

09.

Calidad

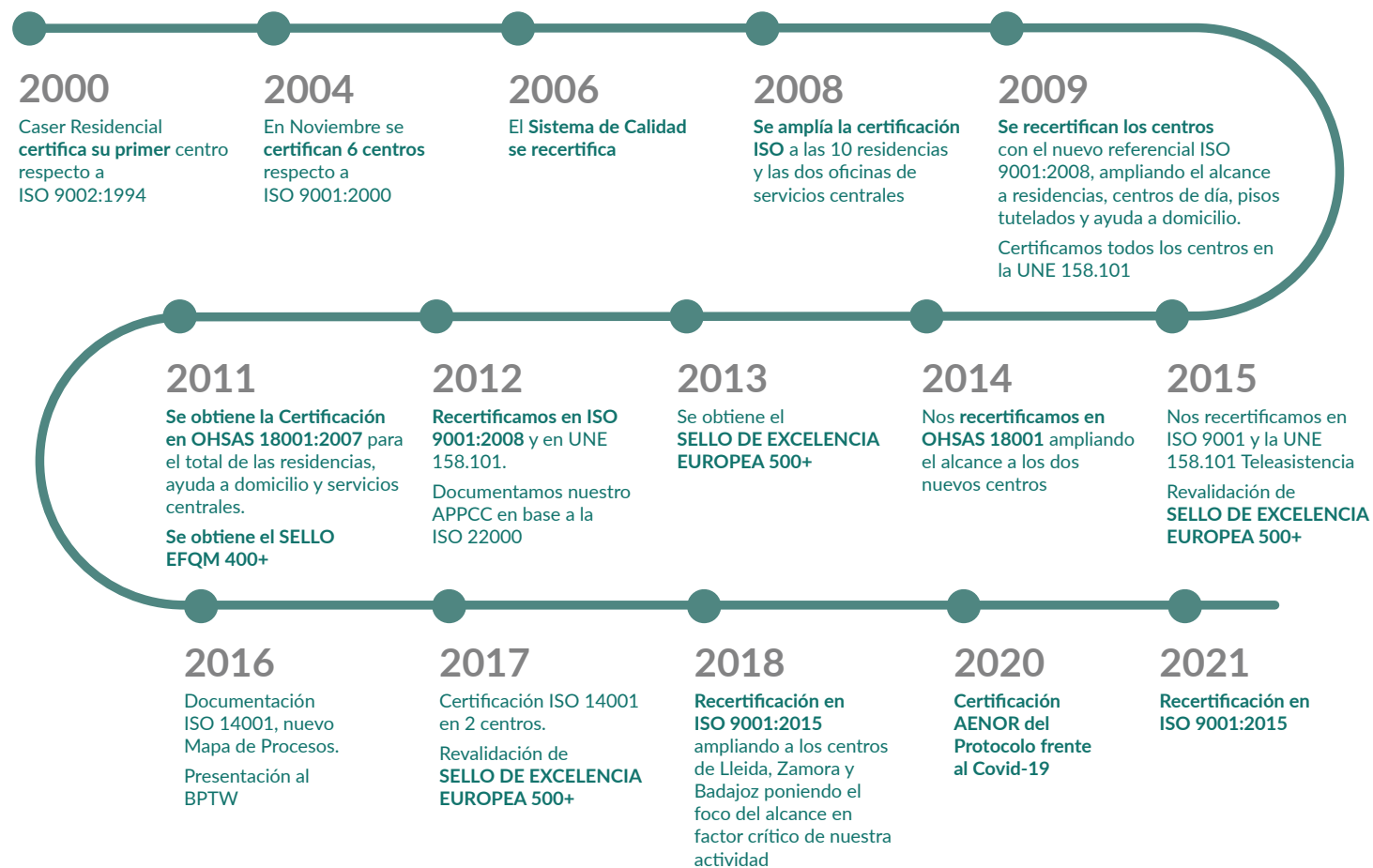


RUTA HACIA LA EXCELENCIA

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



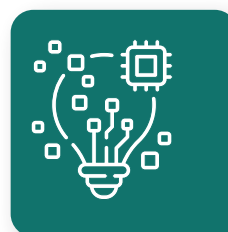
Desarrollar la capacidad organizativa



Crear un futuro sostenible



Gestionar con agilidad



Aplicar soluciones creativas e innovadoras



Buscar resultados sostenibles



Liderar 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 Alzheimer, 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.

