

Residència geriàtrica Montsacopa

Nom de l'empresa Residència geriàtrica Montsacopa

Sector d'activitat Serveis socials a la gent gran

Plantilla 95 persones

Pàgina web www.montsacopa.com

Adreça C. del Rengle, 1. Olot (Garrotxa)

Contacte 972 260 202 | svilar@montsacopa.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

La residència Montsacopa és un centre de serveis per a la gent gran que funciona des de 1995. El seu titular és el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. Està gestionada per l'empresa GAAVOC, SL.

El projecte neix oferint el servei de residència assistida i va ampliant l'oferta de serveis per fer front a les necessitats assistencials de la gent gran de la comarca: l'any 1997 es posa en marxa el servei de centre de dia, l'any 2005 es posa en marxa el servei d'àpats a domicili i l'any 2008 el servei d'atenció domiciliària. Actualment disposen de 101 places de residència assistida i 75 de centre de dia.

El model de gestió posa per davant la **qualitat del servei i l'atenció centrada en la persona** i les seves necessitats canviants, mitjançant una pràctica empresarial sostenible ambientalment, social i econòmica, que té en compte els principis ètics de la gestió empresarial i que aporta valor afegit a la comunitat.

El **compromís per la qualitat** els va portar a obtenir l'acreditació pels estàndards de llarga estada de la Joint Commission International l'any 2005, que han anat revalidant cada tres anys fins a l'actualitat.

GAAVOC, SL és una empresa d'àmbit comarcal, constituïda l'any 1994, especialitzada en la **gestió de serveis d'atenció a la gent gran i atenció a la dependència** (residències, centres de dia i atenció domiciliària), amb seu a Olot. A part de la gestió de la residència Montsacopa, també és titular del centre de serveis per a la gent gran "la Salut" de Sant Feliu de Pallerols.

GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

La Residència Montsacopa és un projecte que es constitueix amb una vocació clara de servei a les persones. Però més enllà de la seva activitat, hi ha una voluntat de les persones que estan al capdavant del projecte de gestionar la responsabilitat social com un plantejament estratègic de l'organització, que apliquen en tots els processos de l'operativa de funcionament intern.

La participació en el programa RSE.Pime organitzat per Respon.cat respon a aquesta inquietud de l'empresa per alinear els seus valors amb els reptes a nivell social, ambiental, econòmic, laboral i de bon govern que se li plantegen a una organització sensible i compromesa.

Els valors sobre els quals se sustenta l'organització són:

- **Compromís amb l'organització.** Els i les professionals de Montsacopa orienten i alineen els interessos i accions cap a les necessitats, prioritats i objectius de l'organització, posant els interessos generals i el bé comú per davant de les particularitats individuals en el treball del dia a dia.



Organization Accredited
by Joint Commission International



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya





- **Treball en equip.** Uns i unes professionals que fomenten i promouen la col·laboració, cooperació, participació i integració entre ells, que eviten la confrontació en la presa col·lectiva o col·legiada de decisions. Tenen en compte les aportacions dels altres: les escolten, les accepten, les integren i les fan pròpies. Hi ha un bon tracte cap al company de treball i una comunicació fluida entre els membres de l'equip.
- **Flexibilitat.** Capacitat per acceptar, assumir i adaptar-se a demandes, prioritats i canvis que es produeixen en el treball i a l'organització, amb predisposició a facilitar el treball dels altres i a crear un bon clima laboral (ajudar el company/a), i amb facilitat per entendre i apreciar diferents punts de vista i adaptar la pròpia actuació a mesura que la situació ho requereix.
- **Orientació a la clientela.** Amb interès per ajudar, servir i satisfer les necessitats de la clientela (interna i externa), amb una manifesta vocació de servei, tenint en consideració les seves opinions i buscant permanentment com millorar l'atenció. Els i les professionals acompanyen tot respectant la dignitat, la intimitat, les preferències, els valors i els drets de les persones.

La residència Montsacopa basa tota la seva gestió en les persones ateses, cercant oferir un espai de vida acollidor, confortable i còmode, dotat de tots els serveis necessaris per a les persones usuàries, amb la màxima implicació de totes les persones treballadores en aconseguir aquest objectiu i amb la complicitat de les famílies de les persones ateses i la comunitat on està ubicada.

Aquest plantejament estratègic cerca d'aterrar els compromisos a tots els nivells organitzatius, això s'ha traduït en moltes dinàmiques de funcionament com ara prioritzar proveïment de proximitat i qualitat, posant la qualitat al davant del preu, o utilitzar serveis alineats amb l'RSE, entre els quals es compten els serveis financers. Treballen amb Triodos des que en un moment de crisi es feia difícil accedir a les exigències de la banca convencional, cosa que va reforçar el seu convenciment d'apostar per l'RSE com un model de funcionament que els fa més forts.

BON GOVERN

La governança de la Residència Montsacopa s'organitza des de l'equip de direcció, que està liderat pel director general i es compon per tres grans àrees:

- Direcció general.
- Direcció econòmicafinancera i de serveis.
- Direcció personal assistencial.

Aquesta directiva es reuneix de manera periòdica i és en aquests espais on a més de gestionar els serveis amb la prudència de marcar límits per no interferir en excés amb els responsables d'àrea i respectar els seus espais de decisió, es debaten aspectes més estratègics que fan evolucionar la residència cap a un plantejament centrat en les persones.

Cadascuna d'aquestes grans àrees està estructurada en subàrees que alhora s'organitzen per processos per tal d'assegurar la participació de tots els i les professionals de manera organitzada. A més, disposen de grups de suport transversal que guien l'organització i donen suport a la missió.

L'establiment està organitzat en quatre espais (un per planta) anomenats espais de vida. Cadascuna d'aquestes unitats de vida disposa de vuit o deu persones gerocultores, una de neteja, i dues de coordinació o referents de



l'equip. Aquestes referents són una persona infermera per a cada equip més una tècnica de l'àmbit social (de treball social, psicologia, teràpia ocupacional o d'educació social) que, a més de ser referents de cada planta, també atenen la resta de residents en la seva disciplina específica.

Amb la voluntat de fomentar la participació i la implicació, es generen espais amb les famílies de les persones ateses, tant a nivell individual per tractar cada cas en profunditat com trobades col·lectives que també contribueixen a fer "comunitat", fomentar la coneixença i reforçar el sentit de pertinença, respectant sempre la màxima flexibilitat perquè aquesta voluntat no es converteixi en una cotilla. A més, existeix una associació de familiars de persones ateses molt activa que sobretot gestiona el voluntariat.

La residència disposa d'un comitè d'ètica per resoldre conflictes que poden sorgir de la convivència de les persones ateses. Aquest comitè el formen persones treballadores de la mateixa entitat. Alhora, treballen conjuntament amb el comitè d'ètica d'altres residències per compartir recursos i millorar l'eficiència en al resolució dels casos més complexos.

També disposen d'un codi ètic on es recullen els valors de l'organització, els compromisos ètics, el codi de conducta en tots els àmbits que abasta la residència (procediments, relacions internes i externes, tractament de dades, tractament de la mort, drets i deures...) i els principis ètics pels quals es regeixen:

- Respecte a les persones.
- Lleialtat i confiança mútua.
- Transparència.
- Ètica empresarial.
- Servei (qualitat, valor afegit, innovació, generació de valor social).

La relació amb els grups d'interès es gestiona amb diversos mecanismes de comunicació, des d'enquestes anuals amb les persones familiars dels i les residents, enquestes de clima laboral amb l'equip de treball o sistemes per recollir suggeriments o queixes.

Pel que fa a polítiques de seguretat, a més d'estar al dia amb la llei de riscos laborals, compten amb un pla de seguretat per a les persones residents tant per detectar comportaments de maltractaments com per documentar les passes a seguir en cas de caigudes o altres incidències.

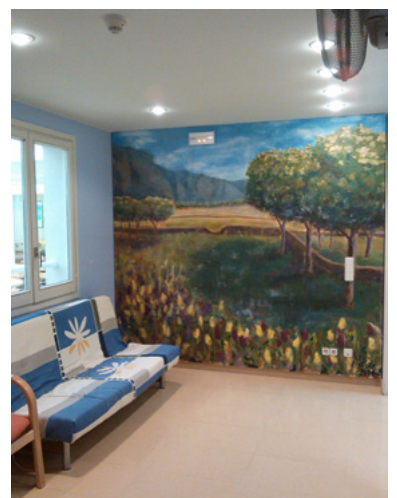
COMPROMÍS ECONÒMIC I DE SOSTENIBILITAT

La principal línia estratègica de la política econòmica de la residència Montsacopa es basa en garantir la sostenibilitat del model i mantenir l'equilibri pressupostari, de manera que tots els recursos econòmics generats en l'exercici es puguin destinar a la prestació del servei.

Però també cal garantir una reserva econòmica anual destinada a inversions del centre per mantenir les instal·lacions en un correcte estat d'ús i evitar riscos a les persones usuàries.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

L'equip de treball està compost per 95 persones treballadores i una quinzena de voluntàries, amb aproximadament un 88% de dones. Pel que fa a edat està força equilibrat i quant diversitat d'origen compten amb un 22% de persones novingudes. Estan en contacte amb el Centre Especial de





Treball (CET) Integra, i actualment hi ha contractades tres persones amb capacitats diferents. Durant l'any tenen deu o dotze persones de pràctiques de cicles de grau mitjà de la comarca.

Entre les principals polítiques de personal es pot citar:

- Política de selecció de personal basada en un perfil de personalitat compatible amb l'atenció a persones grans dependents i el treball en equip.
- Acollida del personal al centre, mitjançant un pla d'acollida per fomentar la integració del nou personal a la plantilla i al treball en equip.
- Política de formació contínua en temes d'atenció a la persona gran amb dependència i en temes de relacions humanes. Hi ha una política d'incentivació i promoció de la formació contínua.
- Política de conciliació de la vida familiar i laboral sempre que sigui possible, ateses les característiques del servei.
- Política de reconeixement, motivació, millora i creixement professional i personal mitjançant la gestió de l'acompliment i la gestió de les competències.

Es treballa amb una estructura d'àrees interrelacionades que permet la formació de comissions de treball multidisciplinàries, amb la participació de persones treballadores de totes les categories i unitats. Aquesta dinàmica es tradueix en reunions setmanals de les unitats de treball, cosa que fomenta la participació de totes les persones a diferents nivells i afavoreix la comunicació de la informació.

La comunicació interna és fluida gràcies a les quatre unitats que permeten i faciliten el contacte habitual. L'equip de treball té grups de whatsapp que de manera informal s'han anat constituint com a canals de comunicació.

S'elaboren programes de formació planificats any a any segons necessitats que es detecten. Alguns dels àmbits que s'han tractat són: comunicació i gestió de conflictes, treball en equip, repàs als principals temes assistencials (diabetis, hipertensió, demències...), millora d'atenció per a persones amb conductes complexes. Les hores de formació són hores treballades i retribuïdes, això exigeix una bona coordinació perquè el servei no se'n resentí.

Disposen de protocols per resoldre conflictes, que consisteixen en gestionar-los a diferents graus: a primer nivell es treballa amb l'equip de la unitat, i com a segon nivell es treballa amb la direcció. S'ha fet formació de gestió de conflictes.

En general hi ha poca rotació de personal amb les persones de més antiguitat, entre les quals cal destacar hi ha un fort grau d'implicació. Alguns dels aspectes més ben valorats és la consciència de la vàlua que té la tasca que fa l'entitat a nivell de comarca per part de la ciutadania. També se senten orgullosos de les tècniques innovadores que s'implementen en l'atenció a les persones. En general, es posa en valor la qualitat del servei i els vincles amb la comunitat.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

El sector d'activitat de la residència Monsacopa no és un àmbit crític pel que fa a impacte ambiental. No obstant, són sensibles a la situació d'emergència climàtica que vivim i implementen bones pràctiques per tal de minimitzar els efectes ambientals negatius de les seves actuacions.

Disposen d'una política ambiental que vetlla per:



- Assegurar els requisits voluntaris que s'exigeix l'empresa en matèria ambiental.
- Incloure la gestió ambiental en la gestió de l'empresa.
- Sensibilitzar el personal amb la inclusió de la gestió ambiental en els plans de formació.
- Divulgació del compromís ambiental.
- Promoure les bones pràctiques ambientals amb les persones residents.
- Incloure criteris ambientals en la selecció de proveïdors.
- Evitar la utilització de productes contaminants.

Es va treballant de manera habitual i se sensibilitza tant les persones treballadores com les ateses per tal d'alinejar conductes orientades a generar el mínim impacte ambiental tant en la separació de residus com en la reducció de consums energètics.

Es van acollir a una proposta que els va fer l'Ajuntament per substituir el carburant fòssil que utilitzaven per biomassa, tot i que hi va haver una inversió inicial important. Aquest projecte utilitza tres energies renovables –fotovoltaica, geotèrmia i biomassa– i el gas natural per generar una xarxa de calor, fred i electricitat amb control automatitzat, permetent combinar les energies en funció de la necessitat de cada moment. El sistema està connectat a una estació meteorològica que oferirà informació a temps real amb 14 hores a la vista per ajustar la producció energètica segons el moment. A part de la residència Montsacopa, s'han acollit a aquest projecte 5 edificis més de l'entorn.

En aquest apartat energètic també cal citar que s'ha instal·lat un aparell d'energia reactiva que permet optimitzar l'energia elèctrica que es consumeix en hores puntes. I també s'ha canviat la il·luminació del centre, substituint-la per llums de baix consum.

Estan treballant per reduir el plàstic. El menjar per emportar que es prepara el porten als domicilis en plàstic, volen canviar a un producte més ecològic. Mentre cerquen una alternativa més sostenible, es dona un fulletó on s'explica que aquest plàstic s'ha de reciclar i com fer-ho.

Amb els materials que es deixen d'utilitzar de les persones ateses, per exemple les cadires de rodes, es busca un segon ús amb entitats amb qui estan en contacte, com ara la Creu Roja.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

La residència Montsacopa neix amb una voluntat de servei a les persones, però a més amb la convicció de la riquesa i la fortalesa que aporta ser part activa de la comunitat on estan ubicats. Per tant, aquesta relació forma part de l'ADN de l'organització.

Més enllà de voler integrar les persones ateses en la dinàmica diària de la comunitat, des d'activitats culturals fins a tota la vida de la ciutat, com ara la Festa Major o les principals festes populars, formen part activa de moltes iniciatives que s'hi organitzen i en són motor en moltes ocasions.

Per anomenar alguns exemples, tenen acords amb un programa de voluntariat a la comarca des del qual els deriven persones. S'alien amb escoles de primària i instituts. Els nens i les nenes van a la residència i conviuen amb la gent gran, fent alguna activitat conjunta amb les persones grans, com ara el joc del cervell, que consisteix a tancar els ulls a un nen perquè entengui com se sent una persona invident.





Es fan accions en els diferents esdeveniments locals, com ara el Lluèrnia, es col·labora amb l'ICE, amb Caritas es fa l'apadrinament d'un avi (acompanyament amb una persona del centre), amb el CET Integra es forma persones en tasques específiques de la residència.

La residència disposa d'un grup nombrós de persones voluntàries que s'impliquen de manera molt diversa. Amb aquest col·lectiu s'organitza una trobada anual en mostra d'agraïment.

CONCLUSIONS

La residència Monsacopa neix amb una vocació de servei a les persones que l'equip que des de fa 25 anys gestiona l'organització ha sabut consolidar i evolucionar fins a convertir aquest fi social inicial en el seu actiu més valuós.

Un plantejament estratègic enfocat a les persones per a les quals neix l'organització, amb una estreta vinculació amb els seus grups d'interès més rellevants: les famílies, la ciutadania i les persones treballadores, han fet d'aquesta organització un pilar fonamental de la comunitat on estan ubicats.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Marta Ribera, a partir de les entrevistes realitzades a Salvador Vilar, director general de la Residència Montsacopa.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya.