaptarse completamente a las necesidades y circunstancias particulares de las personas mayores.

Las principales razones que llevan a los pacientes y sus familiares a elegir los servicios de Caser Residencial son:

- La recuperación funcional después de una hospitalización.
  - La necesidad de atención prolongada y el fomento de la autonomía residual en personas con deterioro cognitivo.
  - La recuperación tras procesos traumatológicos.
  - La asistencia en el cuidado, supervisión y seguimiento de personas con patologías crónicas complejas.
  - La rehabilitación y/o readaptación combinada con cuidados especializados para personas que han sufrido un accidente cerebrovascular.
  - Infraestructuras con mobiliario diseñado para adaptarse a las particularidades físicas y funcionales, así como a las necesidades de salud especiales de los pacientes.
  - Cuidados y atención sanitaria libres de sujeción física, buscando maximizar la autonomía.
  - Eliminación de sujeción química en el manejo de alteraciones de conducta, orientando el uso de esta farmacología a su correcta aplicación en psiquiatría.
  - Mantenimiento de una comunicación fluida y constante entre el personal médico, los pacientes y sus familiares, además de la optimización de la gestión de datos mediante videoconsultas y el acceso a historiales clínicos a través de tablets junto a la cama.
- Asimismo, es importante destacar que el incremento en la inversión y la adopción de tecnologías innovadoras, en línea con el Plan Estratégico, han sido cruciales para el desarrollo de una amplia gama de servicios avanzados. Cabe resaltar:
- Métodos innovadores de tratamiento, como la magnetoterapia o terapia magnética, que muestran una alta eficacia en el manejo del dolor y la rehabilitación y consolidación ósea.

Las ventajas del modelo asistencial de Caser Residencial aportan autonomía a las personas mayores, garantizando una correcta adaptación a sus patologías crónicas y un seguimiento en los signos de patología aguda, reduciendo así las readmisiones en urgencias. De este modo, su objetivo final es mejorar la calidad de vida tanto de los pacientes como de sus familiares.



## ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA (ACP)

Caser Residencial ofrece una Atención Centrada en la Persona (ACP), basada en la búsqueda y refuerzo de las capacidades residuales y la recuperación de los daños. Este enfoque sitúa a las personas mayores en el centro de la organización, de los centros y de las acciones de sus profesionales.

## USO MÍNIMO Y RACIONAL DE SUJECIONES

En todos los centros de Caser Residencial se sigue el principio de eliminar las sujeciones, priorizando la integridad física y emocional, especialmente el respeto por la dignidad de cada persona, como elemento fundamental en el enfoque de protección y cuidado.

Con este objetivo, se promueve un modelo de trabajo que asegura la aplicación más adecuada de tratamientos, con el fin de proporcionar una atención geriátrica de calidad. El respaldo de un comité de ética y profesionales capacitados en este ámbito garantiza una gestión correcta de los casos complejos. En este sentido, durante el año 2021 se inició el proceso de certificación de Centros Libres de Sujeciones Químicas, que ha continuado avanzando. Caser Residencial La Moraleja fue pionero al obtener la certificación basada en los criterios CHROME.

Además, se lleva a cabo una formación continua para los expertos que trabajan en las instalaciones residenciales, junto con la incorporación de equipos modernos y tecnología adecuada. Esto permite a Caser Residencial ofrecer intervenciones integrales con enfoques innovadores, que mejoran la seguridad de los residentes y cumplen con su compromiso de proporcionar una atención geriátrica excelente.



## ÁREAS DE ATENCIÓN

En cada una de las residencias que conforman Caser Residencial se implementan unidades de recuperación y readaptación. Estas unidades funcionan bajo una visión interdisciplinaria y colaborativa, con el objetivo de promover la máxima funcionalidad y autonomía, prevenir posibles complicaciones y mejorar la calidad de vida de cada persona.

### ÁREA DE TRAUMATOLOGÍA



La rehabilitación traumatológica es crucial tras una fractura o lesión en personas mayores. En este proceso, un equipo transdisciplinario supervisa todas las áreas de la persona afectada en el sistema musculoesquelético. Con un enfoque geriátrico integral y personalizado, se consideran las necesidades específicas de la rehabilitación, así como las patologías relacionadas, el riesgo de dolor o caídas, y la gestión adecuada de la medicación, entre otros aspectos.

Además de esto, la rehabilitación traumatológica tras una fractura en personas mayores se enfoca en otros objetivos específicos como mejorar su independencia en las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD), recuperar la máxima movilidad articular, fortalecer los músculos y restaurar el equilibrio y un patrón de marcha adecuado.

### ÁREA NEUROLÓGICA



Las disfunciones en esta área representan una de las principales causas de discapacidad y dependencia en entornos residenciales, manifestándose a través del deterioro de la memoria, el comportamiento y la capacidad cognitiva, así como en la habilidad para realizar tareas cotidianas. Un ejemplo destacado es la enfermedad del Alzheimer y otras demencias. Aunque no existe una cura definitiva, Caser Residencial trabaja de forma intensa las terapias no farmacológicas, combinando con un correcto y revisado tratamiento farmacológico para mitigar la manifestación de los síntomas y los riesgos asociados.

Las terapias no farmacológicas son dirigidas por profesionales altamente capacitados en el tratamiento de esta condición, como psicólogos, neuropsicólogos, terapeutas ocupacionales y fisioterapeutas. Estas terapias tienen como objetivo mejorar las áreas cognitiva, emocional y social, preservar las capacidades que la persona aún conserva y prevenir el deterioro adicional, permitiendo que mantengan un nivel de independencia significativo.

### ÁREA DE CUIDADOS POSHOSPITALARIOS



En ocasiones, los cuidados necesarios para una persona mayor después de ser dada de alta hospitalaria pueden ser difíciles de gestionar debido a la limitada disponibilidad del cuidador por obligaciones laborales, falta de capacitación o barreras arquitectónicas en el hogar. Los servicios de Caser Residencial se adaptan a las necesidades individuales de cada familia en estas situaciones.

Estas estancias de recuperación en sus instalaciones cuentan con servicios médicos integrales que incluyen médicos, personal de enfermería, auxiliares especializados y profesionales técnicos de rehabilitación como fisioterapeutas, terapeutas, psicólogos y logopedas. Esto garantiza un seguimiento óptimo y la implementación de actividades adaptadas a las circunstancias personales y la historia de vida del residente. Además, se ofrecen programas específicos orientados a la recuperación y al estímulo de relaciones interpersonales, aspectos cruciales para facilitar el retorno del residente a su hogar en el menor tiempo posible.

### ÁREA DE CUIDADOS AL FINAL DE LA VIDA



En este ámbito de atención médica, el objetivo es proporcionar toda la asistencia necesaria, dedicando el tiempo adecuado a cada residente. Caser Residencial se basa en cuatro pilares fundamentales, todos orientados a garantizar un trato médico lo más humano y cercano posible.

La comunicación clara, directa, cercana y sensible es esencial en esta fase de la vida. Se promueve un enfoque profesional basado en el respeto a la persona, sus valores e intereses. También se adopta una postura ética frente a aspectos vitales de gran relevancia, como la enfermedad, el dolor, el deterioro físico y cognitivo, y el final de la vida. Por último, se fomenta una relación positiva con las familias, proporcionando información continua y precisa sobre la evolución médica, a la vez que se mantiene un trato sensible y empático.

## UNIDADES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Caser Residencial cuenta con diversas unidades de atención especializada, cuyo objetivo es alcanzar la máxima funcionalidad y autonomía de los residentes, prevenir posibles complicaciones y mejorar su calidad de vida. Estas unidades están cuidadosamente diseñadas para asegurar una atención óptima, y disponen de características específicas en cuanto a instalaciones, personal y programas de atención, abarcando los aspectos sociosanitarios, psicogerítricos y de salud mental.



### UNIDAD RESIDENCIAL SOCIOSANITARIA

En el marco del acuerdo de colaboración entre el Gobierno Vasco, Osakidetza (el Sistema Sanitario Público Vasco) y la Diputación de Álava, a través del Instituto Foral de Bienestar, el Centro de Alto del Prado ofrece 25 plazas temporales destinadas a personas con necesidades significativas de cuidados poshospitalarios. El objetivo es facilitar una mejora funcional antes del retorno al hogar.



### UNIDAD RESIDENCIAL DE PSICOGERIATRÍA

Se ha establecido una unidad especializada en la atención de problemas geriátricos, neurológicos y psiquiátricos en las instalaciones de Anaka, Betharram y Santo Ángel, la cual se enfoca especialmente en la enfermedad mental y el deterioro cognitivo con sintomatología conductual disruptiva en personas mayores.

Abordan tanto la gestión de comportamientos como la atención y prevención de síndromes geriátricos, proporcionando tratamientos adecuados y promoviendo la inclusión social. El objetivo es estabilizar los comportamientos difíciles asociados al daño cerebral en el deterioro cognitivo, mejorar los signos y síntomas de la enfermedad, prevenir los síndromes geriátricos y fomentar la autonomía residual de los residentes.

Para ello se promueve un enfoque de cuidado de la demencia sin el uso de sujeciones químicas y un manejo cuidadoso de la farmacología en psiquiatría, previniendo el deterioro funcional y apoyando la máxima autonomía, respetando los procesos de desaprendizaje a lo largo de la enfermedad.



### UNIDAD RESIDENCIAL DE SALUD MENTAL

Ubicado en Betharram, Castell D'Oliana y Olivenza, este programa está dirigido a personas de todas las edades, destacándose por su enfoque en herramientas de rehabilitación psicosocial adaptadas a las necesidades únicas de cada residente. Mediante intervenciones integrales, se busca potenciar habilidades y fortalecer áreas que requieran atención, utilizando talleres grupales con metas personalizadas.

Cada taller se desarrolla según los intereses individuales de readaptación. Incluyen actividades variadas como discusiones sobre temas actuales, sesiones de gimnasia en grupo e individual, acceso a una videoteca, capacitación en ofimática, talleres sobre medicación y farmacia, y actividades de lectura, entre otras propuestas enriquecedoras.



### UNIDAD RESIDENCIAL DE REHABILITACIÓN NEUROLÓGICA

La Unidad de Neurorehabilitación en Caser Residencial Santo Ángel se enfoca en llevar a cabo intervenciones diseñadas para restaurar al paciente a su nivel funcional, familiar y social previo. Su objetivo principal es abordar los desafíos derivados de enfermedades neurológicas, concentrándose en la recuperación y mejora de la autonomía de la persona, con la meta de mitigar tanto estas limitaciones como sus efectos en su entorno familiar y social.

Utilizando tecnología avanzada y con un equipo de profesionales altamente cualificados, esta unidad se dedica a mejorar los síntomas y secuelas resultantes de enfermedades neurológicas adquiridas. Para ello trabajan bajo un enfoque integral y multidisciplinario dentro del entorno residencial, utilizando terapias de rehabilitación que potencian las capacidades, restauran la funcionalidad y ralentizan el avance hacia la dependencia en Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD).



### UNIDAD RESIDENCIAL PARA EXTRANJEROS

La apertura del espacio Schengen en Europa, combinada con un menor costo de vida en comparación con otras naciones, ha fortalecido la percepción de España como un destino atractivo para la residencia permanente, más allá del turismo y las vacaciones. Con el aumento de ciudadanos de otros países estableciéndose en España, también crece la necesidad de recibir cuidados adecuados a medida que envejecen, similares a los que se ofrecen a los ciudadanos españoles.

Sin embargo, un modelo de atención centrado en la persona debe considerar los gustos y preferencias específicos de residentes provenientes de diferentes culturas. La Unidad para Extranjeros en Caser Residencial Santo Ángel y Málaga se especializa en proporcionar este tipo de atención a personas mayores de otros países que requieren cuidados de salud.



## PROGRAMA DE ACTIVIDADES

En todos los centros de Caser Residencial se lleva a cabo un plan de actividades completo y adaptado a las características de los residentes, la ubicación geográfica, las instalaciones disponibles y los aspectos culturales de la región. El objetivo de este plan es ofrecer experiencias que promuevan la interacción entre los residentes, lo que contribuye positivamente a su bienestar emocional, y brindar momentos de calidad tanto en el tiempo de ocio libre como en el ocio dirigido y terapéutico.

Estos programas incluyen diversas iniciativas, como la estimulación de actividades cotidianas, y están diseñados para fomentar la autonomía de los residentes, prevenir posibles limitaciones, mantener su salud y facilitar su reintegración psicosocial. En los centros de Caser Residencial en Madrid, por ejemplo, se utiliza la terapia asistida con perros como una alternativa de terapia no farmacológica, motivadora y calmante para promover la rehabilitación y reducir las alteraciones del comportamiento sin recurrir a tratamientos farmacológicos. Por su parte, en Caser Residencial Artxanda, la actividad “Tambores al Aire” se enfoca en mejorar las capacidades físicas y disminuir la ansiedad mediante el movimiento sincronizado al ritmo de los tambores, lo que la convierte en una actividad de gran valor terapéutico.

## ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN

Dentro del modelo de atención integral para personas mayores de Caser Residencial, se presta especial atención a la alimentación y la nutrición. En esta etapa de la vida, una dieta adecuada es fundamental para prevenir o retrasar problemas de salud, reducir la fragilidad y promover mayor autonomía y bienestar.

Con la colaboración de un equipo de nutricionistas y el apoyo de profesionales médicos y de salud, se diseña una dieta personalizada para cada residente. Los menús ofrecen una variedad culinaria que resalta las particularidades locales de cada centro, manteniéndose equilibrados y adaptados para favorecer un estilo de vida saludable. Con este objetivo, Caser Residencial se basa en siete características fundamentales para la elaboración de sus menús:



**Personalización de los menús:** Los menús se adaptan a las necesidades específicas de cada persona, incluyendo el manejo de problemas de deglución como la disfagia, dietas especiales y directrices médicas para afrontar desafíos digestivos, diabetes o requerimientos de bajo contenido de grasas y sal, entre otros aspectos.

**Amplia variedad:** Ofrecer una amplia gama de opciones en los menús evita la monotonía y fomenta el interés por la comida, un factor crucial para una nutrición saludable en adultos mayores.

**Facilitación de la masticación:** Los platos se preparan de manera que faciliten la masticación y el proceso digestivo. Para aquellos con pérdida dental, se ofrecen alimentos de textura suave y de fácil masticación.

**Cocina casera:** Se priorizan los sabores tradicionales y naturales, aquellos a los que los residentes están acostumbrados, asegurando que disfruten de comidas familiares y reconfortantes.

**Inspiración mediterránea:** La propuesta culinaria se basa en los principios de la dieta mediterránea, reconocida como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO, ofreciendo una dieta sencilla y diversa.

**Productos locales:** Se utilizan ingredientes frescos de origen local, apoyando la producción cercana y garantizando altos estándares de seguridad alimentaria.

**Fomento de la autonomía alimentaria:** Se promueve la independencia en la alimentación, brindando asistencia cuando es necesario para asegurar que todos los residentes puedan disfrutar de sus comidas de manera digna.

# 07

## Talento Caser Residencial



## NUESTRO EQUIPO

Distribución por sexo	2023	%
Mujer	2.505	88%
Hombre	326	12%
<b>Total</b>	<b>2.831</b>	

Distribución por sexo	Edad Media
Mujer	45
Hombre	42
<b>Total general</b>	<b>44</b>

Distribución por tramos de edad	%
Menos de 30 años	15%
30 - 40 años	22%
40 - 50	29%
>50 años	35%

A cierre del ejercicio 2023, 2.831 personas formaban parte de Caser Residencial, 239 profesionales más que el año anterior. De ellos, un 88% mujeres y el 72% se dedica a labores asistenciales.



## FORMACIÓN

El talento interno es crucial para alcanzar los objetivos de servicio y calidad en Caser Residencial. Por esta razón, durante el año pasado se continuó promoviendo la formación y el desarrollo profesional de todos los equipos.



En 2023, se impartieron un total de 45.038 horas de formación a través del Campus de Caser Residencial, accesible en <https://campus.caserresidencial.es>. Esta plataforma de e-learning se ha consolidado como la herramienta principal para la capacitación de los empleados, equipada con tecnologías avanzadas que facilitan un aprendizaje sencillo, flexible y adaptado a las necesidades individuales. En promedio, cada empleado recibió 20 horas de formación, siendo las más destacadas la formación en Prevención de Riesgos Laborales y Calidad, con un 61% de las horas, la formación para el área asistencial, que representa un 20% de las horas, y el desarrollo de habilidades personales, con un 14% de las horas de formación. Todas las actividades formativas se planifican según las necesidades detectadas en los equipos y se reflejan en los Planes de Formación de cada residencia, recibiendo una calificación promedio de 4.5 sobre 5 puntos.

Asimismo, el Campus de Caser Residencial ofrece formación de bienvenida para las nuevas incorporaciones. Esta formación incluye una presentación corporativa, la política de calidad, el propósito, misión y valores de la empresa, así como información clave sobre el Plan de Igualdad, protección de datos y riesgos penales, además de cursos técnicos específicos según el perfil del empleado.

Dentro del Plan de Formación para 2023, destacan varios programas específicos:

### PROGRAMA DE DESARROLLO DE DIRECTIVOS (PDD)

DISEÑADO PARA FORTALECER LAS HABILIDADES DE GESTIÓN Y LIDERAZGO EN AQUELLOS QUE YA OCUPAN POSICIONES DE RESPONSABILIDAD.

### PROGRAMA JÓVENES TALENTOS

ORIENTADO A LOS EMPLEADOS MÁS JÓVENES CON EL OBJETIVO DE FOMENTAR SU CONOCIMIENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL.

### PROGRAMA LÍDERES GPTW "BUILDING TRUST"

ENFOCADO EN DIRECTORES Y RESPONSABLES ASISTENCIALES, PROPORCIONÁNDOLES HERRAMIENTAS PARA MEJORAR SU CAPACIDAD DE LIDERAZGO.

Además, Caser Residencial ofrece un programa de formación en inglés y euskera dirigido a profesionales que necesitan mejorar estos idiomas para el desempeño de sus funciones.

Se detalla el desglose por ejes y la distribución de las horas en el siguiente cuadro:

Eje de Formación	% acciones formativas 2023	Horas impartidas en 2023
Asistencial	19,80%	8.915,87
Atención al Cliente	2,42%	1.088,98
Gestión	3,31%	1.493,71
Habilidades Personales	13,24%	5.971,15
PRL y Calidad	60,73%	27.382,34
Servicios Generales	0,41%	186,18
<b>Total horas Formación impartidas</b>		<b>45.038,23</b>

# TALENTA

En el marco de Talenta, la iniciativa del Grupo Caser orientada a promover la participación plena y efectiva del talento femenino y la igualdad de oportunidades en todos los niveles de liderazgo, Caser Residencial lanzó varias acciones:



## 1. CHARTER DE LA DIVERSIDAD

Desde 2019, Caser Residencial está adherida a este sello, promovido por la Comisión Europea para mejorar la eficiencia empresarial y la sostenibilidad social en el marco de la legislación vigente sobre igualdad y no discriminación. En esta línea, desde Caser Residencial se trabaja activamente en:

- Sensibilizar sobre la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.
- Avanzar hacia la construcción de una plantilla diversa.
- Promover la inclusión.
- Integrar la diversidad en las políticas de recursos humanos.
- Fomentar la conciliación.
- Reconocer la diversidad de los clientes.
- Comunicar y difundir este compromiso de manera amplia.
- Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación y sus resultados.



## 2. COMPROMETIDOS CON UNA SOCIEDAD DIVERSA

El valor de la diversidad en todos sus aspectos -generacional, cultural, funcional y de género, así como la integración de personas con capacidades diferentes- es fundamental para fomentar la generación de ideas y perspectivas innovadoras, reflejadas en los avances de la Compañía.

Para facilitar la comprensión de la importancia y el significado de la diversidad, la formación de bienvenida incluye el módulo "Liderando la diversidad".

Además, es relevante destacar la formación "Sensibilización en Igualdad y en Prevención del Acoso en el ámbito laboral", lanzada en mayo de 2023 y dirigida a todos los empleados, la cual ha contado con más del 50% de participación.

Por otro lado, cabe destacar que en mayo de 2023 se inició la cuarta edición del programa de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, impartido en la Escuela de Organización Industrial de Madrid. Durante seis meses, 20 profesionales de diferentes áreas del Grupo participaron en este programa, desarrollando habilidades directivas y conocimientos en efectividad personal, inteligencia emocional, transformación digital, liderazgo, creatividad, marca personal y negociación. Al finalizar la formación, las participantes llevaron a cabo un proceso de mentoría con diversos directivos durante seis meses.

# 08

## Comité de Ética



Caser Residencial lleva una década contando con un Comité de Ética dedicado a promover un entorno asistencial humano y proporcionar un espacio de reflexión ética para mejorar la atención a los mayores.

La compañía pone un especial énfasis en ofrecer una atención de calidad a sus residentes y sus familias. Por ello, el Comité trabaja en apoyar a personas y profesionales en el análisis y resolución de posibles conflictos de manera justa y satisfactoria.

Desde su fundación, el Comité cuenta con el asesoramiento de los doctores Diego Gracia, catedrático Emérito de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y destacado experto en bioética, y Lydia Feito, profesora de Bioética en la misma universidad. Además, el Comité incluye un equipo multidisciplinar de profesionales provenientes de todos sus centros y de diversos ámbitos como psicología, medicina, enfermería, trabajo social y bioética.

Entre las funciones del Comité de Ética destacan:



FOMENTAR UN ENTORNO ASISTENCIAL LO MÁS HUMANO POSIBLE



GARANTIZAR EL RESPETO POR LA DIGNIDAD DE TODAS LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA RELACIÓN ASISTENCIAL



BRINDAR ASESORAMIENTO EN LA TOMA DE DECISIONES CUANDO SURJAN CONFLICTOS ÉTICOS



SUGERIR PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA SITUACIONES POTENCIALMENTE CONFLICTIVAS EN TÉRMINOS ÉTICOS



OFRECER FORMACIÓN EN BIOÉTICA TANTO A LOS PROFESIONALES COMO A LOS MIEMBROS DEL COMITÉ



ELABORAR UN INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES



Desde 2014, el Comité de Ética ha organizado diversas jornadas para profesionales del sector en varias ciudades de España. Estas jornadas tienen como objetivo sensibilizar sobre la importancia de una actuación ética en el ámbito sociosanitario.

<p><b>01</b></p> <p><b>2014 MURCIA</b> 29 MAYO 2014 Jornada Regional de ética asistencial en centros sociosanitarios.</p>	<p><b>02</b></p> <p><b>2014 BILBAO</b> 25 SEPTIEMBRE 2014 Bioética en instituciones sociosanitarias.</p>	<p><b>03</b></p> <p><b>2014 ZARAGOZA</b> 24 OCTUBRE 2014 Bioética en instituciones sociosanitarias y socioasistenciales.</p>	<p><b>04</b></p> <p><b>2015 LÉRIDA</b> 27 ENERO 2015 Retos éticos y oportunidades profesionales en el ámbito social y sanitario.</p>	<p><b>05</b></p> <p><b>2015 VITORIA</b> 05 FEBRERO 2015 Bioética en instituciones sociosanitarias y socioasistenciales.</p>
<p><b>06</b></p> <p><b>2015 LOGROÑO</b> 05 MAYO 2015 Jornada de sensibilización en bioética en el ámbito sociosanitario.</p>	<p><b>07</b></p> <p><b>2016 LEÓN</b> 03 MAYO 2016 Práctica y relevancia en el ámbito sociosanitario.</p>	<p><b>08</b></p> <p><b>2016 BADAJOZ</b> 22 JUNIO 2016 Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.</p>	<p><b>09</b></p> <p><b>2017 LOGROÑO</b> 03 OCTUBRE 2017 Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.</p>	<p><b>10</b></p> <p><b>2017 MADRID</b> 24 OCTUBRE 2017 Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.</p>
<p><b>11</b></p> <p><b>2018 ZAMORA</b> 18 DICIEMBRE 2018 Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.</p>	<p><b>12</b></p> <p><b>2019 VITORIA</b> 11 DICIEMBRE 2019 II Jornada de Bioética en el ámbito sociosanitario.</p>	<p><b>13</b></p> <p><b>2020 ONLINE</b> 15 JUNIO 2020 Dilemas éticos en pandemia.</p>	<p><b>14</b></p> <p><b>2022 HONDARRIBIA</b> 5 OCTUBRE 2022 Nuevos retos en el espacio sociosanitario.</p>	<p><b>15</b></p> <p><b>2023 MADRID</b> 28 MARZO 2023 Retos y visiones sobre la atención a los mayores. Reflexiones éticas en el ámbito sociosanitario.</p>

# 09

## Calidad



## RUTA HACIA LA EXCELENCIA

La calidad es la identidad de Caser Residencial. Durante 25 años, la compañía se ha dedicado a personalizar la atención y buscar la excelencia en el cuidado de los mayores. Con una trayectoria sólida, cada nuevo centro y servicio se integra en su Sistema de Gestión, guiado por el propósito de la compañía: “La Excelencia en el cuidado cuando realmente importa”. No solo cuidan, sino que lo hacen de manera excepcional.

Además, han reorientado sus servicios para ofrecer un Continuum Asistencial, combinando la estancia permanente en residencia con la estancia temporal y la continuación de cuidados en domicilio. Esto es parte de su esfuerzo constante por ser líderes en servicios a la dependencia.

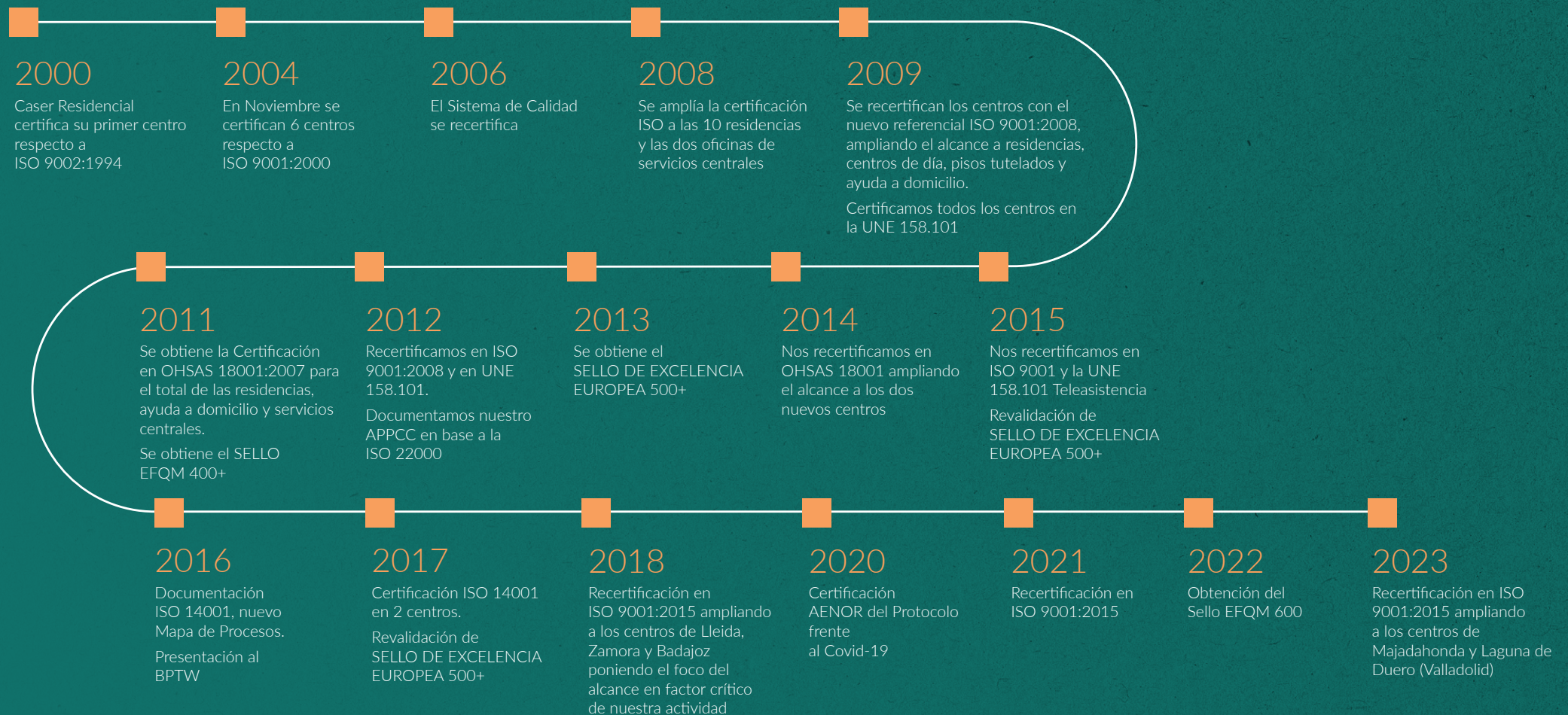
El modelo de gestión de Caser Residencial se basa en el marco EFQM, desarrollado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, y mantienen su certificación ISO 9001 como base de su gestión de calidad.

En 2023, Caser Residencial renovó su certificado ISO 9001 y continuó avanzando en las propuestas del equipo evaluador para obtener el Sello EFQM 600 del año 2022. Estas mejoras incluyen:

- Integrar la cultura organizacional en todos los niveles mediante el desarrollo de los valores corporativos.
- Consolidar el cuadro de mando.
- Simplificar los procesos.
- Avanzar en la gestión de responsabilidad social, incluyendo el trabajo con los ODS en la estrategia y los planes de acción.

De esta forma, la compañía pretende comunicar a todos sus Grupos de Interés (Clientes, Personas, Partners y Proveedores, Inversores y Sociedad) su compromiso por ser cada vez más relevante en el sector, con una apuesta clara y firme por la excelencia. Esto se realiza con el objetivo de convertir su Visión en el Presente, abriendo nuevas oportunidades de transformación gracias a los aprendizajes y éxitos alcanzados en estos años.





## COMPROMISO DE CALIDAD

En Caser Residencial, conscientes del valor estratégico del Compromiso de Calidad como factor clave para lograr el propósito de la compañía y de la importancia de la excelencia para cumplir su misión, se asumen los siguientes compromisos:

Esta filosofía es la base sobre la que se construyen las iniciativas, la innovación y el progreso, valorando y recompensando el esfuerzo, y compartiendo y promoviendo los valores corporativos. Estos valores permiten el crecimiento tanto de las personas de la organización como de los clientes de Caser Residencial, y están reflejados en la Política de Calidad de la compañía.

 <p>CUMPLIR CON LOS REQUISITOS LEGALES Y DE OTRO TIPO 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.</p>	 <p>PREVENIR DAÑOS Y EL DETERIORO DE LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES, RESIDENTES Y OTRAS PERSONAS RELACIONADAS CON LA ORGANIZACIÓN; PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE MEDIANTE ACCIONES QUE FAVOREZCAN LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN Y LA GESTIÓN RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES.</p>	 <p>MEJORAR CONTINUAMENTE EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, INCLUYENDO EL DESEMPEÑO AMBIENTAL DE LA ORGANIZACIÓN, LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO DE LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y, EN GENERAL, LOS PROCESOS, A FIN DE SATISFACER Y SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE SUS GRUPOS DE INTERÉS, INCLUIDA LA SOCIEDAD. ESTO SE LOGRA FIJANDO OBJETIVOS, DESPLEGANDO ACCIONES, ESTABLECIENDO INDICADORES, IMPLEMENTANDO MEJORAS PERTINENTES Y COMPARTIENDO APRENDIZAJES Y BUENAS PRÁCTICAS.</p>
--	---	---

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Para Caser Residencial, la opinión de los residentes, sus familiares y los prescriptores es esencial para la mejora continua de sus servicios. Este aspecto es uno de los más importantes para el área de Calidad. Mediante las opiniones y observaciones recibidas, se evalúan las necesidades y expectativas de los usuarios con el fin de lograr un mayor grado de satisfacción, asegurando que el servicio ofrecido se ajuste sus necesidades. De esta forma, en 2023 se desarrolló el Plan de actuación sobre la Mejora del Grado de Satisfacción con las siguientes actuaciones:

- Evaluación del Grado de Satisfacción del Cliente: Se realizaron un total de 3.660 entrevistas a residentes y familiares para evaluar la calidad percibida de los servicios prestados en el centro, incluyendo aspectos asistenciales, hostelero y de trato.
- Plan de Mejora de la Satisfacción: Cada centro residencial implementa acciones personalizadas para mejorar los resultados obtenidos. Estos planes incluyen ajustes en la alimentación, valoraciones nutricionales, y la introducción de nuevas actividades terapéuticas y asistenciales, entre otras iniciativas.

Como resultado del esfuerzo continuo por mantener la calidad y excelencia en el servicio, se logró un NPS de 52,2, con 16 centros destacándose por alcanzar un NPS superior a 50.

En paralelo, el Plan de Mejora de la Satisfacción de Familiares obtuvo una puntuación de 8,73, lo que confirma la tendencia ascendente desde 2020. La encuesta evaluó diversos aspectos, desde la atención prestada por los profesionales, hasta los servicios médicos y de rehabilitación, la limpieza o las actividades de ocio.

En 2023, se ha continuado con la implementación del Plan de Experiencia del Cliente iniciado en 2022. Este plan tiene como objetivo optimizar la percepción de los clientes sobre la entidad y el trato a los residentes, alineándose con el objetivo prioritario de estar siempre al lado de ellos.

## HITOS RELEVANTES

### CERTIFICACIONES

En Caser Residencial se mantiene un firme compromiso con la mejora continua de los procesos para satisfacer las necesidades de los residentes y sus familias. La empresa opera bajo dos normas internacionales certificadas:

- NORMA ISO 9001:2015: Certificación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, acreditada por AENOR.
- Certificación Internacional SELLO EFQM 600: Reconocida por su gestión excelente, innovadora y sostenible, basada en el Modelo EFQM 2020 y otorgada por el Club Excelencia en Gestión.

La combinación de ambos sistemas de gestión permite a Caser Residencial:

- Ofrecer a sus clientes la máxima calidad en la prestación de los servicios.
- Planificar sus actividades para alcanzar el más alto nivel de calidad.
- Buscar de manera continua la mejora y superación. Ante los problemas, se identifican las causas y se toman las acciones necesarias para resolverlos.
- Fomentar la auto-responsabilidad y la calidad en el trabajo de cada empleado, contribuyendo así a la satisfacción del cliente. Esta práctica representa una diferenciación positiva con respecto a otras empresas del sector.
- Mantener una filosofía de mejora continua en sus servicios desde el punto de vista de la calidad.
- Durante el año 2023 se ha procedido a una reestructuración del mapa de procesos de la compañía en el que se irán revisando procedimientos de las diferentes áreas con el objeto de facilitar la integración de nuevos centros y personal a la Compañía.



#### AENOR

En 2023, se llevó a cabo la segunda auditoría de seguimiento realizada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). El alcance de la auditoría incluyó la gestión de los servicios de soporte asociados a las actividades de los gerocultores/as, tales como compras y recursos humanos, así como la prestación de cuidados básicos para la vida diaria (alimentación, higiene, eliminación, traslado, movilizaciones y descanso) y los servicios de teleasistencia y ayuda a domicilio.

Asimismo, en 2023 se certificaron por primera vez en la norma los nuevos centros de Caser Residencial en Majadahonda y Laguna de Duero (Valladolid).

Esta certificación asegura la coherencia del sistema a través de revisiones anuales por parte de la Dirección, en el marco de la ISO 9001, para garantizar la adecuación, eficiencia y alineación continua con la planificación estratégica y las acciones relacionadas con las oportunidades de mejora.

El ciclo de mejora también 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

En 2022, el Club de Excelencia en la Gestión otorgó a Caser Residencial el reconocimiento con el sello de Oro +600, valorando su implementación del modelo EFQM 2020, con una puntuación superior a

600. Este reconocimiento, que se mantiene en vigor hasta 2025, destaca el sistema de gestión de Caser Residencial como sobresaliente, innovador y sostenible.

En 2023, Caser Residencial continúa trabajando en el mantenimiento del sello y en la mejora continua, enfocándose en la simplificación de procesos operativos y en la comunicación con los grupos de interés más relevantes.

El modelo EFQM, definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, valora y reconoce a las organizaciones con el mejor desempeño en gestión de calidad mediante una puntuación. Este reconocimiento ha proporcionado a Caser Residencial beneficios significativos, principalmente en la búsqueda de la mejora continua de su sistema de gestión. Esto incluye el establecimiento de nuevos objetivos, la creación de indicadores de seguimiento, el aprendizaje de experiencias previas y la potenciación de la innovación. Además, el reconocimiento refuerza el compromiso de la empresa con el medioambiente, la igualdad y el desarrollo continuo de sus profesionales, contribuyendo a una mejor calidad en la prestación de servicios y a la responsabilidad social.

## CONDICIONES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En 2023, el sistema de gestión de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) de Caser Residencial fue auditado por una certificadora externa (AUDELCO). El objetivo de la auditoría fue verificar la integración de las actividades preventivas desarrolladas por el Servicio de Prevención Mancomunado en el sistema general de gestión de la empresa con recursos propios, así como evaluar la coordinación entre recursos propios y externos en el marco del plan de prevención de riesgos laborales. La auditoría buscó mejorar los resultados obtenidos en la última revisión.

## ACTUALIZACIÓN E IMPLANTACIÓN DE NUEVO MAPA DE PROCESOS

Con la llegada de la nueva Dirección en Caser Residencial y la participación de los nuevos equipos directivos y del personal de la organización, se está llevando a cabo una gestión por procesos con el cliente en el centro, enfocada en lograr la mejora continua y alineada con los ejes estratégicos definidos por la empresa.

Como parte de la actualización y modificación del mapa de procesos, se están revisando todos los procedimientos relacionados con:

- Procesos Estratégicos: Orientados al logro de la transformación y la sostenibilidad.
- Procesos Operativos de Relaciones y Comunicaciones con el Cliente: Para mejorar los índices de satisfacción y los canales de comunicación con residentes, familias y empleados.

- Procesos Operativos de Prestación de Servicio Asistencial: Para integrar el Modelo de Continuum Asistencial.
- Procesos Operativos de Prestación de Servicio Hostelero: Para mejorar la eficiencia y la alimentación, revisando el Manual de APPCC.
- Procesos de Soporte a Procesos Operativos con Gestión de Recursos Financieros: Para optimizar la selección y evaluación de proveedores.
- Procesos de Soporte a Procesos Operativos con Gestión de Recursos Humanos: Para la selección y profesionalización del personal.
- Procesos de Soporte a Procesos Operativos con Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento: Para la actualización del Manual de Mantenimiento de los Centros según la normativa vigente.

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

A finales de año, el centro de Caser Residencial Santo Ángel fue distinguido con el galardón de empresa con buenas prácticas en diversidad cultural, gracias a su colaboración en el proyecto DIVEM. Este programa, impulsado por la ONG Accem, tiene como objetivo concienciar y orientar a las empresas sobre el valor estratégico de la diversidad cultural, fomentando un cambio social y contribuyendo al cumplimiento de la Agenda 2030 y al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

# 10

## Caser Cuidados



## PLATAFORMA DE SERVICIOS SOCIO SANITARIOS

En 2023, Caser Residencial ha continuado consolidando su modelo de gestión de los cuidados en el hogar desde sus residencias de mayores, transformando así estos centros en verdaderas plataformas de servicios sociosanitarios para sus respectivas áreas de influencia. De este modo, Caser Cuidados se ofrece como un servicio más disponible en los centros residenciales de la compañía.

Con un modelo de asesoramiento integral, pueden ofrecer el recurso más adecuado de manera personalizada a cada persona mayor de 65 años, así como a sus familiares. Ya sea en la residencia, en el centro de día o en el propio hogar, se ofrecen servicios de fisioterapia, rehabilitación, readaptación, atención psicológica, trabajo social, terapia ocupacional, logopedia, podología y asesoramiento telefónico (médico, psicológico, jurídico, etc.). Estos servicios pueden ser ofrecidos de manera individual, secuencial o combinada según las necesidades de cada cliente.

Este modelo de negocio cuenta con una coordinadora territorial que desempeña funciones comerciales, de valoración y de coordinación de servicios a domicilio. Esta figura también colabora con las residencias en la gestión de recursos y clientes, permitiendo a Caser Residencial optimizar sus esfuerzos y proporcionar soluciones adaptadas a las diversas necesidades de sus clientes.

Gracias a este tipo de servicios, Caser Residencial está ampliando su alcance a otros colectivos, incluyendo personas con diversidad funcional, ya sea física o intelectual, a quienes proporcionan acompañamiento, apoyo para la vida independiente y cuidados sociosanitarios.

## COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN EN LOS CUIDADOS

Caser Cuidados, en línea con la filosofía del Grupo, continúa con su compromiso con la innovación. Durante el último ejercicio ha seguido ofreciendo soluciones tecnológicas para atender a personas en situación de dependencia que desean mantenerse en su hogar de manera independiente durante el mayor tiempo posible.

El servicio de Teleasistencia Avanzada desarrollado por la compañía permite dotar de mayor seguimiento a usuarios y cuidadores, dando la oportunidad de llevar a cabo acciones clave para el envejecimiento activo, como la participación social en su propio entorno, lo cual permite potenciar su independencia a la par que aumenta su seguridad al estar atendido en cualquier lugar y en cualquier momento.

Esto es posible gracias al uso de herramientas como los smartwatches que permiten una monitorización constante e incluyen llamadas ilimitadas, datos móviles, geolocalización integrada y conexión a una App. Estos dispositivos no solo facilitan la realización y recepción de llamadas, sino que también miden las constantes vitales, cuentan los pasos diarios, recuerdan la medicación y citas médicas y permiten realizar consultas médicas por videollamada, entre otros aspectos.

Además, ofrecen a familias y cuidadores mayor tranquilidad, ya que permiten conocer la ubicación del usuario mediante su sistema GPS, están equipados con un botón de SOS y avisan en caso de caídas, permitiendo operar a los servicios de Teleasistencia de Caser Residencial, que gestionan las 24 horas del día cualquier alerta de emergencia.

Sin embargo, esta innovación no sustituye los servicios tradicionales de Teleasistencia, sino que los complementa, ya que se continúan realizando llamadas periódicas para recordatorios (medicación, cumpleaños, citas médicas) y para combatir la soledad no deseada.

Así, la Teleasistencia Avanzada se presenta como una opción óptima para el cuidado de personas mayores o con ciertos grados de dependencia, proporcionando altos niveles de confianza para los usuarios, sus familiares y los profesionales sanitarios.

# 11

## Innovación y nuevas tecnologías



Caser Residencial ha seguido apostando durante 2023 por la innovación y la tecnología en beneficio directo de sus grupos de interés clave.

La compañía cuenta con la innovación y el compromiso por la excelencia como parte de su cultura corporativa. Como consecuencia, se han centrado en impulsar una mayor digitalización de los procesos y en la incorporación de nuevas tecnologías y técnicas asistenciales, con el fin de aumentar la satisfacción de los principales grupos de interés.

Caser Residencial busca fomentar la participación de las personas en proyectos de innovación, nuevas ideas y prácticas ejemplares para la mejora continua de los procesos a través de:

- Realización de propuestas de innovación y participación en CEIM de todas las Áreas Corporativas en tres vertientes principales: Proyectos de IT y digitalización, Proyectos arquitectónicos y Proyectos que favorezcan la recuperación traumatólogica, neurológica....
- Liderazgo y coordinación de proyectos de innovación y mejora, tanto en los centros como los servicios centrales, impulsados desde el Comité de Innovación, Excelencia y Mejora.
- Realización de Jornadas de BBPP para motivar la competitividad entre los centros, compartir buenas prácticas y nuevas ideas, y fomentar la determinación de equipos excelentes en su trabajo diario.
- Implantación en centros piloto de proyectos de mejora en materia de experiencia cliente y experiencia empleado, con la incorporación en los procedimientos de las buenas prácticas detectadas como mejora de los procesos.



## PLAN DE INNOVACIÓN

Caser Residencial elabora de forma anual un Plan de Innovación en el que participan todos los centros y servicios centrales. Esto permite a la compañía incorporar a su sistema de trabajo todos los proyectos e iniciativas destacadas. Además, desarrolla un Plan Tecnológico a través del cual se contribuye a agilizar los procesos de información, comunicación y toma de decisiones.



INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE CARTERA DE SERVICIOS

## INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

Ante el entorno cambiante en el que vivimos, Caser Residencial continúa avanzando hacia la progresiva digitalización como adaptación a las nuevas tecnologías de la comunicación e información. El objetivo de esta digitalización pasa por optimizar y agilizar la toma de decisiones, así como facilitar y mejorar la comunicación con todas las partes implicadas.

La innovación técnica y tecnológica siempre ha sido un aspecto diferencial de Caser Residencial que demuestra su apuesta por la calidad y la excelencia. En materia de innovación, la compañía promueve y desarrolla nuevos sistemas y mejoras en colaboración con sus proveedores y partners tecnológicos, lo que permite fomentar su transformación a raíz del análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés clave.

En este sentido, dentro de su Plan de Innovación, han desarrollado un Plan TIC (digitalización de la información y comunicación) basado en las tendencias observadas en el sector y en sectores afines, para la mejora continua de la eficiencia y la seguridad de la información.

Esto les ha permitido iniciar nuevos proyectos en 2023, entre los que destacan:

- Implementación de controles de presencia mediante pantallas digitales de comunicación en las habitaciones de los residentes.
- Incorporación de la plataforma QLIK para análisis de datos y registros, así como para el seguimiento de procesos.
- Para la mejora de la actividad asistencial, se ha llevado a cabo la implementación de nuevos productos, servicios y soluciones en los diferentes niveles de atención sanitaria, entre los que se encuentran la realidad virtual, el uso de pizarras/pantallas táctiles utilizadas en terapias, videollamada ampliada por TV, streaming de terapias, incorporación de la robótica y la automatización de los procesos asistenciales de cuidados para tratamiento de pacientes con daño cerebral adquirido, uso de smartwatches en cuidados a domicilio para la monitorización remota de los parámetros clínicos, así como el fomento de canales de telemedicina, entre otros.

Gracias a la innovación tecnológica, desde Caser Residencial apuestan por ofrecer servicios novedosos para los clientes. El valor añadido de su oferta cuenta con la tecnología como eje principal y destaca en el uso que se da en procesos relacionados con el diagnóstico, el soporte inteligente, la asistencia humana, la rehabilitación y el entretenimiento u ocio dirigido.



# 12

## Comunicación

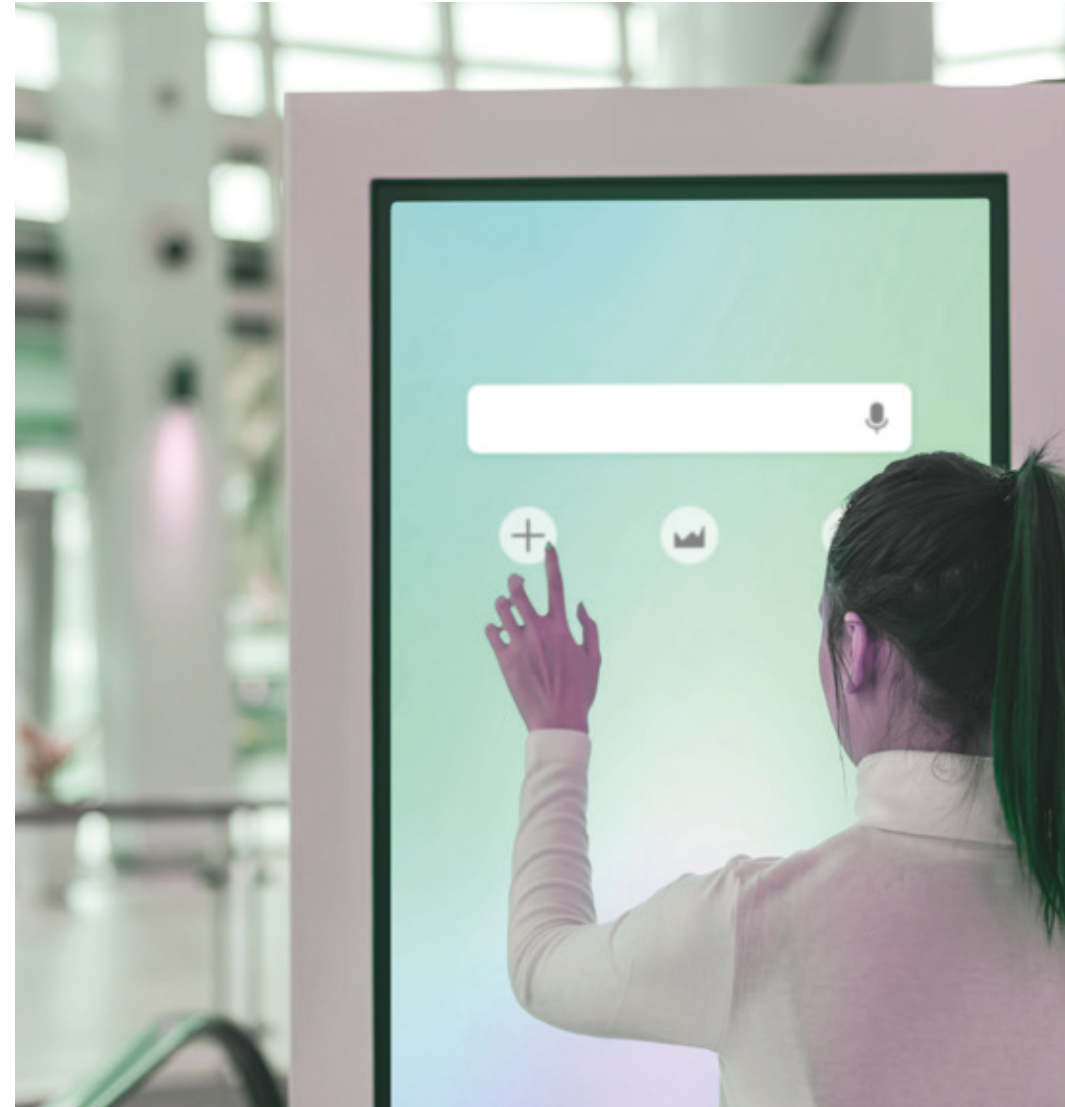


## MAYOR IMPULSO A LA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LA DIGITALIZACIÓN

En Caser Residencial trabajan arduamente para llevar a cabo una comunicación constante, transparente y fluida con los residentes y sus familias para mejorar su experiencia, así como con todos sus grupos de interés clave. Igualmente, la comunicación se ha convertido en una palanca clave para dar visibilidad a su especialización y al gran trabajo que se lleva a cabo en todos sus centros, ayudando a aumentar la confianza y cercanía.

Para ello, Caser Residencial lleva varios años apostando por el uso de nuevas herramientas digitales con el objetivo de adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios y optimizar el flujo de información. Además, durante 2023, han continuado reforzando e invirtiendo en equipos, medios y recursos tecnológicos que les permitan apoyar esta labor.

Por ejemplo, para mantener al cliente siempre informado, cuentan con pantallas digitales con WebApp en todas las recepciones de los centros, donde se ofrece información sobre menús, actividades, noticias corporativas... Igualmente, han potenciado la comunicación, tanto a través de la Web como de RRSS como LinkedIn y Facebook, con actualizaciones constantes que permiten mejorar la experiencia del usuario y facilitar el acceso a información clave.



# 13

## Proveedores



A la hora de realizar la gestión de compras, Caser Residencial sigue los procedimientos establecidos en la norma ISO 9001 y el Modelo EFQM de Calidad y Excelencia.

Caser Residencial implementa un procedimiento basado en valores empresariales compartidos y un código ético que fomenta la transparencia, la confianza y el compromiso. Igualmente, desarrolla una encuesta de satisfacción bienal con sus proveedores con el objetivo de mejorar los procesos, consolidar las relaciones y crear oportunidades de alianzas estratégicas.

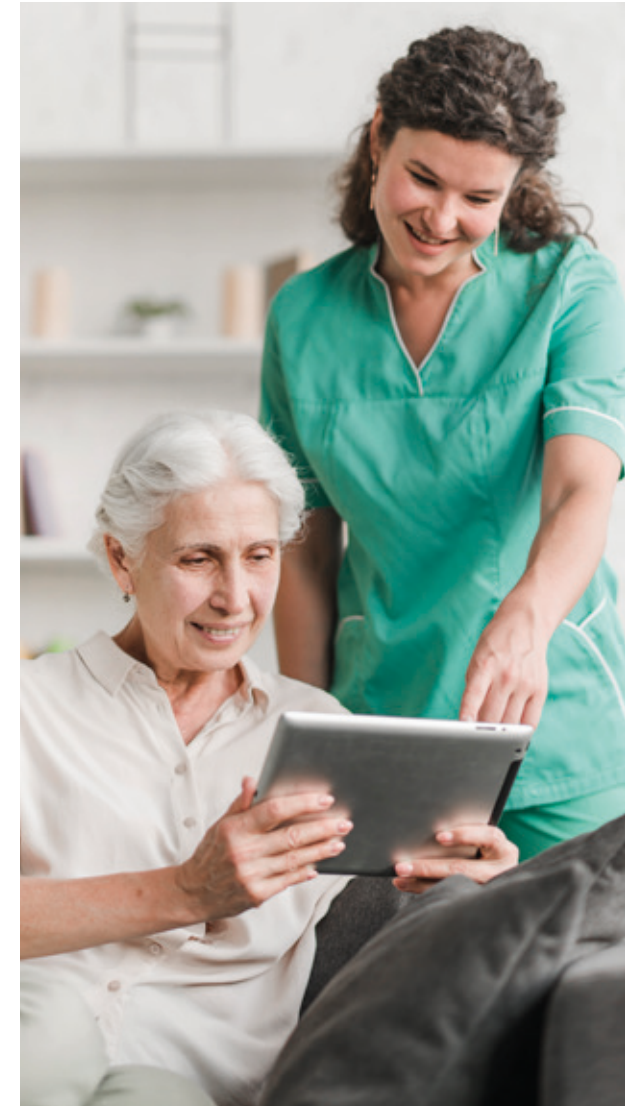
Para seleccionar, homologar y evaluar a sus proveedores, se utilizan criterios que abarcan calidad, compromiso medioambiental, responsabilidad social, aspectos económicos y eficiencia, con un énfasis particular en contratar proveedores locales para fomentar la economía local y proteger el medio ambiente.

Además, la compañía cuenta con una central de compras que gestiona el aprovisionamiento y suministro para sus centros residenciales, realizando un análisis exhaustivo del mercado y aplicando criterios de calidad y normativas vigentes. De este modo, han continuado con las adaptaciones realizadas el año anterior para mejorar su operativa:

- Cuentan con un almacén central encargado de recibir la mercancía y distribuirla a todas las residencias según sus necesidades, reduciendo así los tiempos de entrega.
- Realizan evaluaciones constantes para asegurar que se cuenta con los mejores proveedores para ciertos productos, garantizando su profesionalidad.
- Llevan a cabo un plan de seguimiento periódico y control del consumo, especialmente de productos químicos, celulosa y bolsas de plástico, para asegurar un uso responsable.

En 2023, Caser Residencial ha seguido implementando el mapa de riesgos desarrollado en 2022 para evaluar a los proveedores en función de los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los estándares de calidad.
- Mantenimiento de la información actualizada.
- Mejora continua de sus servicios.
- Innovación para mantenerse a la vanguardia.
- Demostración de una actitud proactiva y colaborativa.



# 14

## Responsabilidad Social Empresarial



La Responsabilidad Social Empresarial es esencial para lograr un crecimiento sostenible según Caser Residencial. Por ello, la compañía cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Empresarial (Comité RSE). Se trata de un órgano interno permanente, de carácter transversal, operacional, informativo y consultivo, integrado en el Área de Operaciones, con facultades de información, asesoramiento, propuesta, ejecución, seguimiento y control de acciones y proyectos en materia de RSE, tanto a nivel de Central como de centros, incluidos los servicios de ayuda a domicilio

y teleasistencia, así como otros que pudieran crearse dentro de su ámbito de actuación.

De este modo, se dedica activamente a mejorar la sociedad, la economía y el medio ambiente. Este compromiso se concreta a través de la participación de todas las partes interesadas y la creación de un valor a largo plazo para la sociedad. En línea con este enfoque, los Principios de Actuación de la compañía se centran en cinco políticas implementadas mediante acciones e iniciativas específicas:

### 1. COMPROMISO CON UN NEGOCIO

**SOSTENIBLE:** Se enfoca en promover buenas prácticas empresariales y una gestión responsable de los recursos, impulsar la innovación en los servicios y procesos de la compañía, integrar criterios sociales y medioambientales en la toma de decisiones, garantizar la seguridad de la información en términos de confidencialidad e integridad, y aplicar buenas prácticas fiscales en las comunidades donde opera Caser Residencial.

En este sentido, la economía social se encuentra en el centro de la estrategia global y ocupa un papel protagonista en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por ello se han llevado distintas actuaciones en los centros de Caser Residencial, tales como:

- Formación y reinserción laboral de personas con síndrome de Down a través de la asociación de personas con síndrome Down ASSIDO.
- Trabajo con jóvenes de origen extranjero que tienen alto riesgo de exclusión ofreciendo prácticas laborales a los integrados en programas de formación específicos y relacionados con el sector de la geriatría.
- Contratación de personas con dificultades de integración y colaboración en la empleabilidad de personas vulnerables y en reinserción laboral de inmigrantes.
- Facilitación del alquiler de espacios para formaciones del INEM a mujeres del medio rural, facilitando la empleabilidad y la fijación de población en zonas despobladas.
- Colaboración con diferentes organizaciones para la incorporación de personas con discapacidad intelectual en puesto de trabajo que faciliten su desarrollo personal y social, generando así modelos visibles, positivos y socialmente transformadores, con el fin último de la inclusión laboral plena en el mercado laboral ordinario.



**2. COMPROMISO CON EL BUEN**

**GOBIERNO:** Se prioriza la implementación de las mejores prácticas de Gobierno, dando énfasis a la transparencia, la gestión de riesgos, la gestión ética de la compañía, el respeto a los derechos laborales, el diálogo responsable y la formación de alianzas con los grupos de interés. En esta línea, se ha revisado y comunicado la Misión, Visión y Valores de la compañía, así como la definición del Propósito de Caser Residencial, manteniendo el compromiso con el Buen Gobierno y el Código Ético que caracteriza a la empresa.

Estos ámbitos han enmarcado iniciativas como:

- 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.
- Incremento de contratación de personal para reforzar tareas asistenciales y de servicios generales, generando valor económico para la sociedad.

- 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 un diálogo continuo con enlaces sindicales para salvaguardar los derechos humanos y laborales.
- Firma alianzas para la sostenibilidad social, mediante la sinergia entre el Sistema Nacional de Salud y los servicios asistenciales en los centros de Caser Residencial, para dar soporte en el cuidado de los mayores.
- 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 su compromiso con la gestión de talento y el desarrollo profesional.

**3. COMPROMISO CON EL TALENTO:**

Se impulsa la formación y el desarrollo profesional de todas las personas de la compañía, dentro de una cultura de diversidad e igualdad de oportunidades, facilitando la conciliación y promoviendo la seguridad y salud de todos los profesionales.

En este sentido, durante 2023 se ha colaborado en actos deportivos y culturales con el fin de trabajar el ODS número 3 de salud y bienestar, ya que el deporte influye de manera directa en la educación, la salud física y emocional y el comportamiento de todas las personas que los practican. Esto se ha llevado a cabo a través de acciones de carreras solidarias, como participantes o patrocinadores, con Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), FEPAMUR, YMCA, ALCLES o Cruz Roja, entre otros.

Igualmente, se han desarrollado acciones de participación y compartición de conocimiento en diferentes congresos, como el X Congreso Nacional de Alzheimer CEAFA, en el que se trabajó bajo el lema “Integrando la Innovación”. En el Congreso se acogieron a representantes de toda la estructura confederal, voluntarios y profesionales de las Asociaciones de Familiares de Personas con Alzheimer y otras demencias, así como profesionales que presentan sus servicios en otros recursos sociosanitarios, tanto público como privado.

También se colaboraron durante el último ejercicio en el networking empresarial llamado “Los matices de mosaico”, explicando los casos de éxito de la diversidad cultural en el empleo y contribuyendo a los ODS de reducción de las desigualdades, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico.



#### 4. COMPROMISO CON EL MEDIO

**AMBIENTE:** En Caser Residencial están comprometidos a reducir el impacto ambiental de sus actividades, enfocándose en reducir el consumo energético y mejorar la gestión de recursos y residuos. Su objetivo pasa por reducir la huella de carbono y fomentar la sensibilización en sostenibilidad de sus grupos de interés.

Para cumplir con el compromiso en materia medio ambiental, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones a lo largo del año 2023:

Se ha procedido al cambio de los productos químicos en las lavanderías de los 24 centros por un nuevo sistema Eco-packaging, que permite conservar el producto con todas sus características y propiedades organolépticas hasta su vaciado total. Este sistema de lavado posee la etiqueta ecológica Ecolabel que garantiza el respeto de estrictos criterios de protección ambiental establecidos a nivel europeo, actuando sobre la reducción de contaminación en el agua y en el aire, así como la disminución del consumo eléctrico. En este mismo sentido, se implantaron bolsas de basura con el sello medioambiental “Blue Ángel” y un papel Econatural con la etiqueta ecológica Ecolabel.

Además, a finales de año se firmó un convenio de colaboración con Ecoembres para todos los centros de Caser Residencial en el que se hace entrega de contenedores de la fracción de envases y papel y cartón. Con esta nueva colaboración se quiere promover las iniciativas medioambientales en los centros asegurándose una correcta segregación de residuos y sensibilizar a todos los trabajadores, residentes y familiares.

Por otra parte, se han seguido llevando a cabo acciones de renovación de tecnologías de iluminación de las instalaciones, reemplazando la iluminación existente por iluminación LED, permitiendo así la reducción de consumo de energía eléctrica.

#### 5. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD:

Desde la compañía impulsan una acción social que favorezca el desarrollo de una sociedad más integradora, con especial atención al colectivo de personas mayores con dependencia institucionalizada o no, y promoviendo el impacto positivo en las comunidades locales en las que operan.

En este sentido, Caser Residencial ha continuado con el Acuerdo de colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC) y diferentes colaboraciones con entidades a nivel local de índole educativo y social, lo que refuerza su compromiso con la sociedad. Durante el año 2023 la compañía también ha participado en diferentes recogidas colectivas de recursos para personas en situación de vulnerabilidad, exclusión social y emergencia (SEMAS), como las recogidas para el banco de alimentos, recaudaciones para el estudio de enfermedades, además de haber llevado a cabo la donación de 120Kg de ropa a personas en reinserción de Cáritas.

Para avanzar hacia un futuro más justo, intercultural y sostenible, la interconexión entre diferentes personas es fundamental, por ello, Caser Residencial también ha llevado a cabo diversos encuentros intergeneracionales en sus centros.

La compañía también firmó un convenio de colaboración con la fundación Nadiesolo para desarrollar un programa de voluntariado para acompañar a personas que sufren soledad no deseada por enfermedad, dependencia, discapacidad o riesgo de exclusión. Con esta nueva alianza se quiere contribuir a crear una sociedad más justa y humana, mediante la promoción, formación y coordinación de voluntariado.

## PACTO MUNDIAL Y ODS

Como miembro Signatory del Pacto Mundial desde 2018, Caser Residencial se dedica al desarrollo de un negocio sostenible, integrando los principios del Pacto Mundial en su estrategia, cultura y operaciones diarias.

La materialidad es fundamental en la gestión de la Responsabilidad Social en Caser Residencial, tanto para la elaboración de reportes como para la definición de estrategias e iniciativas. Este enfoque fomenta la transparencia y la confianza con la sociedad, permitiendo a la compañía:

- Cumplir con los requisitos de la directiva de información no financiera.
- Orientar su estrategia de Responsabilidad Empresarial con base en aspectos relevantes.
- Identificar las expectativas de los grupos de interés para gestionar su reputación.

En este sentido, Caser Residencial planifica operativamente sus políticas de Responsabilidad Social en las dimensiones económica, social y medioambiental, enfocándose en los ODS asociados a cada área.

Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés



Gestión Responsable de Residuos



Innovación



Cultura de Diversidad e Igualdad



Gestión Responsable del Agua



Protección de Derechos Humanos y Laborales



Gestión del talento



Sensibilización en Sostenibilidad



Minimización del impacto ambiental



Experiencia y Fidelización del Cliente



Impacto positivo en la Comunidad



Eficiencia energética



Gestión Responsable de Recursos



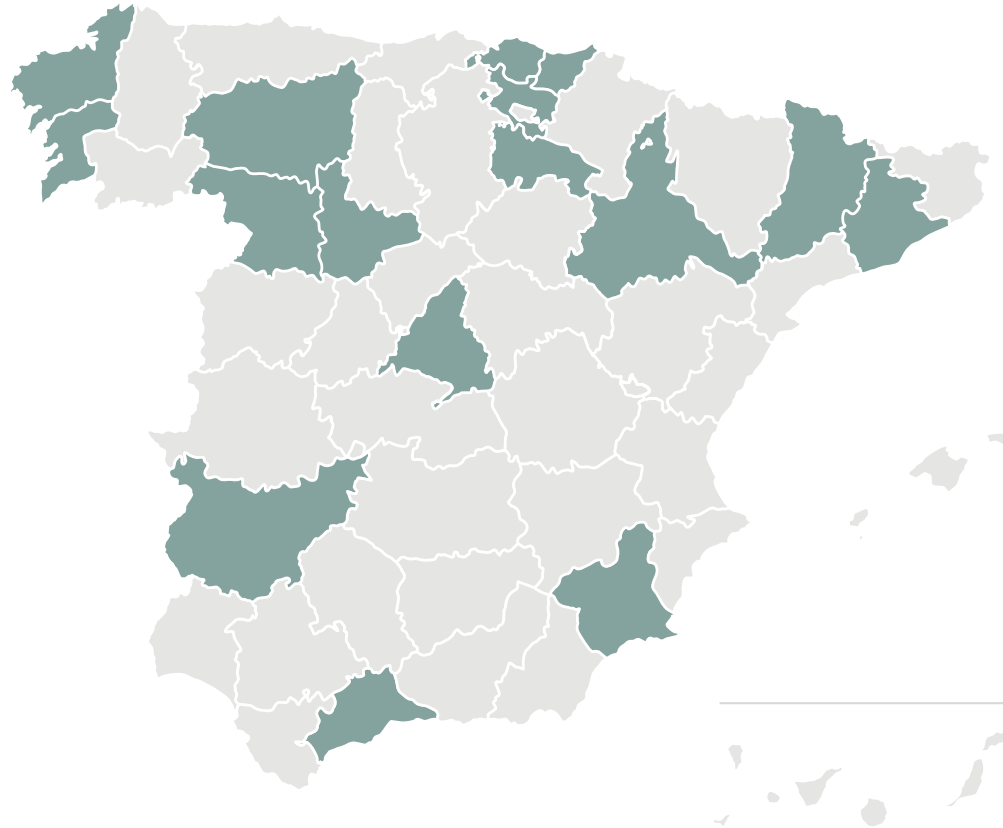
# 15

## Nuestros centros



24







CENTROS RESIDENCIALES A TU SERVICIO



Caser Residencial cuenta con 24 residencias plenamente operativas, repartidas en 10 comunidades autónomas: Andalucía, Aragón, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia, País Vasco y La Rioja.




más información  
acceda a la información  
ampliada en nuestra  
web corporativa:  
[www.caserresidencial.es](http://www.caserresidencial.es)

-  RESIDENCIA
-  Con Unidad de Psicogeriatría
  -  Con Unidad de Salud Mental
  -  Con Unidad Sociosanitaria
  -  Con Unidad de Neurorrehabilitación
  -  Con Unidad para extranjeros

 CENTRO DE DÍA

 APARTAMENTOS TUTELADOS



### 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

### BADAJOZ



-   Olivenza: Avda. Juan Robles Ramallo s/n  
06100 Olivenza, Badajoz · 924 49 28 90  
rolivenza@caserresidencial.es




-  Guadiana: Avda. de Guadiana 6  
06011 Badajoz · 924 262 100  
rguadiana@caserresidencial.es

### BARCELONA


-   Sant Cugat del Vallés:  
C/ Passeig Sevilla, 1 Mirasol  
08195 Sant Cugat del Vallés, Barcelona  
935 87 72 00  
rsantcugat@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



-   Majadahonda: C/ El Barbero de Sevilla, 31  
28222 Majadahonda, Madrid · 917 467 467  
rmajadahonda@caserresidencial.es

### MÁLAGA


-   Málaga: C/ Matagallo 100  
29018 Málaga · 951 28 18 67  
rmalaga@caserresidencial.es

### MURCIA

-   Santo Ángel: C/ Madre María Seiquer 48  
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

-  Montesoria: C/ Montesoria 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

### VALLADOLID


-  Laguna: C/ Nogal 1  
47140 Laguna de Duero, Valladolid · 983 526 490  
rlaguna@caserresidencial.es

### VIZCAYA


-  Artxanda: Camino de San Roque 38  
48015 Artxanda, Bilbao · 944 134 111  
artxanda@caserresidencial.es

-  Txurdinaga: C/ Gabriel Aresti Hiribidea, 40a  
48004 Bilbao · 944 022 570  
rtxurdinaga@caserresidencial.es

### ZAMORA

-  Zamora: C/Félix Rodríguez de la Fuente 32  
49159 Villaralbo, Zamora · 980 539 936  
rzamora@caserresidencial.es

### ZARAGOZA

-  Ruiseñores: C/ Santiago Guallar 10  
50006 Zaragoza · 976 258 492  
rruiseñores@caserresidencial.es

## A CORUÑA

## 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.

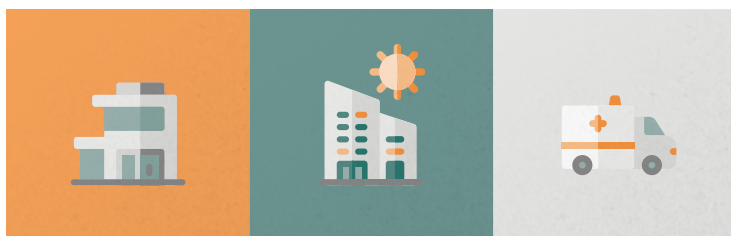
Caser Residencial A Zapateira ofrece 192 plazas en habitaciones dobles e individuales.

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



## DATOS DE CONTACTO

C/ María Corredoira  
s/n 15008 A Zapateira, A Coruña  
981 163 710  
razapateira@caserresidencial.es



Residencia  
192  
PLAZAS

Centro de Día  
40  
PLAZAS

Servicios a  
Domicilio

## ÁLAVA

## 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

Caser  
Cuidados



## DATOS DE CONTACTO

Camino Alto del Prado  
10, 01007 Vitoria-Gasteiz, Álava  
945 154 215  
raltoprado@caserresidencial.es

BADAJOS

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 28 90  
rolivenza@caserresidencial.es

## BADAJOS

### CASER RESIDENCIAL

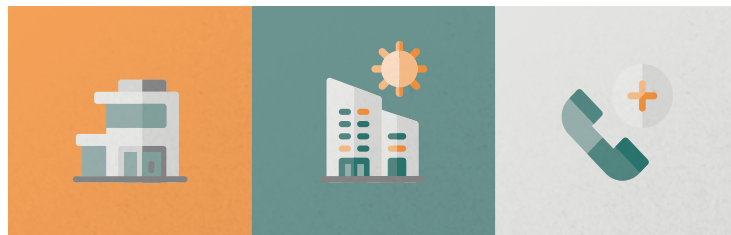
## GUADIANA

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

## BARCELONA

## CASER RESIDENCIAL

**SANT CUGAT  
DEL VALLÉS**UBICADO EN LA URBANIZACIÓN  
MIRASOL

Está localizado en un entorno privilegiado, a tan solo 15 minutos del centro de Barcelona. Se trata de la primera residencia de la compañía en la provincia de Barcelona y la tercera en Cataluña.

El centro se extiende sobre 7.100 m<sup>2</sup> y cuenta con unas modernas y amplias instalaciones que albergan 114 plazas para residentes, las cuales están diseñadas para cubrir las necesidades individuales de cada persona.

Caser Residencial Sant Cugat proporciona una atención asistencial de primera calidad con un equipo profesional especializado.

Entre sus servicios destacados se incluyen asesoramiento experto en cuidados, seguimiento médico integral para el bienestar físico y emocional, atención médica y de enfermería extensiva, valoración inicial y monitoreo médico regular, dietas personalizadas bajo la supervisión de nutricionistas, y unidades especializadas en el cuidado de personas con Alzheimer y otras enfermedades neurodegenerativas.



## DATOS DE CONTACTO

C/ Passeig Sevilla, 1 Mirasol  
08195 Sant Cugat del Vallés, Barcelona  
935 87 72 00  
rsantcugat@caseresidencial.es



Residencia

**114**

PLAZAS

Caser

Cuidados

## GUIPÚZCOA

## 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.

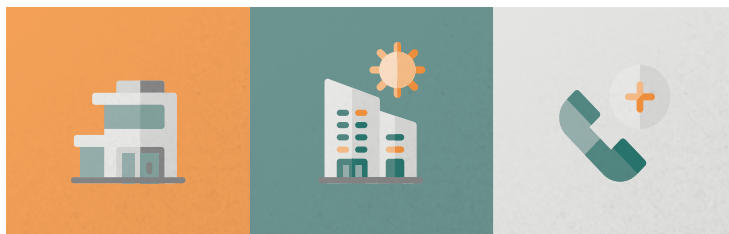
Sus zonas de uso común incluyen salón multiusos con biblioteca, servicio de restauración, gimnasio, así como una gran terraza con solárium y zona cubierta para el disfrute de los residentes.

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.



## DATOS DE CONTACTO

C/ Anaka, 8  
20301 Irún (Guipúzcoa)  
943 667 780  
ranaka@caseresidencial.es



Residencia

155  
PLAZAS

Centro de Día

60  
PLAZASCaser  
Cuidados

## GUIPÚZCOA

### CASER RESIDENCIAL

## BETHARRAM

UBICADO EN UNA ZONA RESIDENCIAL ENTRE IRÚN Y HONDARRIBIA

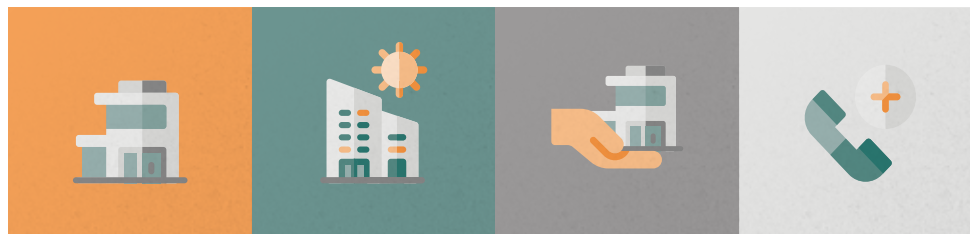
A tan sólo cinco minutos del casco urbano de Irún, destaca por ser un proyecto novedoso y adaptado a las necesidades de personas dependientes (personas mayores y salud mental).

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

**155**  
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@caseresidencial.es

## MADRID

## 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.

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@caseresidencial.es



Residencia  
270  
PLAZAS

Caser  
Cuidados

## MADRID

## 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@caseresidencial.es

## MADRID

## 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  
PLAZASCaser  
Cuidados

## DATOS DE CONTACTO

C/ Santa Hortensia, 46 A-B  
28002 Madrid  
915 106 810  
rsantahortensia@caserresidencial.es

## MADRID

## CASER RESIDENCIAL

## MAJADAHONDA

Se encuentra en una ubicación privilegiada, con fácil acceso desde la M-50 y a pocos minutos del hospital Puerta de Hierro. El moderno edificio, de arquitectura vanguardista, abarca una superficie de 6.400 m<sup>2</sup> y cuenta con amplias zonas exteriores y ajardinadas.

El centro ofrece un ambiente acogedor y familiar, con instalaciones modernas y luminosas que están completamente adaptadas. Además, está equipado con tecnología avanzada en rehabilitación motora y neurológica, así como avances tecnológicos para mejorar la asistencia y facilitar la comunicación de los residentes con sus seres queridos.

Caser Residencial Majadahonda cuenta con 144 plazas distribuidas en dos plantas, que incluyen habitaciones dobles e individuales. Los residentes pueden disfrutar de diferentes servicios y comodidades, como salones, gimnasio, sala de terapia, zona de asistencia médica y enfermería, peluquería, podología y capilla. La alimentación también es de gran importancia en Caser Residencial Majadahonda, por lo que cuentan con una cocina propia que elabora diariamente dos menús para que los residentes puedan elegir según sus preferencias.

El centro se enorgullece de contar con un equipo humano altamente capacitado, compuesto por profesionales sanitarios y del sector hostelero, que brindan una atención de calidad y promueven un entorno agradable y cuidado para los residentes.



## DATOS DE CONTACTO

C/ El Barbero de Sevilla, 31  
28222, Majadahonda, Madrid  
917 467 467  
rmajadahonda@caseresidencial.es



Residencia

144  
PLAZASCaser  
Cuidados

## MÁLAGA

CASER RESIDENCIAL  
MÁLAGA

UBICADO EN LA EXCLUSIVA ZONA RESIDENCIAL CERRADO DE CALDERÓN

Se trata del primer centro residencial para mayores que Caser Residencial abre en Andalucía y cuenta con un total de 156 plazas para dar servicio a la población.

El edificio está construido sobre una superficie de más de 9.500 m<sup>2</sup> y cuenta con una arquitectura y diseño de vanguardia. Las instalaciones están completamente equipadas y adaptadas e incluyen diversos comedores, zonas de relax, salones, gimnasio, sala de terapia, zona de asistencia médica y enfermería, peluquería, podología y capilla, así como parking privado para visitas.

Caser Residencial Málaga se distingue por su equipo humano altamente especializado, por contar con la última tecnología para la rehabilitación traumatólogica y neurológica, y por sus servicios de asesoramiento especializado en cuidados y de seguimiento médico.

Además, el centro proporciona un servicio de continuidad asistencial, combinando la estancia en residencia con los servicios de terapia y cuidado a domicilio de Caser Cuidados, y ofrece una unidad internacional con horarios, menús y actividades adaptadas para residentes extranjeros, contando con profesionales bilingües en inglés.



Residencia  
156  
PLAZAS

Caser  
Cuidados



## DATOS DE CONTACTO

C/ Matagallo 100  
29018 Málaga  
951 28 18 67  
rmalaga@caseresidencial.es

## MURCIA

## CASER RESIDENCIAL

## SANTO ÁNGEL

## UBICADO EN LA ZONA RESIDENCIAL DE SANTO ÁNGEL

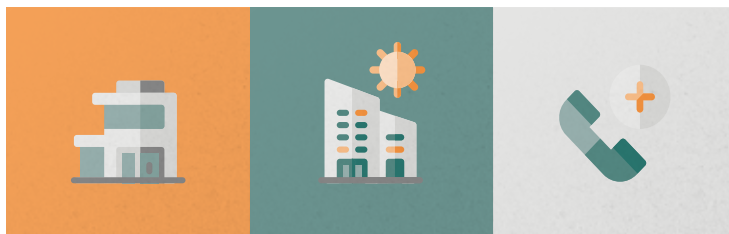
Su excelente situación en una zona residencial de Santo Ángel, pedanía situada a las afueras de Murcia, ofrece a residentes y visitantes unas magníficas vistas al entorno natural de la cordillera sur de la Región.

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 hosteleros, 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 Unidades de Psicogeriatría,  
de Neurorrehabilitación y para  
extranjeros)

Centro de Día

25  
PLAZASCaser  
Cuidados

## DATOS DE CONTACTO

C/ Madre María Séiquer, 48  
30151 Santo Ángel (Murcia)

968 842 262

rsantoangel@caserresidencial.es

## MURCIA

CASER RESIDENCIAL  
ALAMEDAUBICADO 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 una Unidad Sociosanitaria)

Caser

Cuidados



## DATOS DE CONTACTO

C/ Alameda Doctor Fernández Corredor, 4  
30800 Lorca (Murcia)  
968 479 030  
ralameda@caserresidencial.es

## LA RIOJA

## 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.



## DATOS DE CONTACTO

C/ Montesoría, 14  
26007 Logroño (La Rioja)  
941 499 052  
rlogroño@caserresidencial.es



Residencia  
119  
PLAZAS

Caser  
Cuidados

## LEÓN

### 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  
(con Unidad de Psicogeriatría)

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

LERIDA

CASER RESIDENCIAL

**CASTELL D'OLIANA**

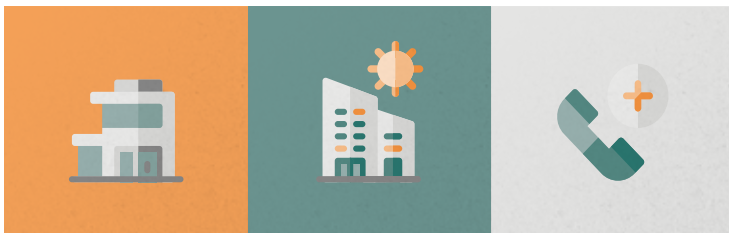
UBICADO EN EL PREPIRINEO, UN ENTORNO NATURAL INCOMPARABLE

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

## LERIDA

## 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 m<sup>2</sup>, facilitan la convivencia y disfrute de sus residentes.



Residencia

96  
PLAZAS

Centro de Día

25  
PLAZASCaser  
Cuidados

## DATOS DE CONTACTO

Carrer de Terrassa, 17  
25005 Lleida  
973 228 612  
rllleida@caserresidencial.es

## PONTEVEDRA

CASER RESIDENCIAL

## PONTEVEDRA

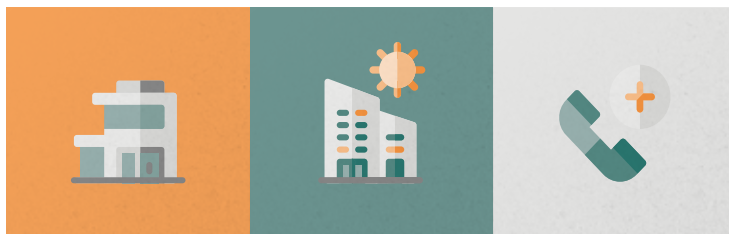
UBICADO EN VILABOIA

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

Cuenta 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  
(con Unidad de Psicogeriatría)

Centro de Día

40  
PLAZAS

Caser  
Cuidados

## DATOS DE CONTACTO

C/ Os Campos, 21  
36140 Vilaboa (Pontevedra)  
986 679 005  
rpontevedra@caseresidencial.es

## VALLADOLID

CASER RESIDENCIAL  
LAGUNA

Situado en Laguna de Duero (Valladolid), el centro es un referente en la atención a mayores de la región. A solo 9 km de la capital en un entorno residencial muy bien comunicado, Caser Residencial Laguna dispone de unas magníficas instalaciones, en las que atiende a 90 personas.

Además, ofrece diferentes servicios para la atención y cuidado de los mayores, como las unidades de atención en Alzheimer, un área de rehabilitación traumatológica o de cuidados post hospitalarios, entre otros.

El moderno edificio, totalmente equipado a las necesidades de los residentes y, sobre todo, su equipo transdisciplinar de profesionales, confieren al centro un ambiente familiar y hogareño idóneo. Entre sus amplias y agradables instalaciones cabe destacar las amplias zonas ajardinadas y sus terrazas para el disfrute y confort de los residentes.



## DATOS DE CONTACTO

C/ Nugal 1, 47140  
Laguna de Duero, Valladolid  
983 526 490  
rlaguna@caseresidencial.es



Residencia  
90  
PLAZAS

Caser  
Cuidados

## VIZCAYA

## CASER RESIDENCIAL

## ARTXANDA

## UBICADO EN ARTXANDA

Con una situación excelente, en la ladera del monte Artxanda y orientado hacia el valle del Txorierrri, tiene fácil acceso tanto por carretera, con parking propio para las visitas, como por transporte público (Billbobús 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.



## DATOS DE CONTACTO

Camino de San Roque, 38  
48015 Artxanda (Bilbao)  
944 134 111  
artxanda@caseresidencial.es



Residencia  
141  
PLAZAS

Caser  
Cuidados

## VIZCAYA

CASER RESIDENCIAL  
TXURDINAGAUBICADO 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

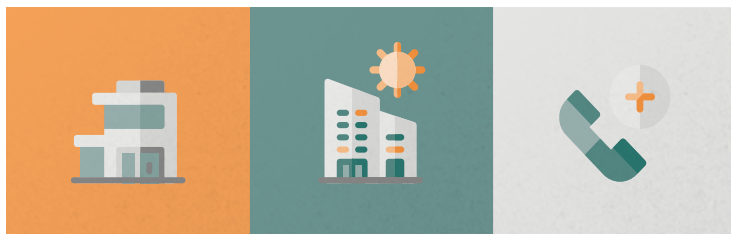
## ZAMORA

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, trabajador 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@caseresidencial.es

## ZARAGOZA

## 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  
rruiseñores@caserresidencial.es

