

# 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.

