

2021

Informe Anual



Sumario



más información

acceda a la información ampliada en nuestra web corporativa:
www.caseresidencial.es

- | | |
|---|---|
| 01 / Carta del Director General 02 | 09 / Calidad 34 |
| 02 / Caser Residencial 04 | 10 / Caser Cuidados 40 |
| 03 / Misión, Visión y Valores 10 | 11 / Innovación y Nuevas Tecnologías 44 |
| 04 / Datos Relevantes 12 | 12 / Comunicación 47 |
| 05 / Principales Hitos 2021 16 | 13 / Proveedores 49 |
| 06 / Excelencia asistencial 20 | 14 / Responsabilidad Social Empresarial 51 |
| 07 / Talento Caser Residencial 27 | 15 / Nuestros Centros 54 |
| 08 / Comité de Ética 31 | |

01.

Carta del Director General

Valentín García García
DIRECTOR GENERAL
DE CASER RESIDENCIAL



2021 será recordado como un año de recuperación y superación tras un periodo marcado por la pandemia. Por eso, quiero aprovechar en primer lugar para realizar un reconocimiento a todos y cada uno de los empleados de Caser Residencial, por su importantísimo esfuerzo en estos dos últimos años. Ellos son quienes merecen también mi máximo respeto y agradecimiento por haber seguido

demonstrando su gran profesionalidad y su enorme dedicación y motivación, tanto en los momentos más duros, como en el largo proceso de recuperación y vuelta a la normalidad.

En este escenario, el balance del pasado ejercicio, es positivo. El inicio del año, marcado por la vacunación en todos nuestros centros para personas mayores

y su demostrada eficacia, nos permitió ir recuperando la normalidad de forma progresiva y, con ello, el crecimiento de la actividad. Un periodo en el que hemos seguido trabajando para construir un ecosistema más eficiente en las áreas de Salud y Tercera Edad, reforzando nuestros equipos profesionales y la formación de estos, para no desviarnos de nuestro objetivo de situar a las personas como el

eje central de nuestro trabajo y ayudarles así a mejorar su calidad de vida, tanto en el ámbito asistencial como de cuidados.

La calidad en el servicio es nuestro signo de identidad, fundamental para que los mayores y las personas dependientes puedan desarrollar una vida óptima, nuestro modelo contempla la fijación de objetivos para lograr mejoras, estableciendo indicadores de resultados, midiendo la satisfacción a través de diversas encuestas a los grupos de interés, y revisando y activando las acciones necesarias.

La innovación también sigue siendo clave en todos estos procesos para ganar eficiencia y competitividad que contribuyan a generar ese crecimiento. Trabajamos por una mejora continua, así como en el desarrollo de nuevas ideas para elevar la excelencia y la sostenibilidad y poder seguir brindando un servicio de asistencia de calidad, con una firme apuesta por la formación y la atracción y retención del talento.

A lo largo de 2021, ampliamos nuestro portfolio con la adquisición de un nuevo centro residencial en Valladolid, Caser Residencial Laguna, hasta alcanzar los 21 centros residenciales, a lo que suma la puesta en marcha de las Unidades de Salud mental de Olivenza (Badajoz) y de Neurorrehabilitación en Santo Ángel (Murcia). Hemos iniciado también la construcción de dos nuevas residencias que nos permitirán seguir ampliando la cobertura de nuestros servicios a otros territorios de nuestro país.

En esta nueva etapa seguimos trabajando para atender las nuevas necesidades emergentes de nuestros clientes en materia de salud, bienestar y servicios en el hogar con Caser Cuidados, y también para hacer que los trabajadores de Caser Residencial puedan desarrollar su día a día de la manera más confortable y con opciones para seguir creciendo a nivel profesional. Reiteramos en nombre de la Entidad, el agradecimiento para con toda la sociedad y nuestro compromiso con la mejora continua en beneficio de nuestros mayores y de todas las personas necesitadas.



02.

Caser Residencial



QUIÉNES SOMOS

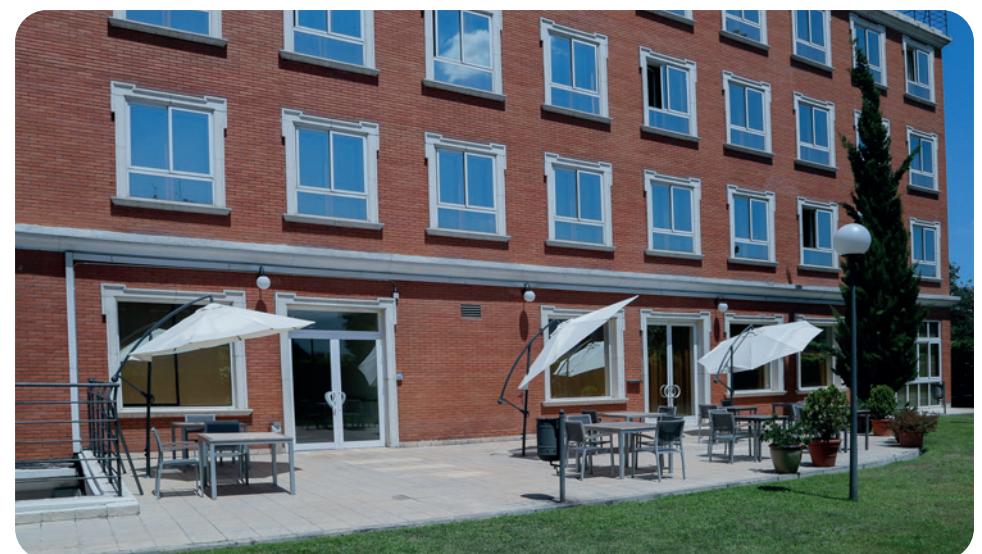
Caser Residencial es la empresa de atención integral a la dependencia del Grupo Caser, especializada en la prestación de servicios que satisfacen el bienestar y la calidad de vida de las personas dependientes, aportando la máxima calidad en sus servicios, una atención individualizada y la máxima profesionalización.

Caser Seguros desarrolla su actividad desde hace 80 años y cuenta en su accionariado con la participación de Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft, Unicaja Banco, Ibercaja banco y Caser (acciones propias).

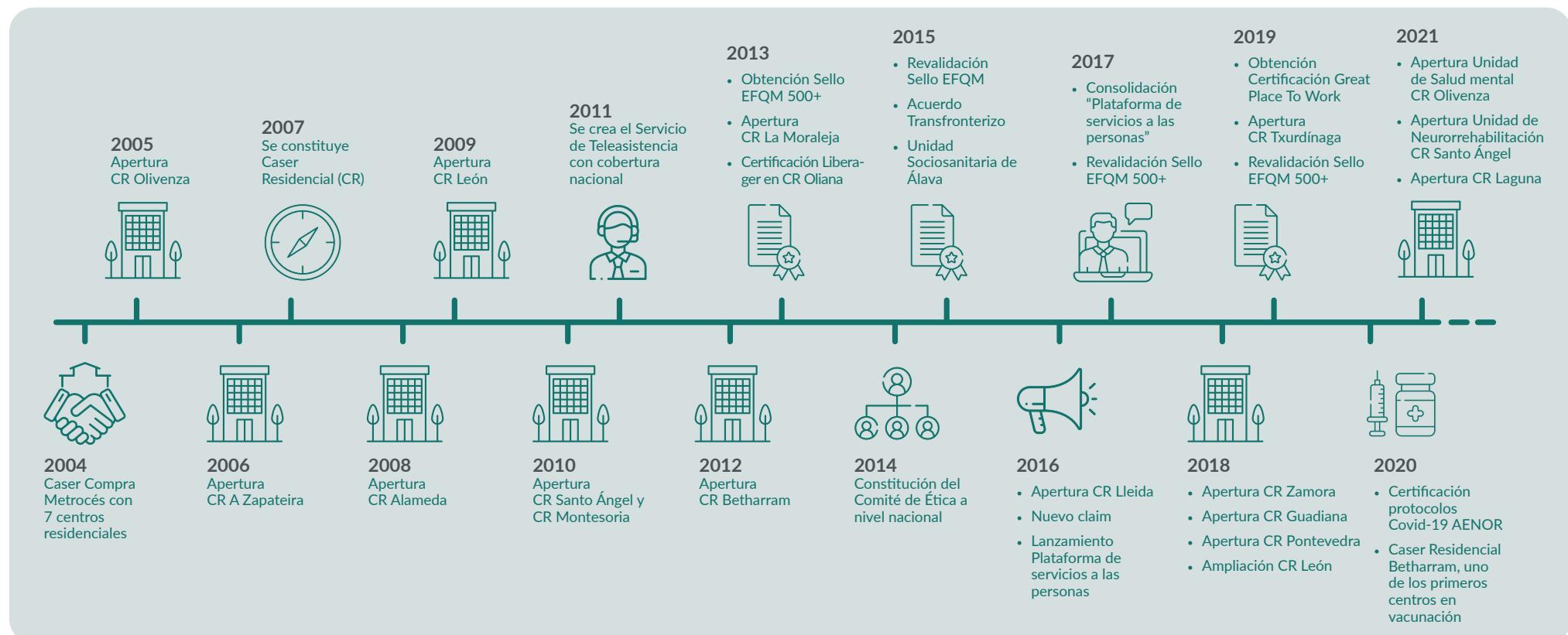
Durante los últimos años, Caser Residencial se ha convertido en un referente en el sector de la tercera edad, tanto por su cultura de servicio como por su crecimiento sostenido y racionalizado. Siguiendo esta filosofía, Caser Residencial ofrece a las personas mayores una gran variedad de servicios:



La entidad mantiene un firme compromiso con el medio ambiente, la prevención de los riesgos laborales, la seguridad alimentaria y el desarrollo continuo de todo el equipo, contribuyendo así a ser socialmente responsables y a la mejora continua de la calidad en la prestación de sus servicios.



UNA TRAYECTORIA CONSOLIDADA



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Dirección General de Caser Residencial, basada en una filosofía de liderazgo participativo, forma parte del comité de dirección del Grupo Caser y cuenta con el apoyo de un comité de dirección y uno de gestión, que supervisa los acuerdos alcanzados en otros comités (de excelencia, innovación y mejora, ética, seguridad, etc.) con el fin de asegurar la comprensión, el seguimiento y la mejora de la actividad, así como gestionar el cambio a corto plazo.

Además, en estrecha coordinación con Caser Seguros, Caser Residencial mantiene comités de tercera edad, protección de datos y seguimiento tecnológico.

COMITÉ DE GESTIÓN CASER RESIDENCIAL



VALENTÍN GARCÍA
DIRECTOR GENERAL



JESÚS GARMENDIA
DIRECCIÓN FINANCIERA



LOLA MARTÍNEZ
DIRECCIÓN DE RRHH



PABLO RUBÍO
DIRECCIÓN DE OPERACIONES



ASUNCIÓN VELOSO
DIRECCIÓN SERVICIOS
A LAS PERSONAS



BERNARDO LÓPEZ
DIRECCIÓN DE CALIDAD,
INNOVACIÓN Y PREVENCIÓN



MÓNICA DE LAS HERAS
DIRECCIÓN ADJUNTA DE
OPERACIONES



JUAN MIGUEL CABELO
DIRECCIÓN ASISTENCIAL



JACOB RUBÍN
DIRECCIÓN COMERCIAL



JOSE IGNACIO ESPEJO
DIRECCIÓN COMERCIAL CASER
CUIDADOS

OBJETIVOS

Caser Residencial trabaja en tres líneas de actuación, con el objetivo de mantener el liderazgo sectorial mediante la diferenciación y la excelencia:

1. **Proyecto Asistencial**, con el que asegura los cuidados de la vida diaria.
2. **Proyecto Hotelero**, focalizado principalmente en el servicio de alimentación.
3. **Proyecto de Trato**, centrado en la calidad y calidez de la atención.



PLAN ESTRÁTÉGICO 20.25

La estrategia de la compañía para el logro de los objetivos marcados pivota sobre ocho grandes ejes de actuación:

EFICIENCIA

En la gestión de recursos, guiada por la aplicación de la tecnología más avanzada, la innovación y la mejora continua.

RSE

Contribución activa a la mejora social y económica poniendo extremo cuidado del medio ambiente.

CALIDAD

Reconocimiento externo de la calidad en los servicios asistenciales, hosteleros y trato.

ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CLIENTE

Centrada en la persona, individualizada y adaptada a sus necesidades y preferencias y libre de sujetaciones en todos los centros.

INNOVACIÓN

Permanente en materia de gestión y prestación de servicios.

CREENCIERTE

Mejora continua de la oferta de servicios a través de la especialización.

LIDERAZGO

Reconocimiento de marca y posición de referente en el sector de atención a la dependencia.

PROFESIONALIDAD DEL EQUIPO HUMANO

Una cuidada selección, reforzada con el desarrollo de competencias y reconocimiento del talento.

Asimismo, su cadena de valor, siguiendo el modelo de la *American Productivity & Quality Center* (APQC), incluye cinco fases:

- Desarrollo de la visión y la estrategia (plan estratégico, planes corporativos y anuales).
- Desarrollo y gestión de la cartera de servicios.
- Marketing y venta de servicios.
- Prestación de servicios al cliente.
- Gestión y mejora de los servicios y relaciones con clientes.



03.

Misión, Visión y Valores



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

VALORES

Nuestra cultura, además de en nuestro Código ético, se fundamenta en:



CONFIANZA
Siendo creíbles al desarrollar nuestras competencias y carácter.



RIGOR
Hacer lo que se debe hacer y asegurarnos de que está bien hecho.



COMPROMISO
Asumir los retos de la empresa y necesidades de los clientes como propios.



HONESTIDAD
Veraces y consecuentes en lo que decimos y hacemos.



TRANSPARENCIA
Sinceridad y claridad en las relaciones con los grupos de interés.



TRABAJO EN EQUIPO
Compartiendo objetivos y acciones.

04.

Datos Relevantes



A cierre de 2021, Caser Residencial contaba con 21 centros residenciales, repartidos en 14 provincias españolas, sumando un total de más de 3.300 plazas residenciales. Asimismo, se encuentra trabajando en la construcción de seis nuevos centros que se inaugurarán a lo largo de los próximos tres años.



CIFRA DE NEGOCIO

Caser Residencial cerró el pasado ejercicio superando los 88 millones de euros de facturación, con un total de 21 centros residenciales repartidos por todo el territorio español, con una capacidad para 3.300 plazas, con una ocupación superior al 90%, y 2.500 empleados.

INVERSIONES

El Grupo Caser presentó los pilares y objetivos del Plan Estratégico, la hoja de ruta que guiará el desarrollo de la Compañía hasta 2025. Enfoque al cliente, crecimiento rentable, oferta adecuada y nueva oportunidades son los ejes principales. Para alcanzar estas metas, tres facilitadores esenciales: las personas, los partners y la eficiencia. De este modo, el Grupo dedicará mayores y mejores

recursos al desarrollo profesional de los empleados, la transformación digital y la optimización del rendimiento y control financiero de los resultados.

Enmarcado dentro del plan corporativo de expansión y adquisiciones de Caser Residencial, se ha continuado invirtiendo en el desarrollo de nuevos centros repartidos por toda España, entre los que destacan la adquisición y puesta en marcha del centro Caser Residencial Laguna en

Valladolid, consolidando así la apuesta de Caser Residencial en Castilla y León, donde el grupo ya ofrece un total de 415 plazas residenciales y da empleo a más de 250 personas. Paralelamente, se activaron las Unidades de Salud Mental de Olivenza en Badajoz –la tercera de Caser Residencial– y la Unidad de Neurorrehabilitación en Santo Ángel (Murcia), así como en proyectos de rehabilitación y reforma de algunos de los centros que forman la actual red asistencial.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Caser Residencial desarrolla una sólida red de alianzas estratégicas con diferentes grupos de interés con el objetivo de posicionarse como líder de los servicios a la dependencia, desde la diferenciación y la excelencia en el cuidado asistencial.

Entre los diferentes grupos de interés se encuentran, la administración pública, agentes de la economía social, del sector de la dependencia y del cuidado integral de las personas mayores, universidades y centros educativos, asociaciones y fundaciones.

En este sentido, concierta su actividad con diferentes administraciones autonómicas y mantiene acuerdos con la Sociedad española de geriatría y gerontología (SEGG), diferentes asociaciones de pacientes o el Club de excelencia en gestión (CEG), entre otros.

Asimismo, contribuye a la reinserción de personas en riesgo de exclusión social colaborando con diferentes asociaciones como Prodys Madrid en su centro de Santa Hortensia. Con Gureak y Afanias participa en la formación de personal discapacitado en sus centros de Betharram y Anaka, así como con dos lavanderías externas como centro especial de empleo. Con este fin, destaca el proyecto "Un lugar para sonreír" con el que mantiene acuerdos a nivel nacional con asociaciones de distintas comunidades autónomas.

De igual modo, desde Caser Residencial están concienciados plenamente con la causa, apoyando a la AECC en el logro de sus objetivos visibilizando la lucha contra el cáncer y la equidad y los servicios que presta la asociación.

Fiel a su objetivo de alianzas que beneficien y mejoren la vida de los pacientes, surge la colaboración entre Caser Residencial, Vicomtech y Resiplus que ha dado como resultado la plataforma Resivoz. Un sistema que ha permitido mejorar la eficiencia de procesos. En esa misma línea, merece mención especial el acuerdo estratégico



con la Unión Murciana de Hospitales y Clínicas cuyo objetivo es enmarcar y coordinar la actuación de la UMHC y Caser Residencial, en cuanto a asesoramientos técnicos y temas hospitalarios, relaciones institucionales y trámites administrativos relacionados con la Administración para sus profesionales.

A nivel de Grupo, mantiene estrecha relación con otras compañías del mismo:

- Caser Seguros. Campaña de beneficios en seguros para trabajadores y familiares, y campaña anual de recogida de alimentos, así como oferta de servicios de atención a las personas (psicología y fisioterapia).
- Hospitales Parque. Desarrollo conjunto de protocolos asistenciales de enfermería. Proyecto de telediagnóstico hospital-residencias.
- Acierta Asistencia. Mantenimiento preventivo de edificios de los Centros. Oferta de servicios de atención a las personas (psicología y fisioterapia).
- Fundación Caser para la Dependencia. Formación conjunta para a los Centros y venta de formación online.



05.

Principales Hitos 2021



2021 ha sido un año de recuperación de la actividad y la confianza, especialmente en el sector de servicios sociosanitarios o de cuidados. El proceso de vacunación en los diferentes centros, unido a la profesionalidad, vocación y esfuerzo de los equipos han sido fundamentales para la consecución de los objetivos marcados por Caser Residencial. Además, el trabajo de especialización de los servicios unido a las nuevas mejoras y funcionalidades, han sido clave para facilitar la vida de todas las personas que forman parte de Caser Residencial, tanto a nivel de residentes como familiares y equipos de centro.

NUEVO CENTRO CASER RESIDENCIAL LAGUNA

ADQUISICIÓN Y APERTURA DE CASER RESIDENCIAL LAGUNA

En diciembre, Caser Residencial adquiere el centro Caser Residencial Laguna en Valladolid, con un total de 90 plazas destinadas a la atención y cuidado de los mayores. En él se aborda la atención en Alzheimer, rehabilitación traumatológica o cuidados post hospitalarios, entre otros. Esta

nueva incorporación consolida la apuesta de Caser Residencial en Castilla y León, donde el grupo ya ofrece un total de 415 plazas residenciales y da empleo a más de 250 personas. Caser Residencial Laguna pasa a ser el tercer centro en la Comunidad, sumándose así a Caser Residencial Zamora y Caser Residencial León, punteros en atención y cuidados a personas mayores y a Caser Residencial León. Este último, además, cuenta con 30 plazas como centro de día.

NUEVAS UNIDADES DE CUIDADO Y ATENCIÓN

NUEVAS UNIDADES DE SALUD MENTAL Y NEURORREHABILITACIÓN

Prueba del firme compromiso por ofrecer el mejor servicio asistencial se activaron las Unidades de Salud Mental de Olivenza en Badajoz -la tercera de Caser Residencial- y la Unidad de Neurorrehabilitación en Santo Ángel (Murcia). Ambas Unidades están centradas en la especialización de los servicios y la profesionalización de los equipos con la finalidad de ofrecerles recursos que les ayuden a vivir en un entorno seguro que respete la diferencia.



Unidad de Salud Mental de Olivenza

La Unidad de Salud Mental de Olivenza en Badajoz –la tercera de Caser Residencial– atiende a personas mayores de 18 años que padecen algún tipo de enfermedad mental crónica en situación de estabilidad sin trastorno de conducta, tales como ansiedad, depresión, trastorno de la personalidad, trastorno bipolar, etc.

Unidad de Neurorrehabilitación de Santo Ángel

La Unidad de Neurorrehabilitación en Santo Ángel (Murcia) está focalizada en personas mayores de 18 años que pierden



su autonomía a causa de un daño cerebral. Los programas de intervención del centro están diseñados por el Equipo Asistencial y son llevados a cabo por profesionales especializados. Además, Caser Residencial Santo Ángel implantó una serie de programas de intervención, diseñados por el equipo asistencial, focalizados en el ámbito de la rehabilitación neurológica dentro de los centros de mayores y tiene la ventaja de ser la única en régimen de alojamiento de la Región de Murcia, lo que permite una mayor intensidad en el tratamiento y mayores beneficios del mismo.

APOYO, VISIBILIDAD Y COMPROMISO

Acuerdo con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC)

Durante 2021, Caser Residencial firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), con el objetivo de dar visibilidad a la lucha contra

esta enfermedad y dar a conocer los servicios que presta la AECC.

La AECC trabaja para educar en salud, apoyar y acompañar a las personas enfermas y sus familias, y financia proyectos de investigación que permitirán un mejor diagnóstico y tratamiento del cáncer.



Acreditados como Centro Libre de Sujeciones Químicas (CLSQ)

Caser Residencial La Moraleja obtuvo la acreditación como “Centro Libre de Sujeciones Químicas” (CLSQ) para una prescripción racional y segura de psicofármacos confirmando el compromiso de seguridad y calidad asistencial por el que se rigen los centros de atención de dependencia del Grupo. Esta certificación, que otorga la Confederación Española de Alzheimer (CEAFA) siguiendo los Criterios CHROME® (Chemical Restraints avOidance METHODology) establecidos por la Fundación María Wolff, reconoce una línea de atención respetuosa a la persona con demencia. Los Criterios CHROME®, están concebidos para ser aplicados en personas con demencias institucionalizadas ayudan al equipo médico de las residencias a realizar una prescripción racional y segura de psicofármacos, dentro de un marco legal, con resultados verificables y acreditables, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de estas personas.

COMUNICACIÓN TRANSPARENTE Y ACCESIBLE

Nuevas herramientas digitales
 Bajo las premisas de comunicación transparente, cercana y de confianza, Caser Residencial, puso en marcha un trabajo de actualización y mejora de su página web caserresidencial.es, con un diseño mucho más visual, intuitivo y sencillo que mejora la usabilidad de la persona que busca opciones de cuidados para su familiar. Esta actualización permite ofrecer contenidos de interés adaptados a las búsquedas, en función de las principales necesidades de los mayores y sus cuidados. Además, se incluyó en el proceso la recomendación del servicio adecuado a los requerimientos de cada usuario. En paralelo, también se activó un blog con información de actualidad para abordar temas de interés para los residentes y sus familiares.

The screenshot displays the Caser Residencial website. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inicio', 'Actualidad', and 'Blog'. Below this, the 'Blog' section is shown with the heading 'Contenidos de interés' and a sub-section titled 'SALUD Y BIENESTAR' featuring a photo of a senior man walking with a staff. To the right, there is a sidebar with a photo of an elderly woman and a button labeled 'SOLICITAR INFORMACIÓN'. The main content area features a large photo of a smiling elderly couple. At the bottom, there is a green banner with the text 'Nuestro compromiso, darte la mayor confianza' and a call-to-action button 'Solicitar cita'. The footer contains a QR code and the website address 'caserresidencial.es'.

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 de adaptación a las necesidades y expectativas de los usuarios ha permitido desarrollar una oferta asistencial de máxima calidad con servicios especializados que proporcionan una atención individualizada, profesional y transparente.

Se trata de un modelo asistencial que se sitúa entre el modelo clásico de residencia y el de las unidades de cuidados medios o prolongados. Asimismo, se trata de un modelo que, si tradicionalmente se ha sustentado sobre los niveles asistencial, sanitario y social, hoy sobresale por su capacidad de adaptación a las necesidades y circunstancias personales de los mayores.

Los principales motivos que hacen que los pacientes y sus familiares se decanten por los servicios de Caser Residencial son:

- La necesidad de cuidados prolongados en personas con deterioro cognitivo.
- La necesidad de recuperación tras procesos traumatológico.
- El apoyo en el cuidado, control y seguimiento de personas con complejidad en sus patologías crónicas.
- La rehabilitación y/o readaptación junto a cuidados especiales en personas que han sufrido un accidente cerebrovascular.

Asimismo, la creciente inversión e incorporación de nuevas tecnologías, en línea con el Plan Estratégico, ha sido fundamental para el desarrollo de la gama de servicios avanzados. Mención especial merecen:

- Nuevos sistemas de tratamiento, como la Magnetoterapia o terapia magnética, especialmente efectiva en el tratamiento de cuadros de dolor.



- Instalaciones con mobiliario adaptado a las características físico/funcionales y de salud especiales de los pacientes.
- Buenas prácticas en el uso de sujetaciones físicas aplicadas a las personas mayores de forma controlada.
- Uso racional de farmacología asociada a la alteración de la conducta.

En definitiva, los beneficios del modelo asistencial de Caser Residencial inciden directamente sobre la propia persona mayor, sus familiares y los profesionales que les cuidan y atienden. Y busca mejorar la calidad de vida de las personas y sus familiares.

VACUNACIÓN FRENTE A LA COVID-19

En un contexto marcado por la pandemia, Caser Residencial trabajó siempre bajo la premisa de garantizar la salud de los residentes y profesionales que la conforman. Para ello se actuó de forma coordinada con los servicios de salud de cara al Plan de Vacunación del Gobierno de España. En esa línea, además, se han desarrollado sesiones de formación e información sobre tipologías de vacunas, funcionamiento, beneficios y posibles efectos secundarios.

ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA (ACP)

Caser Residencial ofrece una Atención Centrada en la Persona (ACP) basada en el empoderamiento, potenciando las capacidades y autonomía de cada una de las personas. Para ello, trabajan con un enfoque que sitúa a los mayores en el eje

central de la organización, los centros y la actuación de sus profesionales.

USO MÍNIMO Y RACIONAL DE SUJECIONES

Todos los centros de Caser Residencial trabajan bajo la premisa del uso racional de sujetaciones atendiendo a una política donde la integridad física y psicológica, y sobre todo la atención a la dignidad de la persona, son un factor principal en la protección y cuidado.

Para ello se apuesta por un modelo de trabajo que garantice el tratamiento más adecuado con la finalidad de ofrecer una atención geriátrica de calidad. En ese sentido, en el transcurso del ejercicio 2021 se inició la certificación de Centros Libres de Sujeciones Químicas, siendo Caser Residencial La Moraleja el primer centro certificado en base a los criterios CHROME.

Además, se mantiene la formación continua de los profesionales que conforman los centros residenciales así como la incorporación de nuevo equipamiento adaptado y tecnología. Gracias a ello, Caser Residencial ofrece intervenciones integrales con nuevas dinámicas de trabajo que mejoran la seguridad de los residentes y se mantienen fiel a su política basada en una atención geriátrica de calidad.



ÁREAS DE ATENCIÓN

En todos los centros que conforman el Grupo Residencial se trabaja mediante áreas de recuperación y readaptación. Todas ellas funcionan desde una perspectiva multi e interdisciplinar para lograr la máxima funcionalidad e independencia, prevenir complicaciones y mejorar la calidad de vida de la persona:



ÁREA TRAUMATOLÓGICA

La rehabilitación traumatológica es fundamental tras una fractura o lesión de la persona mayor. En este proceso interviene un equipo transdisciplinar que se encarga de la supervisión de todas las áreas de la persona que ha sufrido algún traumatismo musculoesquelético. Basado en un enfoque geriátrico integral e individualizado tiene en cuenta las necesidades propias de la rehabilitación traumatológica, al mismo tiempo que se contemplan las patologías asociadas, el riesgo de padecer dolor o caídas, el control adecuado de la medicación, etc. La rehabilitación traumatológica después de una fractura en personas mayores se enfoca, además, en otros objetivos más específicos como: mejorar su grado de independencia para el desarrollo de las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD), recuperar la máxima movilidad articular, aumentar la fuerza muscular o recuperar equilibrio y un buen patrón de marcha.



ÁREA NEUROLÓGICA

Las disfunciones de este ámbito son una de las principales causas de discapacidad y dependencia en residencias que, entre otros, pueden implicar el deterioro de la memoria, comportamiento y de la capacidad cognitiva y para realizar actividades cotidianas, como es el caso de la Enfermedad de Alzheimer y otras demencias. A pesar de que no existe cura, Caser Residencial utiliza tratamientos de tipo farmacológico y terapias no farmacológicas, utilizadas de forma combinada, para minimizar la expresión de los síntomas. Las terapias no farmacológicas están dirigidas por profesionales expertos en el tratamiento de esta patología: psicólogos, neuropsicólogos, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas... Con ellas se busca potenciar las áreas cognitiva, emocional y social, mantener las capacidades conservadas por la persona y prevenir su deterioro.



ÁREA DE CUIDADOS POST-HOSPITALARIOS

En ocasiones, los cuidados que necesita una persona mayor tras el alta hospitalaria pueden resultar complicados (poca disponibilidad del cuidador por motivos laborales, falta de capacitación o barreras arquitectónicas del domicilio) y nuestros servicios se adaptan a las necesidades de cada situación familiar. Este tipo de estancias por recuperación en nuestros Centros representan cerca del 27%, y cuentan con asistencia sanitaria: médico, enfermería y auxiliares especializados para garantizar el mejor seguimiento y la realización de actividades adaptadas a las circunstancias personales, teniendo en cuenta la historia de vida del residente. Todo ello se complementa con programas específicos de recuperación y fomento de las relaciones, esenciales para su pronta vuelta al domicilio.



ÁREA DE CUIDADOS AL FINAL DE LA VIDA

Desde este área sanitaria se busca prestar toda la atención necesaria, dedicándole todo el tiempo que necesite al residente. Para ello Caser Residencial basa la relación en cuatro pilares centrados en velar para que el trato médico sea lo más humano y cercano posible. Una buena comunicación, clara, directa, cercana y sensible es más necesaria que nunca en esta etapa vital. Un desempeño profesional, basado en el respeto a la persona, valores e intereses. Una postura ética ante fenómenos vitales tan importantes como la enfermedad, el dolor, el deterioro físico y cognitivo o el final de la vida. Y por último, una buena relación con las familias, aportando información continua y rigurosa sobre la evolución médica, con un trato sensible y empático.

UNIDADES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Caser Residencial cuenta con diferentes unidades de atención especializada para lograr la máxima funcionalidad e independencia, prevenir complicaciones y mejorar la calidad de vida de la persona. Diseñadas para garantizar una mejor atención a residentes, están dotadas de características específicas en cuanto a instalaciones, profesionales y programas asistenciales desde los ejes sociosanitario, psicogeriátrico y de salud mental:



UNIDAD RESIDENCIAL SOCIOSANITARIA

En el marco del convenio de colaboración entre el Gobierno Vasco, Osakidetza –Sistema Sanitario Público Vasco– y la Diputación de Álava, a través del Instituto Foral de Bienestar, nuestro **Centro de Alto del Prado** dispone de 25 plazas de carácter temporal dirigidas a personas con necesidades intensas de cuidados.



UNIDAD RESIDENCIAL DE PSICOGERIATRÍA

Habilitada en nuestros **Centros de Anaka, Betharram y Santo Ángel**, esta unidad aborda la geriatría, la neurología y la psiquiatría, con especial atención a la enfermedad mental y al síndrome demencial con sintomatología conductual disruptiva en el mayor.

El abordaje del residente contempla la gestión conductual y los síndromes geriátricos, proporcionando el tratamiento adecuado (farmacológico y no farmacológico) y promoviendo su integración social. Apostamos firmemente por un uso racional de la farmacología y de las medidas de control, incidiendo en la prevención del deterioro funcional y posible dependencia de la persona.

Con ello, buscamos estabilizar la expresión clínica de la enfermedad mental y demencial, la adecuación conductual y la gestión de los síndromes geriátricos asociados.



UNIDAD RESIDENCIAL DE SALUD MENTAL

Disponible en nuestros **Centros de Betharram, Castell D'Oliana y Olivenza** está diseñada para personas de cualquier edad. Se caracteriza por un modelo de atención dotado de herramientas de rehabilitación psicosocial adecuadas a las necesidades de los residentes, potenciando con una intervención integral sus capacidades y reforzando áreas con carencias, mediante talleres grupales con objetivos individualizados.

Estos talleres se diseñan en función de las áreas de mayor interés para su readaptación: actualidad, gimnasia grupal e individual, videoteca, ofimática, taller de medicación y farmacia, de lectura, etc.



UNIDAD RESIDENCIAL DE REHABILITACIÓN NEUROLÓGICA

De nueva creación, la **Unidad de Neurorrehabilitación de Caser Residencial Santo Ángel** realiza todas aquellas intervenciones encaminadas a devolver al paciente a la situación funcional, familiar y social que tenía previamente. Es un proceso encaminado a resolver los problemas causados por la enfermedad, focalizado en la incapacidad, con el objetivo de minimizar ésta y las repercusiones en su ambiente familiar y social.

Con el instrumental más novedoso y personal cualificado pretende mejorar los síntomas y las secuelas secundarias a la enfermedad neurológica adquirida a través del abordaje holístico y multidisciplinar dentro del contexto residencial. Lo hace a través de terapias rehabilitadoras globales, que disminuyan el riesgo de dependencia total en las AVDS y facilitan el mantenimiento del grado de autonomía.



UNIDAD RESIDENCIAL PARA EXTRANJEROS

La habilitación del espacio Schengen europeo junto a un coste de vida menor que otros países ha favorecido aún más la visión de España como un lugar óptimo para vivir y no solo para disfrutar del turismo y las vacaciones.

Los ciudadanos de otros países que residen en España también envejecen necesitando entonces de los mismos cuidados que se ofrecen al ciudadano español. Sin embargo, un modelo de atención centrada en la persona no puede ser entendido sin atender los gustos y preferencias desarrollados sobre residentes de culturas diferentes a la nuestra. La **Unidad para Extranjeros de Caser Residencial Santo Ángel** ofrece esta atención para personas mayores foráneas que necesitan de cuidados de salud.

A CORUÑA

A Zapateira



ÁLAVA

Alto del Prado



BADAJOZ

Olivenza



GUIPÚZCOA

Anaka



BETHARRAM

Betharram



MURCIA

Santo Ángel:



ALAMEDA



RESIDENCIA

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

LEÓN

León



PONTEVEDRA

Pontevedra



PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Todos los centros de Caser Residencial desarrollan un amplio programa de actividades adaptadas al perfil de residentes, ubicación, instalaciones y aspectos culturales de la zona. El objetivo es poder proporcionar experiencias que fomenten la interacción entre residentes y tengan un impacto positivo en su salud emocional. Estos programas, a través de iniciativas de estimulación de las actividades cotidianas, rehabilitación, mantenimiento, terapia ocupacional, etc., persiguen favorecer su independencia, prevenir limitaciones, mantener su salud y reintegrar psicosocialmente a la persona.

No solo el ocio libre marca esta intencionalidad, sino que también el ocio dirigido y terapéutico reflejan el interés por sumar momentos de calidad. De esta forma, la terapia asistida con perros realizada en Caser Residencial La Moraleja se constituye como propuesta terapéutica para lograr la rehabilitación y la disminución de las alteraciones del comportamiento sin tener que recurrir a terapias farmacológicas. O bien, la actividad de

“Tambores al Aire” realizada en Caser Residencial Artxanda que busca mejorar las capacidades físicas y disminuir la ansiedad a través del movimiento siguiendo el ritmo de los tambores, se conforma como una actividad con marcado interés terapéutico.

ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN

Dentro del modelo de cuidado integral de las personas mayores de Caser Residencial, se da una atención preferente a la alimentación y la nutrición. Una buena alimentación, sobre todo en esta etapa vital, previene o retrasa problemas de salud, disminuye la fragilidad y contribuye a una mayor autonomía y bienestar. De esta forma, y de la mano de un equipo de nutricionistas, apoyados por el personal médico y sanitario se confecciona la dieta adecuada para cada uno de los residentes. Se ofrece menús variados, con marcado carácter local a través de la cocina propia de cada centro, haciéndolos equilibrados y adaptados para contribuir a un estilo de vida saludable. Para ello Caser Residencial basa sus menús en siete características esenciales:



- **Menús adaptados a las necesidades de cada persona.** Incluye atención y cuidado a problemas de deglución (disfagia), dietas específicas y pautas médicas, problemas digestivos, diabetes, menús bajos en grasas, en sal, etc.
- **Gran variedad.** La amplia gama de menús evita caer en la monotonía y favorece el interés por la comida, tan importante para una buena alimentación de la persona mayor.
- **Fácil masticación.** Preparaciones culinarias que buscan siempre favorecer la masticación y el proceso digestivo. En caso de pérdidas dentales, la dieta se basa en alimentos blandos y texturas suaves.
- **Cocina casera.** Se priorizan los sabores tradicionales y naturales de los platos, aquellos que los mayores conocen bien y a los que su paladar está acostumbrado.
- **Dieta mediterránea.** Se ofrece una cocina sencilla y variada, basada en la dieta mediterránea, reconocida por la UNESCO como Patrimonio Cultural inmaterial de la Humanidad.
- **Productos de proximidad.** Utilización de productos frescos de proximidad y apoyo a la producción local. Además, se cumple con los máximos estándares en seguridad alimentaria.
- **Alimentación independiente.** Se busca potenciar la autonomía en este hábito diario. Por supuesto, también se atiende los casos de la alimentación asistida en los que sea necesario.

07.

Talento Caser Residencial



NUESTRO EQUIPO

Distribución por sexo	2021	%
Mujer	2.229	89%
Hombre	269	11%
Total	2.498	

A cierre del ejercicio 2021, 2.498 personas formaban parte de Caser Residencial, un 89% mujeres. El 73% se dedica a funciones asistenciales.

Distribución por tramos de edad	%
Menos de 30 años	14%
30 - 40 años	21%
40 - 50	30%
>50 años	35%



FORMACIÓN

El talento interno ha sido un pilar fundamental para la consecución de los objetivos de servicio y calidad de Caser Residencial, por lo que en el transcurso del pasado ejercicio se continuó impulsando la formación y el desarrollo profesional, con la finalidad de preparar a los equipos para cualquier nuevo reto profesional dentro de la compañía.

Durante 2021 se impartieron 38.997 horas de formación, a través del **Campus de Caser Residencial** <https://campus.caseresidencial.es>, la plataforma de e-learning que se consolida como la herramienta principal para la formación de los trabajadores. Dotada con los últimos avances para favorecer el aprendizaje de forma sencilla, flexible y adaptada, la plataforma contó con una media de 18,54 horas de formación por persona, de las que el 60% se destinó a PRL y Calidad, seguido de cursos del área asistencial (19%) y de habilidades personales (15%). Todas las acciones formativas se implantaron

2021

teniendo en cuenta las necesidades de los equipos, que pueden encontrar cada año nuevos cursos incluidos en los Planes de Formación de cada residencia, que cuentan con una gran acogida y reciben una valoración de 4,5 puntos sobre un total de 5.

Además, a través del Campus de Caser Residencial también se realiza la formación de acogida que da la bienvenida a las personas que se unen a la compañía, que incluye una presentación corporativa, la política de calidad, la cultura corporativa e información de otros temas fundamentales para Caser Residencial, como es el Plan de Igualdad y la diversidad, la capacitación en prevención de riesgos laborales (PRL) y la protección de datos.

En paralelo, Caser Residencial participó en 2021 en la 7ª edición del Programa de Jóvenes Talentos del Grupo Caser, que incluye más de 300 horas de formación por participante, desglosadas en contenidos relacionados con las áreas financiera, técnica, estratégica, transformación digital, habilidades personales e inglés, además de un programa de conferencias y rotaciones por distintas áreas del Grupo y un proceso de mentoring.

EJE DE FORMACIÓN	% ACCIONES FORMATIVAS 2021	HORAS FORMACIÓN IMPARTIDAS 2021
Asistencial	19%	7.323,82
Atención al Cliente	1%	574,00
Gestión	3%	1.075,50
Habilidades Personales	15%	5.959,00
PRL y Calidad	60%	23.269,66
Servicios Generales	2%	795,08
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS		38.997,06

2020

EJE DE FORMACIÓN	% ACCIONES FORMATIVAS 2020	HORAS FORMACIÓN IMPARTIDAS 2020
Asistencial	8,51%	2.315,85
Atención al Cliente	0,62%	169,00
Gestión	1,76%	478,00
Habilidades Personales	11,36%	3.089,90
PRL y Calidad	75,55%	20.548,70
Servicios Generales	2,20%	598,85
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS		27.200,30

TALENTA

En el marco de Talenta, la firma apuesta del Grupo Caser para impulsar el talento femenino y la diversidad, Caser Residencial puso en marcha diversas iniciativas:

1. CARTA DE LA DIVERSIDAD

Renovación de la adhesión al chárter de la diversidad, impulsado por la Comisión Europea y creado para mejorar la eficiencia empresarial y la sostenibilidad social, en el marco de la legislación vigente en materia de igualdad y no discriminación. En esa línea, desde Caser Residencial trabajamos activamente por:

- Sensibilizar sobre la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.
- Avanzar en la construcción de una plantilla diversa.
- Promover la inclusión.
- Considerar la diversidad en las políticas de recursos humanos.
- Impulsar la conciliación.
- Reconocer la diversidad de los clientes.
- Extender, comunicar y difundir este compromiso.
- Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación y los resultados.



2. COMPROMETIDOS CON UNA SOCIEDAD DIVERSA

El valor de la diversidad en todos sus ámbitos de actuación -generacional, cultural, funcional y de género, así como la integración de personas con capacidades diferentes- supuso, un año más, un importante impulso para la generación de ideas y perspectivas distintas e innovadoras, que se ven reflejadas en los avances de la compañía.

Así, y con el objetivo de conocer de forma sencilla la importancia de la diversidad y su significado, lanzamos hace ahora dos años la píldora formativa *Liderando la diversidad* que, además, se incluye en la formación de bienvenida impartida a los nuevos

profesionales del grupo a través del Campus.

En septiembre de 2021 se puso en marcha la 3ª edición del programa formativo Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, impartido en la Escuela de Organización Industrial de Madrid donde participaron, durante seis meses, 20 profesionales de diferentes áreas del Grupo, desarrollando habilidades directivas y conocimientos en efectividad personal, inteligencia emocional, transformación digital, liderazgo, creatividad, marca personal y negociación. Una vez finalizada la parte formativa, las participantes realizaron un proceso de mentoring con diferentes directivos durante seis meses.



08.

Comité de Ética





Nuestro comité de ética es un órgano constituido para favorecer un entorno asistencial lo más humano posible y ofrecer un espacio de reflexión ética que mejore la atención al mayor.

La gestión adecuada de los posibles conflictos dentro de una cultura corporativa que reconoce y prima, buscando el beneficio de todos, el papel de los usuarios refuerza la calidad percibida tanto por los residentes de Caser Residencial y sus familiares, como por los profesionales que forman parte de ella.

A través del **Comité de ética** velamos para favorecer un entorno asistencial lo más humano posible y ofrecer un espacio de reflexión para mejorar la atención que prestamos. Desde su creación en 2014, nuestro comité de ética cuenta con el asesoramiento de los doctores Diego Gracia, catedrático Emérito de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y uno de los grandes expertos españoles en bioética, y Lydia Feito, profesora de Bioética de dicha universidad, así como con un equipo transdisciplinar de profesionales de todos nuestros centros y distintos ámbitos (psicología, medicina, enfermería, trabajo social, bioética, etc.).

Entre sus **funciones**, destacan:



Promover un entorno asistencial lo más humano posible.



Velar por el respeto de la dignidad de las personas que intervienen en la relación asistencial.



Asesorar en el proceso de toma de decisiones en aquellas situaciones en las que se planteen conflictos éticos.



Proponer protocolos de actuación para aquellas situaciones en las que puedan surgir conflictos éticos.

Durante 2021, la persistencia de la pandemia también ha modificado su operativa. Al reducirse la presencialidad en los Centros, las reuniones a través de videoconferencia se han intensificado. Asimismo, se han analizado y gestionado aquellos aspectos que inciden en los Centros y son fuente de conflictos éticos.



JORNADAS DE DIVULGACIÓN

01

2014 MURCIA
29 MAYO 2014
Jornada Regional de ética asistencial en centros sociosanitarios.

02

2014 BILBAO
25 SEPT. 2014
Bioética en instituciones sociosanitarias.

03

2014 ZARAGOZA
24 OCT. 2014
Bioética en instituciones sociosanitarias y socioasistenciales.

04

2015 LÉRIDA
27 ENERO 2015
Retos éticos y oportunidades profesionales en el ámbito social y sanitario.

05

2015 VITORIA
05 FEBRERO 2015
Bioética en instituciones sociosanitarias y socioasistenciales.

06

2015 LOGROÑO
05 MAYO 2015
Jornada de sensibilización en bioética en el ámbito sociosanitario.

07

2016 LEÓN
03 MAYO 2016
Práctica y relevancia en el ámbito sociosanitario.

08

2016 BADAJOZ
22 JUNIO 2016
Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.

09

2017 LOGROÑO
03 OCT. 2017
Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.

10

2017 MADRID
24 OCT. 2017
Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.

11

2018 ZAMORA
18 DIC. 2018
Práctica y relevancia en el ámbito clínico y sociosanitario.

12

2019 VITORIA
11 Dic. 2019
II Jornada de Bioética en el ámbito sociosanitario.

13

2020 ONLINE
15 JUNIO 2020
Dilemas éticos en pandemia.

09.

Calidad

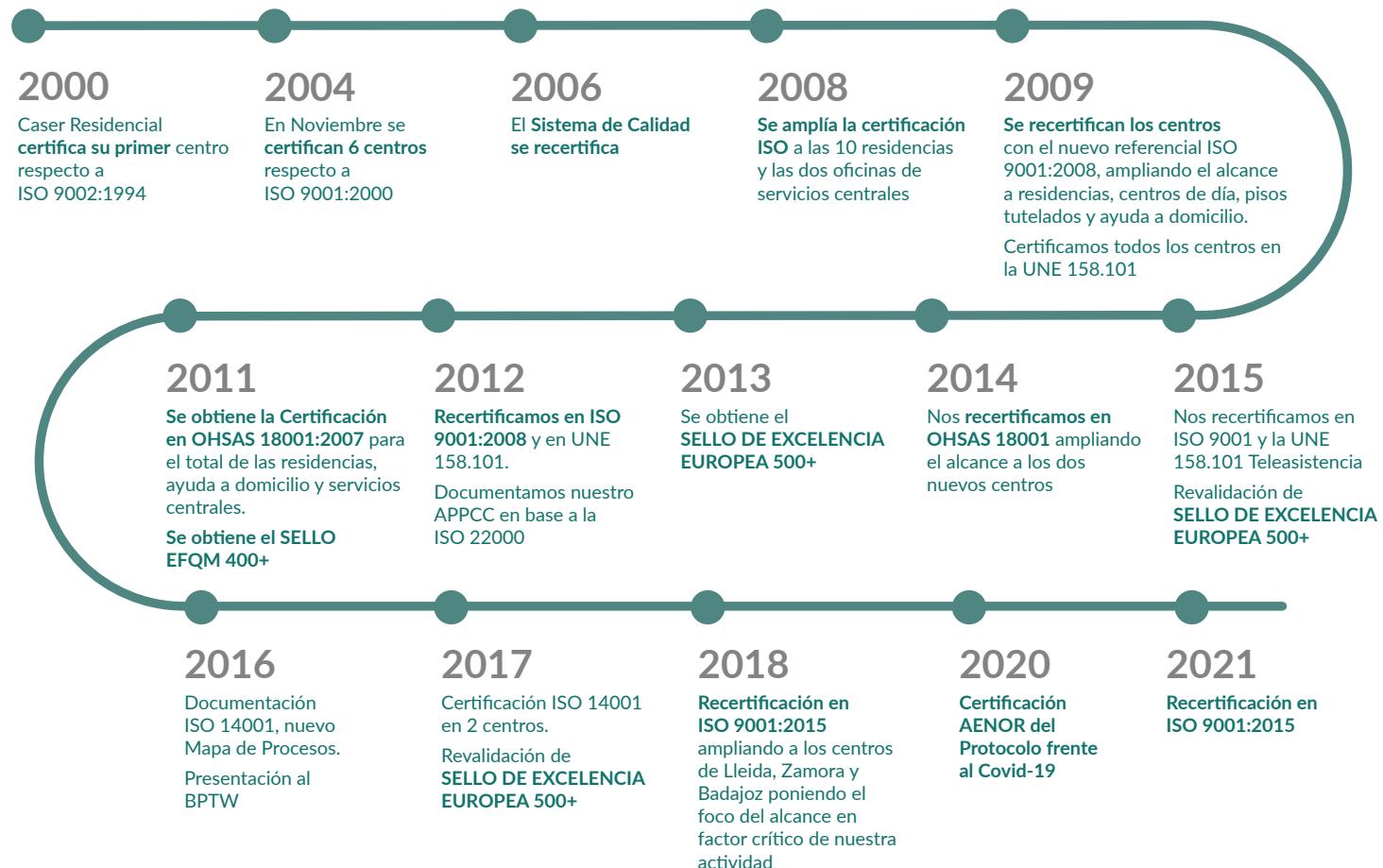


RUTA HACIA LA EXCELENCIA

Caser Residencial trabaja a diario para mantener la excelencia en el cuidado de las personas dependientes. Para llevarlo a cabo, basa su modelo de gestión en la calidad como eje estratégico. A ello se suma su constante esfuerzo por mantener su Visión de ser líder de los servicios a la dependencia desde la diferenciación en el cuidado asistencial, hostelero y trato.

Durante estos 20 años de actividad, la hoja de ruta se ha centrado en una integración del modelo de gestión inspirado en el marco EFQM, modelo definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, y sus conceptos de excelencia. De esta forma, el liderazgo en la gestión es el foco central para alcanzar los máximos estándares de calidad con la satisfacción de sus grupos de interés clave.

Al hablar de los hitos más destacados de Caser Residencial en su camino hacia la excelencia, cabe mencionar la renovación de la Certificación ISO 9001:2015 de AENOR.



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



Sumar Valor a nuestros clientes



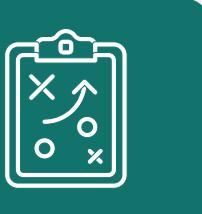
Apostar por el talento como clave del éxito



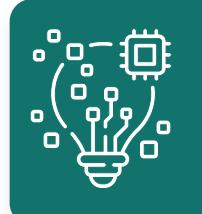
Desarrollar la capacidad organizativa



Crear un futuro sostenible



Gestionar con agilidad



Aplicar soluciones creativas e innovadoras



Buscar resultados sostenibles



Líder con integridad

COMPROMISO DE CALIDAD

Caser Residencial es consciente del valor estratégico del Compromiso de Calidad como un factor clave para lograr el propósito de la Compañía. Bajo este enfoque de valor por la excelencia para el logro de su misión, Caser Residencial asume los siguientes compromisos:



Cumplir con los requisitos legales y de otro tipo que sean aplicables al sistema integrado de Gestión, relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores, el medioambiente y las disposiciones establecidas por las diferentes administraciones.



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



La mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la mejora del desempeño ambiental de la organización, de la gestión y el desempeño de la seguridad y salud de los trabajadores y, en general, la mejora continua de los procesos, a fin de satisfacer y superar las expectativas de sus grupos de interés, incluida la sociedad, fijando objetivos, desplegando acciones, estableciendo indicadores, implementando las mejoras pertinentes y compartiendo el aprendizaje y las buenas prácticas.

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

SATISFACCIÓN DE CLIENTE

Para Caser Residencial, la opinión de los residentes, sus familiares y de los prescriptores en relación a la mejora continua de sus servicios es fundamental. Se trata de uno de los puntos más importantes para el área de Calidad.

De esta forma, en 2021 se desarrolló el Plan de actuación sobre Mejora de Grado de Satisfacción con las siguientes actuaciones:

- Escucha del grado de Satisfacción del Cliente: para ello se realizaron un total de 2.542 entrevistas a residentes y familiares sobre la calidad percibida de la prestación del servicio en centro, tanto asistencial, hostelero y trato.
- Plan de Mejora de Grado de Satisfacción: cada centro residencial realiza de forma personalizada sus propias acciones para la mejora de los resultados obtenidos.

Como resultado del trabajo permanente por mantener la calidad y excelencia en el servicio, se alcanzó un NPS de 51, con 11 centros excelentes por encima de NPS 50.

En la misma línea, el Grado de Satisfacción de Familiares obtuvo una puntuación de 8,64, incrementándose un 0,26 con respecto al ejercicio anterior. En la encuesta se han valorado desde el trato recibido por parte de los profesionales, así como el trato de los auxiliares hacia los pacientes y familiares, los servicios médicos o de rehabilitación o la limpieza, entre otros. La comunicación y la transparencia durante la pandemia ha sido fundamentales para la compañía y con ello la satisfacción de las familias, con el consiguiente resultado en 2021.

HITOS RELEVANTES

CERTIFICACIONES

Su sistema integrado de gestión, inspirado en el Modelo EFQM de Calidad y Excelencia, incorpora las orientaciones de diferentes normativas y modelos: ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001, UNE 158.101, Libera-Ger, OHSAS 18001, BPTW o GRI, como base para alcanzar el propósito corporativo. Desde este enfoque, las Certificaciones recibidas de

entidades acreditadas representan un aliado para mejorar nuestra competitividad y seguir aportando valor a la sociedad:

AENOR

Durante 2021, cabe destacar que Caser Residencial ha renovado su Certificación ISO 9001:2015, con la inclusión del Centro Caser Residencial Txurdínaga, lo que supone la implantación total de una estructura de la gestión sistematizada y de satisfacción de las necesidades de los clientes a nivel nacional. A través de esta certificación, Caser Residencial garantiza el buen cumplimiento de su actividad y confirma de nuevo la excelente calidad en todos sus procedimientos, la eficiencia y la satisfacción de sus clientes.

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



EFQM

El Club de Excelencia en la Gestión otorgó a Caser Residencial en 2019 el reconocimiento con sello de Oro +500, valorando su implementación EFQM con +550-599 como puntuación obtenida, que se mantiene vigente hasta 2022. El EFQM es un modelo definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad y que mediante una puntuación valora y reconoce a las organizaciones con mejor desempeño en gestión de la Calidad.



ACTUALIZACIÓN E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS PROCEDIMIENTOS

En 2021, Caser Residencial ha realizado un trabajo de actualización de procesos a través del desarrollo de su Sistema de Gestión Documental y, también, ha implantado nuevos procedimientos asistenciales, de comunicación con el cliente y de selección, evaluación y homologación de proveedores. En su compromiso de Calidad Caser Residencial trabajó en profundidad para:

Actualización de los Procesos, con su desarrollo en el Sistema de Gestión Documental:

- Operativos asistenciales, para la Mejora en la trazabilidad de la Prestación del Servicio y la adaptación a las conclusiones derivadas del Comité de trabajo de Bioética de Caser residencial.
- Soporte en Procesos de Auditoría, Satisfacción, No Conformidad y Mejora, para optimizar la eficiencia y eficacia en el control y seguimiento integrando los 8 ejes estratégicos.

Implantación de Nuevos Procedimientos:

- Procedimientos asistenciales, para ofrecer los nuevos servicios definidos de Traumatología y Alzhéimer, según las necesidades de los clientes.
- Comunicación del Cliente, para poder conocerlos mejor y determinar las actuaciones de los servicios que han de ser mejoradas. Con ello se busca impactar más positivamente en los clientes y lograr la excelencia.
- Selección, Evaluación y Homologación de Proveedores, para poder mejorar las políticas de relación con los Proveedores y lograr una mayor aportación de valor a la Compañía.



10.

Caser Cuidados



caser cuidados

CASER CUIDADOS, LA ASISTENCIA SANITARIA Y SOCIOSANITARIA EN EL HOGAR

La nueva normalidad ha acercado a la sociedad a la actualidad pre pandémica y, en muchos casos, las necesidades han cambiado, se han transformado, pero Caser Residencial ha permanecido siempre fiel a su compromiso de seguir cuidando, donde y cuando se necesite.

En este contexto, 2021 ha sido un año de crecimiento, el que la Compañía ha continuado trabajando para poder ofrecer los mejores cuidados a sus usuarios, lo que ha permitido registrar un crecimiento del 58% de la facturación respecto al año anterior.

Caser Cuidados tiene como objetivo trasladar al domicilio todos los servicios que ya ofrecen en los centros de Caser Residencial de forma profesional e individualizada. Bajo esa premisa Caser Cuidados ha ampliado su zona de cobertura de cinco a 16 provincias, integrando nuevas prestaciones en los centros residenciales de la



Compañía. Una labor que surge para continuar dando respuesta a las nuevas necesidades de la población, especialmente las que plantea el continuo crecimiento de las personas mayores de 65 años.

Caser Cuidados es la solución ideal:

EN CUALQUIER SITUACIÓN
Dependencia, discapacidad, convalecencia o enfermedad

DE CUALQUIER DURACIÓN
Temporal o permanente

A CUALQUIER EDAD

EN CUALQUIER LUGAR

La llegada del Covid-19 también trajo consigo una transformación digital en todos los niveles de la sociedad. Caser Residencial, en su búsqueda constante de la innovación, ha desarrollado un nuevo modelo de trabajo conocido como "La residencia en casa", que mantiene una estructura similar a la que se tenía hasta ahora y que aúna los servicios tradicionales en domicilio con tecnología, para así poder alargar la estancia de las personas dependientes en su casa.

Con este modelo, un trabajador social se encarga de valorar, asesorar y coordinar los servicios en los domicilios, pero evoluciona a un concepto de servicio mucho más especializado, dirigido no solo a dependencia, sino también a discapacidad y convalecencia.

De este modo, la metodología de Caser Cuidados consiste en realizar una valoración personalizada en el domicilio para adaptar los servicios que precisa cada cliente a sus necesidades reales. Ello permite ofrecer actuaciones individuales, bien de un solo profesional o coordinar la acción sociosanitaria de

varios profesionales para casos más complejos, tales como una fractura de cadera, una demencia avanzada o un accidente cardiovascular.

Además, este tipo de servicios permiten prestar asistencia a otros colectivos como las personas con alguna diversidad funcional, ya sea física o intelectual, a quienes Caser ofrece acompañamiento, apoyo a la vida independiente y cuidados sociosanitarios.

Los servicios de asistencia en el hogar para el cuidado de personas y dar apoyo a la familia incluyen:



PROFESIONALES SANITARIOS
Fisioterapia, psicología y neuropsicología, logopedia y terapia ocupacional.



AUXILIARES DE AYUDA EN DOMICILIO
Personal titulado para apoyo en el aseo, realización de movilizaciones, control de medicación, etc.



CUIDADORAS
Para apoyar en las tareas del hogar, realizar acompañamientos, etc.



TELEASISTENCIA 24 HORAS
Con respuesta inmediata ante emergencia.

NUEVOS SERVICIOS

La intención de Caser Residencial es posicionarse como empresa referente en valor añadido para personas que necesitan cuidados especializados en su domicilio, tales como:

- **Ayuda a domicilio:** aseo, movilizaciones, control de medicación, etc. Acompañamientos médicos y hospitalarios y/o gestiones.
- **Teleasistencia Avanzada.** Mediante sensores en domicilio que utilizan Inteligencia Artificial y un smartwatch, Caser Residencial puede detectar problemas como depresión, fragilidad, etc., y monitorizar a personas con riesgo de desorientación, caídas, etc. Todo ello monitorizado por una única App móvil para tranquilidad de los familiares y centralizado en el servicio de teleasistencia y con un soporte de videoconsulta médica proporcionada por el equipo de Hospitales Parque.

- **Rehabilitación y/o readaptación en el hogar** para favorecer al máximo la comodidad y, en la medida de lo posible, la autonomía personal.
- **Cuidados sanitarios:** medicina, fisioterapia, enfermería, logopedia, terapia ocupacional, podología, psicología y neuropsicología.
- **Nuevas tecnologías en los servicios de SAD.** Control de presencia Smart Presence. Supervisión diaria de cada coordinador/a de zona del fichaje de entrada y salida del domicilio, horarios, tareas e incidencias relacionadas con la puntualidad y cumplimiento de horarios de cada uno/a de su equipo de auxiliares



• Programas asistenciales especializados:

- Convalecencia post-intervención quirúrgica o accidente.
- Recuperación traumatológica (cadera, rodilla, etc.).
- Daño cerebral y lesión medular adquirida (ictus, traumatismos, infecciones y tumores...).
- Enfermedad crónica avanzada (renal, cardiaca, hepática, etc.).
- Procesos neurodegenerativos (alzheimer, parkinson, ELA, etc.).
- Apoyo a la vida independiente (discapacidad intelectual y/o física).

En pos de este objetivo, se ha continuado reforzando la política de acuerdos de colaboración con hospitales, asociaciones, fundaciones tutelares y entidades de todo tipo, destacando, en este periodo, la firma de más de 20 nuevos convenios con el mundo asociativo del sector de la discapacidad y de la dependencia, destacando uno a nivel nacional (AECC) y otro a nivel provincial (CERMI Murcia).

En 2021, se ha acometido la segunda fase del proyecto de programas asistenciales especializados a partir del segundo semestre, desarrollándose en León, Lleida, Pontevedra y La Rioja, para, en un futuro próximo, poder ampliar su cobertura a todo el territorio nacional.

11. Innovación y Nuevas Tecnologías



Durante el transcurso del año, Caser Residencial ha seguido apostando por la innovación y la tecnología, siempre en beneficio directo de sus residentes, familias y su equipo humano.

La apuesta por la innovación y el compromiso por la excelencia forman parte de nuestra cultura corporativa. Ambas se materializan y desarrollan para mejorar el modelo asistencial y de cuidados y repercutir de forma positiva en el paciente.

De forma anual, Caser Residencial elabora un Plan de Innovación en el que participan todos los Centros y servicios centrales, y que permite incorporar a su sistema de trabajo todos los proyectos e iniciativas que aportan calidad de vida. Gracias al Plan tecnológico anual, la Compañía está mejorando la eficiencia de la gestión al agilizar los procesos de información, comunicación y toma de decisiones velando siempre por la mejora de la calidad de vida de sus residentes.

APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN

La apuesta por la digitalización se ha materializado en la incorporación de tablets y apps para facilitar la comunicación directa entre los residentes y sus familias, así como en la optimización de los procesos operativos.

Una de las últimas novedades que incorpora Caser Residencial en cuanto a eficiencia laboral y que se ha implantado ya en 4 centros (Guadiana, Lleida, León y Ruiseñores) son las pantallas táctiles RFID en habitaciones de residentes para uso del personal. Esta tecnología permite registrar in situ las actividades de la vida diaria realizadas por el equipo gerocultor dentro de la habitación, evitando desplazamientos para gestionar la información resultante de la actividad profesional y permitiendo más tiempo de atención directa a cada residente.



Por otra parte, también se ha implantado Resiplus táctil, herramienta de gestión portátil de información del residente, evitando registros en papel y mejorando la eficiencia del trabajo diario del centro.

En paralelo, Caser Residencial ha colaborado junto a Vicomtech en el proyecto RESIVOZ, una iniciativa de I+D+i que se enmarca en la línea de cuidados y atención y que busca modernizar el modelo de Atención Centrada en las Personas ACP, teniendo como objetivo el innovar en los servicios que se prestan en los centros residenciales para personas mayores. Gracias a la tecnología de interacción por voz adaptada al dominio gerontológico a desarrollar en el proyecto, se pretende hacer más eficiente la tarea de registrar la información relativa a cada persona. Esto mejorará la práctica del modelo de Atención Centrada en las Personas ACP y contribuirá a hacerlo más sostenible y robusto a cambios de turno y personal a lo largo del tiempo.

En línea a la innovación tecnológica, se mantuvo el impulso de la digitalización junto a diferentes fórmulas de comunicación que permitieron a los residentes seguir en contacto directo con sus familiares se ha potenciado en todos los centros, así como la implantación del servicio de videoconsultas médicas para los residentes en colaboración con Saludweb de Hospitales Parque.

Además, Caser Residencial también colabora estrechamente con otras áreas y otras empresas del Grupo para el desarrollo de proyectos orientados a la mejora continua de sus Centros.

De cara al próximo año 2022, se está trabajando en el proyecto de Unidades de convivencia en Bizcaya o el lanzamiento de Teleasistencia Avanzada, entre otros. En

esa línea, el área de infraestructuras está volcada tanto en la construcción de seis nuevos Centros repartidos por diferentes puntos de la geografía nacional como en la renovación de las instalaciones de los 21 centros que tienen en la actualidad.



12. Comunicación



La comunicación y la escucha del cliente siguen siendo claves para Caser Residencial.

La comunicación destaca por ser constante, fluida y transparente con todos sus grupos de interés, pero, sobre todo, con los residentes y sus familiares. Por ello la Compañía apuesta por nuevas herramientas que se adapten a las necesidades de esta nueva realidad post covid y que ayuden a optimizar esta comunicación. El objetivo es que toda la especialización y el gran trabajo que realiza Caser Residencial en sus centros tenga mayor visibilidad para seguir generando confianza y cercanía.

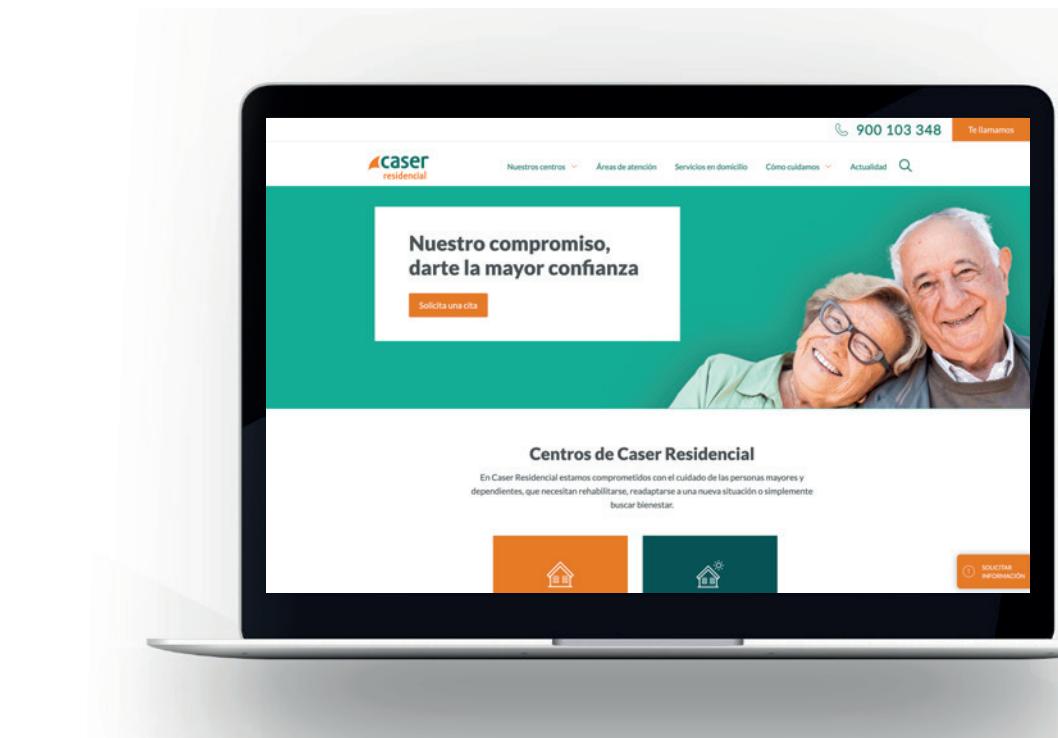
En 2021, se lanzó una nueva web más adaptada al usuario y sus familias que incorpora un blog con contenido de interés para la sociedad. Además, se ha potenciado en todos los centros el servicio de videoconsultas médicas para los residentes en colaboración con Saludweb de Hospitales Parque.

En esa línea, también se puso en marcha la iniciativa Famileo, una herramienta para mejorar la comunicación entre familias y

residentes, así como entre las familias y el propio centro. Gracias a esta herramienta se crea una red social de la familia de cada residente y su entorno a través de una aplicación. El contenido que la familia comparte se publica, de manera quincenal, en una revista en formato papel que se entrega al residente. Además, también se facilita la difusión de los boletines corporativos a las familias de manera mensual. Éstos incluyen contenidos de entretenimiento, como especiales sobre cocina, alimentación o festividades, entre otros.

Asimismo, se ha continuado la labor de refuerzo e inversión necesaria para ampliar e incorporar los equipos, medios y recursos tecnológicos, así como la información necesaria, que permitieran garantizar ambos cometidos.

De cara al año 2022, bajo la premisa de seguir optimizando la comunicación, se comenzará a implantar el proyecto de pantallas digitales en todos los centros de Caser Residencial. Esta iniciativa permitirá una comunicación en tiempo real con los residentes, familias, empleados



y los potenciales clientes que las visitan. Es un canal que, expuesto en las zonas comunes, mostrará información de los horarios de terapias del centro, el menú del día, las actividades de ocio previstas, otros servicios de Caser, así como noticias corporativas o de las Residencias. Además, con el servicio WebApp, se podrá consultar toda la información disponible desde cualquier ubicación.

13. Proveedores



La gestión de compras de Caser Residencial se lleva a cabo siguiendo unos procedimientos basados en la norma ISO 9001 y en el Modelo EFQM de Calidad y Excelencia.

Para la selección, homologación y evaluación de los proveedores, la compañía aplica, en todo momento, criterios de calidad, compromiso medioambiental, responsabilidad social, económicos y de eficiencia. Además, en los últimos años, se ha potenciado la contratación de proveedores locales para contribuir al fomento de la economía local y al cuidado del medio ambiente.

En esa línea, la relación de Caser Residencial con sus proveedores se rige por un código ético compartido, que marca su transparencia, confianza y compromiso. Además, fieles al compromiso de mejora continua, la compañía realiza cada dos años una encuesta de satisfacción para afianzar la relación con los proveedores, que permite lograr mejoras significativas en los procesos del Grupo Residencial, además de generar oportunidades de alianzas con algunos de ellos.

Nuestra central de compras gestiona el aprovisionamiento para nuestros Centros Residenciales, con un exhaustivo análisis de mercado y aplicando criterios de calidad y normativas vigentes, lo que permitió que no faltase ningún tipo de material durante las fases más duras de la pandemia, aunque hubo que adaptar la operativa:

- Habilitando un almacén central, encargado de la recepción de la mercancía y posterior distribución a todas las residencias, según sus necesidades, con la finalidad de acortar y reducir los plazos de entrega.
- Seleccionando continuamente a los mejores proveedores de ciertos productos para garantizar su profesionalidad.
- Elaborando un plan de seguimiento periódico y control de consumos, especialmente de productos químicos, celulosa y bolsas de plástico, para ajustar las buenas prácticas de los centros a un consumo racional y necesario, en línea con el objetivo RSC del Grupo.



14.

Responsabilidad Social Empresarial



Caser Residencial entiende la Responsabilidad Social Empresarial como un eje estratégico para un crecimiento sostenible. Por ello, la compañía colabora activamente con la mejora social, económica y medioambiental, integrando a sus grupos de interés y contribuyendo, de esta manera, a la creación de valor para la sociedad.

En esta línea, a lo largo del pasado ejercicio, los Principios de Actuación se centraron en cinco ejes, cuyo objetivo se basa en fomentar un negocio sostenible, el buen gobierno y compromiso ético, el compromiso con las personas y profesionales que conforman Caser Residencial y el compromiso medioambiental y social.

Enmarcado bajo esos cinco ámbitos de actuación, Caser Residencial inició el desarrollo en 2021 las siguientes iniciativas:

- Creación del Proyecto “Jardines Terapéuticos”, con el objetivo de generar un espacio natural y terapéutico con cuyos elementos se pueda estimular sensorialmente a los residentes, con el fin de mejorar su bienestar.

- Adaptación de la comunicación a los nuevos canales y formatos, tanto *offline* como *online*, para los diferentes grupos de interés, manteniendo el compromiso de Buen Gobierno y Código ético que caracteriza a Caser Residencial.
- Activación de los “Premios Reconoce”, centrados en potenciar y dar visibilidad al talento interno y los profesionales que trabajan en los diferentes centros.

- Puesta en marcha del Plan de Sensibilización “Cuidar nuestro Entorno” para fomentar la contribución al reciclaje e inculcar la importancia de la sostenibilidad medioambiental entre los diferentes grupos de interés.

- Acuerdo de colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), mediante el uso y disfrute de manera gratuita, de una habitación por Residencia, lo que refuerza nuestro compromiso con la Sociedad.



PACTO MUNDIAL Y ODS

Caser Residencial trabaja desde hace años, dentro de esta línea de desarrollo de un negocio sostenible, con el firme propósito de convertir el Pacto Mundial y sus principios como uno de los ejes vertebradores de la estrategia, la cultura y las acciones diarias que conforman el Grupo.

Caser Residencial está involucrado en diferentes proyectos cooperativos que contribuyen a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), comunicando este compromiso dentro de su esfera de influencia. De este modo, las acciones realizadas para cumplir con estos objetivos, en los diferentes centros que conforman Caser Residencial, se centran en:

- Impacto positivo en la Comunidad.
- Alianzas responsables y diálogos con grupos de interés.
- Gestión responsable del agua, recursos y residuos, minimizando el impacto ambiental.
- Sensibilización en sostenibilidad.
- Protección de los derechos humanos y laborales.
- Gestión del talento y desarrollo profesional.
- Cultura de diversidad e igualdad.
- Eficiencia energética.
- Experiencia y fidelización del cliente.
- Innovación

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



15.

Nuestros Centros

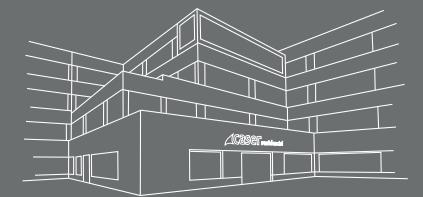


21
CENTROS
RESIDENCIALES
A TU SERVICIO

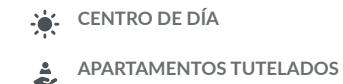
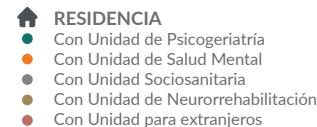


más información

acceda a la información ampliada en nuestra web corporativa:
www.caseresidencial.es



Caser Residencial cuenta con 21 residencias plenamente operativas, repartidas en 9 comunidades autónomas: Aragón, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia, País Vasco y La Rioja.



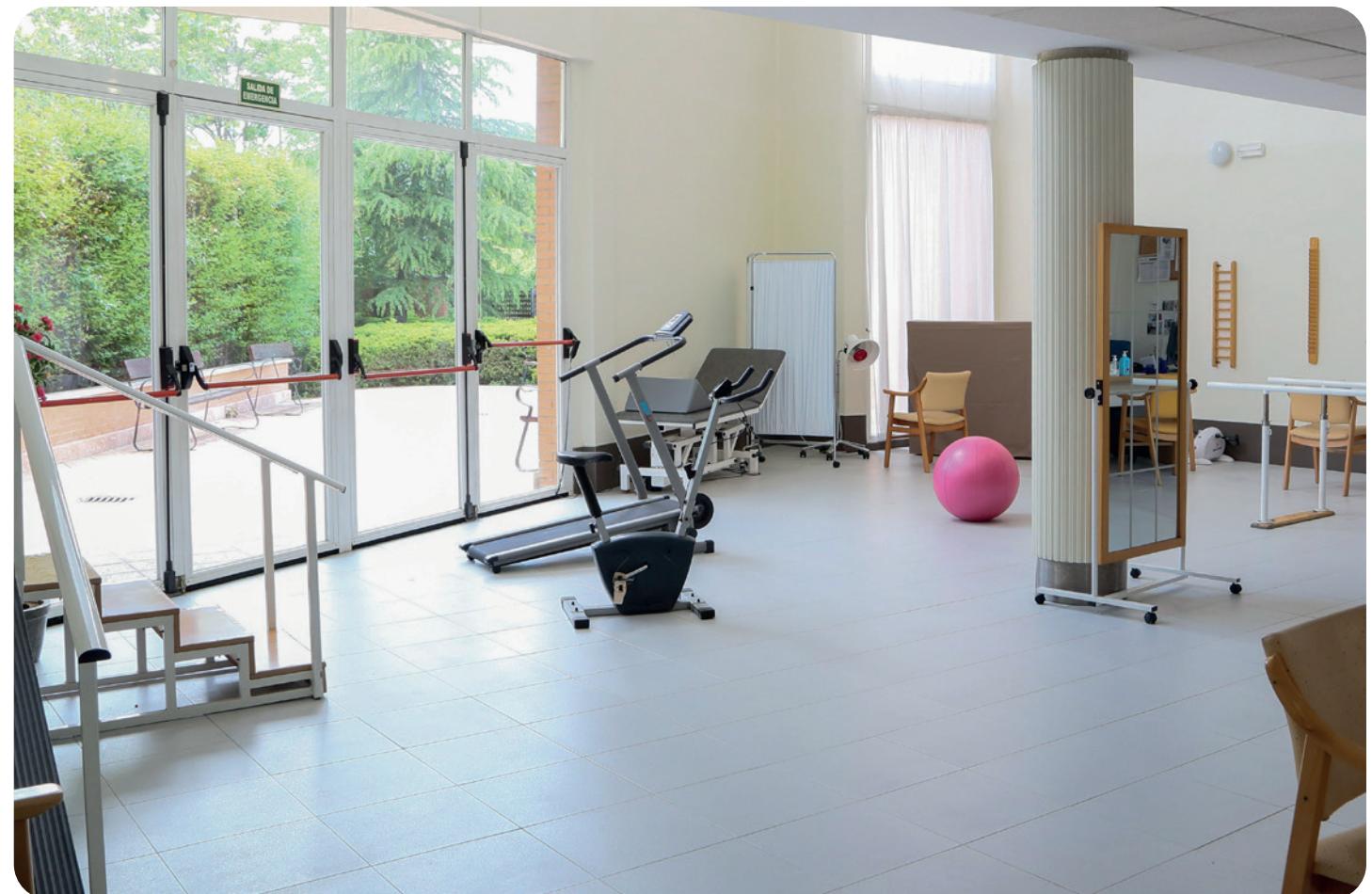
- A CORUÑA**
A Zapateira: C/ María Corredoira s/n
15008 A Zapateira, A Coruña · 981 163 710
rzapateira@caseresidencial.es
- ÁLAVA**
Alto del Prado: Camino Alto del Prado 10
01007 Vitoria-Gasteiz, Álava · 945 154 215
raltoprado@caseresidencial.es
- BADAJOZ**
Olivenza: Avda. Juan Robles Ramallo s/n
06100 Olivenza, Badajoz · 924 492 890
rolivenza@caseresidencial.es
- GUADIANA**
Guadiana: Avda. de Guadiana 6
06011 Badajoz · 924 262 100
rguadiana@caseresidencial.es
- GUIPÚZCOA**
Anaka: C/ Anaka 8
20301 Irún, Guipúzcoa · 943 667 780
ranaka@caseresidencial.es
- MADRID**
Betharram: C/ Zubietza 161
20280 Hondarribia, Guipúzcoa · 943 647 169
abetharram@caseresidencial.es

- Arturo Soria:** C/ Puerto de Santa María 15
28043 Madrid · 917 160 036
rarturosoria@caseresidencial.es
- Santa Hortensia:** C/ Santa Hortensia 46
28002 Madrid · 915 106 810
rsantahortensia@caseresidencial.es
- MURCIA**
Santo Ángel: C/ Madre María Seiquer 48
30151 Santo Ángel, Murcia · 968 842 262
rsantoangel@caseresidencial.es
- Alameda:** C/ Alameda Doctor Fernández Corredor 4
30800 Lorca, Murcia · 968 479 030
ralameda@caseresidencial.es
- LA RIOJA**
Montesoria: C/ Montesoria 14
26007 Logroño, La Rioja · 941 499 052
rlogrono@caseresidencial.es
- LEÓN**
León: C/ Burbia 2
24010 San Andrés del Rabanedo, León · 987 875 608
rleon@caseresidencial.es
- LÉRIDA**
Castell D'Olíana: Ctra. Artesa de Segre-Adrall,
Km. 143, 25790 Olíana, Lérida · 973 463 030
oliana@caseresidencial.es

- Lleida:** Carrer de Terrassa 17
25005 Lérida · 973 228 612
rleida@caseresidencial.es
- PONTEVEDRA**
Pontevedra: Os Campos 21
36140 Vilaboa, Pontevedra · 986 679 005
rpontevedra@caseresidencial.es
- VALLADOLID**
Laguna: C/ Nogal 1
47140 Laguna de Duero, Valladolid · 983 526 490
rlaguna@caseresidencial.es
- VIZCAYA**
Artxanda: Camino de San Roque 38
48015 Artxanda, Bilbao · 944 134 111
artxanda@caseresidencial.es
- TXURDINAGA**: C/ Gabriel Aresti Hiribidea, 40a
48004 Bilbao · 944 022 570
rtxurdinaga@caseresidencial.es
- ZAMORA**
Zamora: C/Félix Rodriguez de la Fuente 16
49159 Villaralbo, Zamora · 980 539 936
rzmora@caseresidencial.es
- ZARAGOZA**
Ruiseñores: C/ Santiago Guallar 10
50006 Zaragoza · 976 258 492
rruisenores@caseresidencial.es

Caser Residencial pone a disposición de la sociedad un equipo humano cualificado, motivado y con amplia experiencia en la prestación de servicios asistenciales de calidad a las personas mayores. La pasión por su trabajo y el respeto por las personas mayores son la razón de ser del quehacer diario de la Compañía.

De esta forma, se hace una fuerte inversión en los recursos necesarios para dotar a todas sus instalaciones de equipamientos de vanguardia en cuanto a confortabilidad y eficiencia, permitiendo atender a los residentes y a sus familiares de forma individualizada para que puedan continuar así su proyecto vital con la máxima calidad.



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.



Residencia

192

PLAZAS
(con Unidad de Psicogeriatría)



Centro de Día

40

PLAZAS



Caser Cuidados

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
rzapateira@caserresidencial.es



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.

DATOS DE CONTACTO

Camino Alto del Prado, 10 bajo
01007 Vitoria-Gasteiz (Álava)

945 154 215
raltoprado@caserresidencial.es



Residencia

158

PLAZAS
(con Unidad Sociosanitaria)



Caser
Cuidados

BADAJOZ

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

148PLAZAS
(con Unidad de Salud Mental)Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

Avda. Juan Robles Ramallo s/n
06100 Olivenza (Badajoz)924 49 13 05
rolivenza@caserresidencial.es

BADAJOZ

**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



GUIPÚZCOA

CASER RESIDENCIAL
ANAKAUBICADO 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.



Residencia

155PLAZAS
(con Unidad de Psicogeriatría)

Centro de Día

60

PLAZAS

Caser
CuidadosDATOS DE
CONTACTOC/ Anaka, 8
20301 Irún (Guipúzcoa)943 667 780
ranaka@caserresidencial.es

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.

DATOS DE CONTACTO

C/ Zubietza 161
20280 Hondarribia (Guipúzcoa)

943 647 169
abetharram@caserresidencial.es



Residencia

155

PLAZAS
(con Unidades Sociosanitaria
y de Salud Mental)



Centro de Día

30

PLAZAS



Apartamentos
tutelados

30

PLAZAS



Caser
Cuidados

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-1) 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.



Residencia
270
PLAZAS



Caser
Cuidados

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.

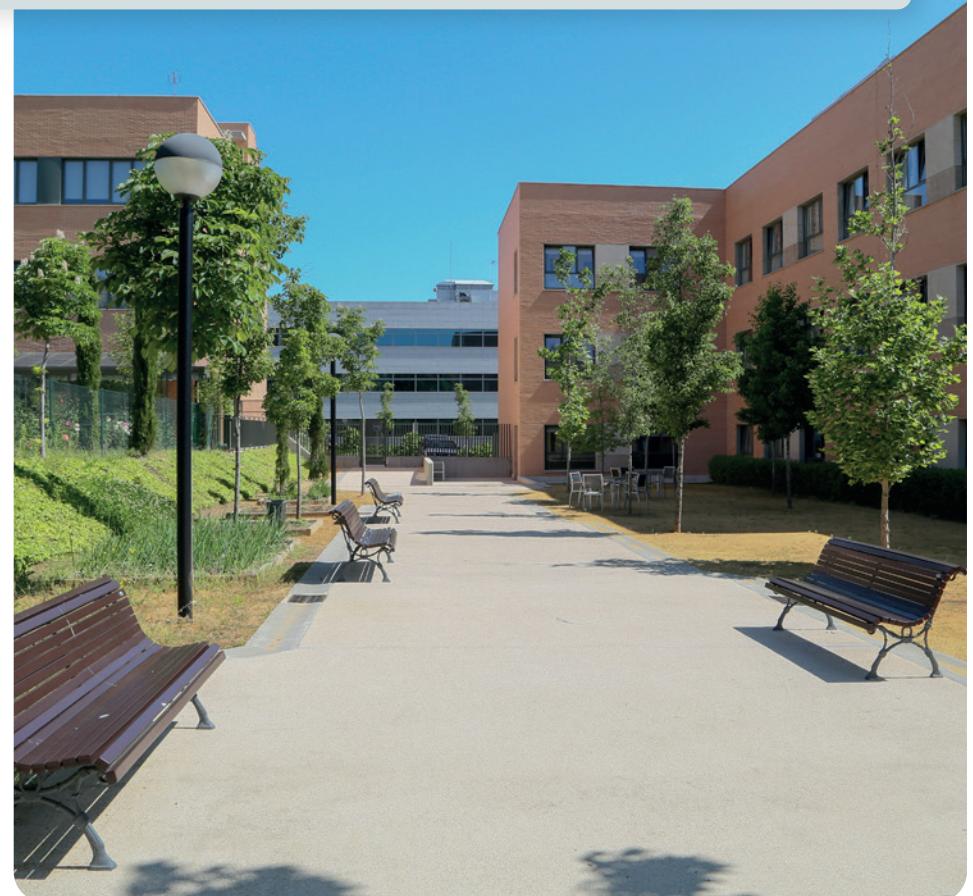
En su cocina propia, equipada con las últimas tecnologías, se elabora comida casera con dos opciones de menú en almuerzo y menú con opciones de carta en cena.

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



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

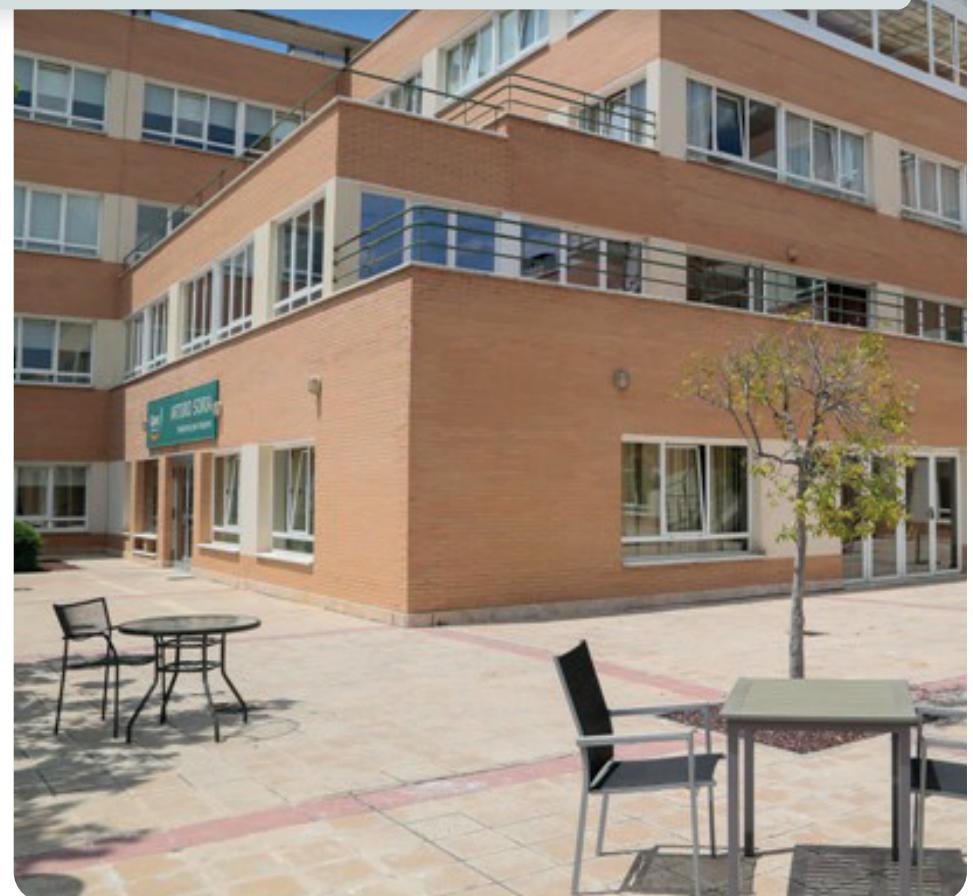


Caser
Cuidados

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
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE CONTACTO

C/ Santa Hortensia, 46 A-B
28002 Madrid

915 106 810
rsantahortlesia@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 hoteleros, 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

PLAZAS

(con Unidades de Psicogeriatría, de Neurorrehabilitación y para extranjeros)



Caser Cuidados

DATOS DE CONTACTO

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

968 842 262
rsantoangel@caseresidencial.es



MURCIA

**CASER RESIDENCIAL
ALAMEDA**

UBICADO 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.



Residencia
153
PLAZAS
(con una Unidad Sociosanitaria)



Caser
Cuidados

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 trasparencia, no tiene horarios de visitas ni de llamadas y acepta tanto estancias indefinidas como temporales para fines de recuperación y/o respiro familiar.

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.



Residencia
119
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE
CONTACTO

C/ Montesoria, 14
26007 Logroño (La Rioja)

941 499 052
rlogrono@caserresidencial.es



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.



Residencia

200PLAZAS
(con Unidad de Psicogeriatría)

Centro de Día

30

PLAZAS



Caser Cuidados

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.

DATOS DE CONTACTO

C/ Burbia, 2 - 24010
San Andrés de Rabanedo (León)987 875 608
rleon@caseresidencial.es

LÉRIDA

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
oliана@caserresidencial.es



LÉRIDA

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 traumatólogicas 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 m², facilitan la convivencia y disfrute de sus residentes.



Residencia
96
PLAZAS



Centro de Día
25
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE
CONTACTO

Carrer de Terrassa, 17
25005 Lleida

973 228 612
rlleida@caserresidencial.es



PONTEVEDRA

CASER RESIDENCIAL PONTEVEDRA

UBICADO EN VILABOA

En un entorno privilegiado, muy cerca del centro de Pontevedra, se sitúa en lo alto de una colina. Rebosa 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.

DATOS DE CONTACTO

C/ Os Campos, 21
36140 Vilaboa (Pontevedra)

986 679 005
rpontevedra@caserresidencial.es



Residencia

193

PLAZAS
(con Unidad de Psicogeriatría)



Centro de Día

40

PLAZAS



Caser Cuidados

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.



Residencia
90
PLAZAS



Caser
Cuidados

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/ Nogal 1, 47140
Laguna de Duero, Valladolid

983 526 490
rlaguna@caserresidencial.es



VIZCAYA

CASER RESIDENCIAL
ARTXANDA

UBICADO EN ARTXANDA

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



Residencia
141
PLAZAS



Caser
Cuidados

DATOS DE
CONTACTO

Camino de San Roque, 38
48015 Artxanda (Bilbao)

944 134 111
artxanda@caserresidencial.es



VIZCAYA

**CASER RESIDENCIAL
TXURDINAGA**

UBICADO 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.



Residencia
207
PLAZAS



Caser
Cuidados

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.

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@caserresidencial.es



ZARAGOZA

**CASER RESIDENCIAL
RUISEÑORES**

UBICADO EN UNA DE LAS MEJORES ZONAS DE ZARAGOZA

En las inmediaciones de los paseos de Ruixeños, 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
rruisenores@caseresidencial.es





 **caser**
residencial

caseresidencial.es