

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.

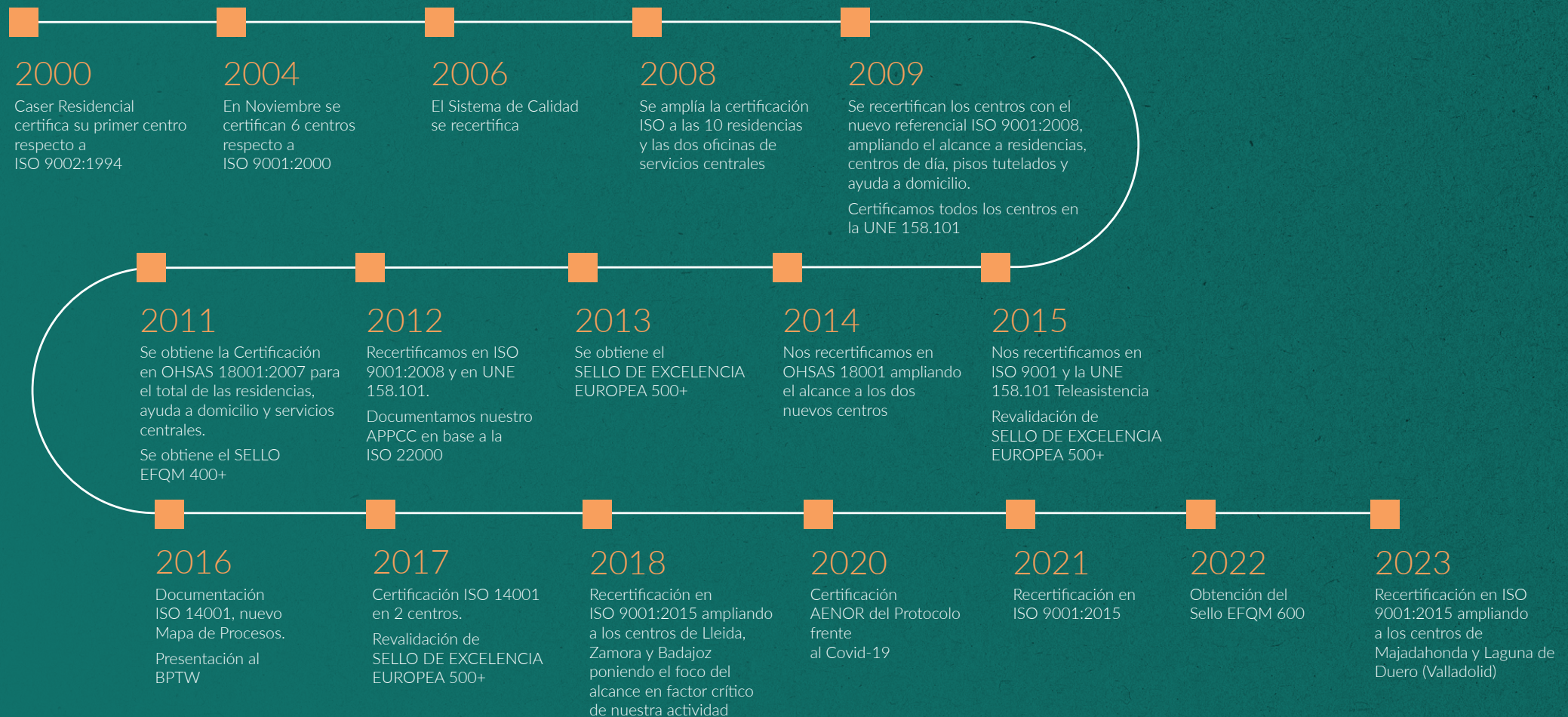
El modelo de gestión de Caser Residencial se basa en el marco EFQM, desarrollado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, y mantienen su certificación ISO 9001 como base de su gestión de calidad.

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.