

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.

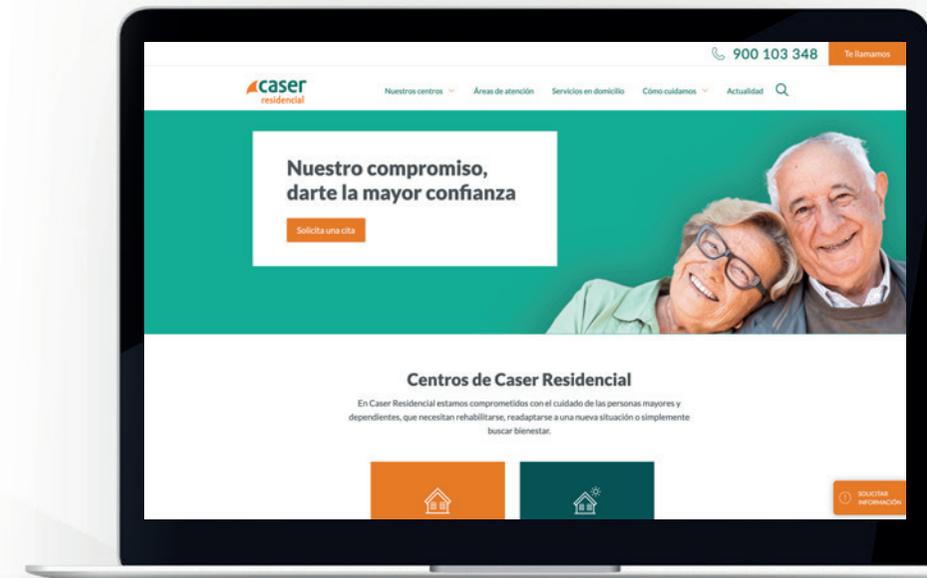
En 2021, se lanzó una nueva web más adaptada al usuario y sus familias que incorpora un blog con contenido de interés para la sociedad. Además, se ha potenciado en todos los centros el servicio de videoconsultas médicas para los residentes en colaboración con Saludweb de Hospitales Parque.

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.