

# Recull de Bones Pràctiques de Responsabilitat Social de la Residència Guillem Mas

## Presentació

Ubicada en les instal·lacions de l'antic Hospital de Canet, la Residència Guillem Mas és un centre de llarga tradició i arrelament destinat a l'atenció de persones grans. La titularitat de la residència és de la Fundació Privada Guillem Mas, que és una entitat sense afany de lucre. El seu origen es remunta al segle XVIII, quan atenien tuberculosos i fou en data de 28 de febrer de 1889 que el mossèn Guillem Mas en féu donació a l'Ajuntament. Durant molts anys i fins al 2004 ha estat regit per les germanes dominiques.

La residència és un centre col·laborador del Departament de Benestar i família de la Generalitat de Catalunya, i manté una estreta col·laboració amb l'Ajuntament de Canet de Mar. La Guillem Mas ofereix 77 places de residència assistida, 22 places de llar residència i 10 places de centre de dia. A més, disposa de dues habitacions de "respir" com a servei addicional per a persones que estan a càrrec dels seus familiars i, puntualment, puguin necessitar la residència. Actualment hi ha un projecte d'ampliació per a habilitar la sisena planta, a causa de l'elevada demanda i llista d'espera.

La residència compta amb un gran i espaiós edifici, amb salons amplis i assolellats, així com també amb una zona enjardinada pròpia dins el municipi de Canet de Mar, molt a prop del centre de la vila. Des de les instal·lacions es pot gaudir d'unes envejables vistes al mar. El centre vol oferir el seu tracte personalitzat i familiar, qualitat assistencial, dins unes instal·lacions dissenyades per al benestar dels residents. Vol ser la seva nova casa, i volen que es senti dins la seva gran família.



**Residència Guillem Mas**  
Fundació Privada Guillem Mas



## Recull de Bones Pràctiques de Responsabilitat Social

Promogut per l'Ajuntament de Canet de Mar amb el suport de la Diputació de Barcelona en el marc dels Tallers d'acompanyament a empreses per a millorar la gestió de la Responsabilitat Social a l'empresa.



Des de la direcció sempre s'ha intentat prioritzar el tracte humà i l'empatia amb els residents. Hi ha una voluntat ferma que aquest avis es sentin cuidats i estimats, amb atenció professional, però sense oblidar el tracte proper i afectuós per tal que sentin la residència com casa seva.

## Bon govern

El centre pertany a una fundació, regida per un patronat del qual en formen part l'alcalde i dos regidors municipals, el rector i la priora, i cinc vocals que corresponen a altres entitats del poble, com Càritas o l'associació Sàlvia, o a la doctora de l'ambulatori, a més de la figura del secretari.

La transparència i el **bon govern** es garanteixen permanentment atès que el patronat exerceix activament les funcions de govern i control, garantint l'agilitat per mitjà d'una comissió executiva, a qui la direcció ha de rendir comptes. Les reunions es fan amb gran assiduitat, amb una periodicitat per damunt dels requeriments legals o estatutaris.

Per tal de millorar la transparència informativa, properament es posarà en funcionament una pàgina web de la institució, amb tota la informació corporativa i de serveis, així com els seus compromisos ètics.

La situació de **crisi** econòmica i les dificultats financeres de les administracions públiques ha portat problemes de tresoreria a molts serveis cofinançats públicament. En el seu cas, han sabut portar una gestió acurada que els permetés suportar el desfasament en els pagaments sense que ni els treballadors ni els proveïdors se'n veiessin afectats.

La crisi també afecta els residents, i puntualment es donen casos d'usuaris que no poden fer front a les quotes. Atès el risc social que generen aquestes situacions, mai s'opta per decisions merament econòmiques sinó atenent a les necessitats socials. És per això que aquestes decisions es passen al patronat per tal que puguin fer prevaldre el criteri social de la institució. A més a més, la residència disposa de quatre nínxols que ofereix als residents en cas que aquests no puguin assumir aquesta despesa.

Cal fer notar que en algunes ocasions la fundació és destinatària de donacions, normalment de persones que no disposen de família o bé per circumstàncies especials que fa que vulguin mostrar el seu agraïment a la institució. Aquestes aportacions o llegats permeten augmentar el patrimoni fundacional o cobrir necessitats socials, com les esmentades.

## Qualitat

Amb la **professionalització** de la direcció ara fa 11 anys, que va passar d'estar a càrrec de l'equip de monges a una persona externa, la Pilar de la Fuente, es van començar a introduir força canvis en el funcionament adequant-lo a les noves necessitats i requeriments.

No disposen de cap certificació de **qualitat**, però sí que se sotmeten a certs controls. Per exemple, cal destacar que s'ha fet una auditoria de protecció de dades i una de qualitat de gestió. A més a més, les resolucions de les inspeccions de riscos laborals sempre han mostrat l'excel·lent gestió en aquestes matèries.

Per tal que els avis no se sentin aïllats de la vida local es fa tota mena d'activitats en aquesta direcció. Tot i el sobreesforç de feina i temps que això representa, des de la direcció es vol incrementar aquesta tendència i es potencia de totes les maneres possibles.

Com a mostra de **transparència i obertura**, el centre roman obert tot el dia per afavorir el regim de visites i alhora per obrir la residència vers la comunitat. Aquesta és una opció que els diferencia de molts altres establiments que tenen unes franges horàries rígides. En el seu cas han optat per fer que els residents sentin que formen part activa de la quotidianitat de la vila i que la gent hi pot entrar amb major llibertat. Sols demanen, per raons pràctiques de l'organització, que durant els àpats no es facin visites o que no es vingui a donar menjar als familiars, ja que a més això genera diferències entre els residents. Però en canvi sí que està permès que, si es demana, una persona externa pugui dinar a la residència amb una persona resident.

Per tal de fomentar la implicació de les famílies al dia a dia de la residència, s'organitzen diferents activitats com ara festes d'aniversari, avisar-los pels canvis de roba, enquestes de qualitat de servei, etc.

Subratllant aquest interès de l'equip directiu de la residència per implementar actuacions que suposin algun benefici pels residents, s'està duent a terme el "projecte gos". Es tracta d'una iniciativa que han conegut per un altre centre amb molt d'èxit i consisteix a adquirir un gos de la raça "labrador" per practicar teràpies cognitives i tallers d'estimulació i psicomotricitat. Tot i el sobreesforç econòmic que això implicarà, els avantatges que tindrà en els avis són molt grans.

Un altre aspecte que cal destacar és el protocol que es segueix quan hi ha alguna defunció. El respecte per l'afectat i la seva família és primordial. Es fa l'aïllament del malalt en els últims moments, l'acompanyament del dol, suport a la família, suport psicològic, assistència a l'enterrament.

ACTIVITATS GRUPALS DE LA RESIDÈNCIA:

DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
GIMNASI SUAU Sala 9 A les 10:30h, 11:30h	GIMNASI SUAU Sala 9 A les 10:30h, 11:30h	BOCCIA Sala 9 A les 10:30h	PSICOMOTRICITAT Sala 9 A les 10:30h, 11:30h	GIMNASI SUAU Sala 9 A les 10:30h, 11:30h
Ajudem a bugaderia Sala 9. A les 11:30h	ANIMA PSICÒ Sala 9. A les 11:30h Marta Llop	Sala 9 A les 11:30h	Ajudem a bugaderia Sala 9. A les 11:30h	Estimulació animació Sala 9. A les 11:30h, 12:30h
ESTIMULACIÓ COGNITIVA Sala 9. A les 17:00h, Martes	PREVENCIÓ DE CAIGUDES Sala 9 A les 17:00h, 18:00h	GIMNASI SUAU Sala 9. A les 16:30h 17:30h	PSICOMOTRICITAT Sala 9. A les 16:30h	ESTREPS PSICOMOTRICITAT Sala 9 A les 16:30h
INSTRUMENTALS Sala 9. A les 16:30h, 17:30h	Sala 9 A les 16:30h, 17:30h	Cultura Sala 9. A les 17:30h 18:30h		

## Aspectes laborals

Com a empresa, la residència té contractats una cinquantena de treballadors. A banda, ofereixen alguns serveis que es presten de manera externalitzada, com la podologia i la perruqueria.

Per tal de reconèixer la feina, la implicació i la intensitat de les moltes hores de dedicació, i valorant que el conveni sectorial de la geriatría no és prou satisfactori, es va prendre la decisió de millorar la base **salarial** amb un plus de disponibilitat.

Consideren que el motor del bon funcionament es basa en la capacitat de **treballar en equip** amb una bona implicació de les persones, entenent que el **clima** laboral és fonamental en una institució d'aquest tipus. Per això, intenten mantenir una relació propera i satisfactòria. Setmanalment fan una reunió amb tot l'equip i quan es detecten situacions que poden afectar el clima humà s'aborden amb celeritat, per tal de convertir-les en oportunitats de millora permanent. Davant d'algun conflicte laboral que hi ha hagut, en última instància és la directora que actua com a mediadora.

Pel que fa a la **conciliació** familiar, des de la direcció hi ha una voluntat d'escoltar les demandes dels treballadors i atendre les necessitats personals que puguin tenir. Quan la plantilla era més reduïda hi havia més flexibilitat que no ara, que cal més control, però en qualsevol cas es procura donar facilitats sense que s'hagin protocol·litzat. Cal tenir en compte que el tipus de feina que realitzen pot provocar un cert desgast i que no és fàcil gestionar aquestes qüestions.



Consideren que la **formació** del personal és molt necessària per anar actualitzant coneixements alhora que també suposa un estímul i motivació. Per això, fan cursos de riscos laborals amb la Mútua sempre que s'incorporen nous treballadors, i s'informa de molts programes i subvencions que existeixen i es promou que el personal vagi fent cursos de formació. A més, procuren fer formació interna en horari laboral. Entre alguns dels cursos que s'han realitzat, esmentarem el de *transferències i mobilitzacions*, *ergonomia*, molt necessaris per a la seva activitat laboral, el de *comunicació verbal i no verbal*, que ha satisfet molt els participants, el de *formació del malalt*, el de *seguretat i higiene en el treball*, entre d'altres. En projecte tenen el de *contencions físiques*, d'una importància cabdal, i el de *resolució de conflictes*.

Periòdicament acullen estudiants en **pràctiques**, per mitja del projecte municipal Passarel·la, que tracta joves amb risc de fracàs escolar assignant-los tasques que puguin dur a terme. En aquest aspecte han detectat una gran empatia entre joves i avis, la qual cosa afavoreix els dos grups. A més a més, també incorporen sovint altres tipus d'alumnes en pràctiques. També cal destacar algun programa d'inserció local de mesures penals, fins i tot d'un any de durada.

## Aspectes Socials

Pel fet d'estar en un municipi de 14.000 habitants i ser una institució molt arrelada, la relació amb la comunitat és intensa, tant amb la ciutadania i entitats com amb els institucions. A més, el fet que el patronat estigui presidit per l'alcalde afavoreix algunes sinergies i una relació molt estreta amb l'ajuntament i participació en moltes iniciatives locals.

Si bé no disposen d'un programa de **voluntariat**, hi tenen la presència de voluntaris per mitjà d'associacions locals que hi col·laboren periòdicament, com Càritas que quinzenalment va a visitar i fer companyia els avis, i per Nadal els fan obsequi a tots i cadascun d'ells.

A més, des de fa molts anys hi ha un voluntari que hi col·labora, que tot i no estar donat d'alta com a tal, consta en tots els informes i fins i tot s'ha tingut en compte quan s'han redactat les condicions de les assegurances.

També col·laboren amb altres entitats i centres. Molts avis havien format part de l'Esplai d'avis de Canet, de manera que organitzar festes i trobades conjuntes permet que els residents comparteixin i recordin experiències. Així mateix, per la festa de la Divina Pastora, que és la patrona de la Fundació, es fa una missa, un aperitiu i un dinar, és a dir, una gran celebració per al gaudi dels residents. Un altre exemple podria ser quan per Nadal els nens de l'escola van a cantar per als avis.



Aquestes activitats, i algunes més, formen part essencial del funcionament del centre ja que des de la direcció es valora de manera molt positiva tots els actes que afavoreixen les relacions entre els avis i la resta de la comunitat.

En la mateixa línia de treure el màxim profit de la comunitat que els envolta, sempre pensant en el benefici per als avis, hi ha un acord amb la Creu Roja i dos cops a l'any s'hi van a buscar aliments.

Com a mostra de la implicació amb el municipi, durant el 2012 la Fundació ha fet acte de donació de la documentació històrica de la institució a l'arxiu municipal per tal que pugui ser conservada i usada pels historiadors.

## Aspectes ambientals

Pel que fa a la gestió ambiental, compleixen amb els requeriments, disposen correctament de la documentació de la llicència ambiental, i fan la recollida selectiva, seguint les pautes marcades per l'Ajuntament. Cal tenir en compte que, per les característiques de l'establiment, es genera molt de residu.

A més, disposen d'una instal·lació de plaques solars per a l'aigua calenta i la calefacció. I també tenen un forn especial de consum energètic reduït per a descongelar el pa.

Si bé no han incorporat una política de responsabilitat social en les compres, ja que sols es basen en criteris de qualitat-preu, quan s'ha d'adquirir algun electrodomèstic o maquinària nova, s'intenta que sigui energèticament eficient. I respecte a l'alimentació dels residents, intenten que en tot allò que sigui possible el producte alimentari que adquireixen sigui producte fresc.

## Conclusions

Aquest, com tots els que tenen com a focus l'atenció a les persones, és un sector molt particular, amb una càrrega social significativa, tant pel que fa als usuaris com a l'entorn d'aquests i, per extensió, a tota la societat. Atendre avis amb unes necessitats sovint molt especials és una tasca que pot resultar molt gratificant en algunes ocasions, però també pot ser feixuga en d'altres. Avis amb patologies d'Alzheimer, o bé amb demències profundes requereixen d'una atenció molt professional i preparada, i tan important com això, d'una gran vocació. I al costat d'aquests, els residents que conserven millor les seves capacitats i que podrien percebre l'establiment com una separació del seu entorn. A Guillem Mas disposen procuren tenir un equip motivat implicat alhora que un tipus d'activitats molt vinculades a la comunitat que permeti als residents sentir que encara formen part del poble.

Per tant, amb aquesta actitud compromesa amb el benestar dels avis, que aquests es sentin part integrant de la comunitat on viuen, participant en totes les activitats i esdeveniments locals, tot i el volum de feina i el desgast que això pot suposar per als que estan duent a terme les tasques d'organització o coordinació i alhora aconseguir que des de la resta de la població, aquest establiment tingui un reconeixement i una reputació inqüestionables, podem parlar de bones pràctiques de responsabilitat social.

En parlar de responsabilitat social del sector residencial no podem oblidar els problemes de reputació que algunes males pràctiques de fa anys en algunes institucions podien haver causat al conjunt del sector. En contrapartida, són la immensa gran majoria les que fa les coses bé, amb una gran qualitat i professionalitat. Quan parlem de responsabilitat social anem més enllà encara d'aquests estàndards i cerquem el diàleg amb els grups d'interès per a comprendre quines poden ser les millors pràctiques, i com podem fer front a les demandes i inquietuds que ens expressa la societat per mitjà dels diferents grups: usuaris, famílies, treballadors, finançadors, reguladors, comunitat, medi ambient...

La implicació del voluntariat, per exemple, per mitjà de col·laboracions diverses, suposa una interessant manera de millorar la qualitat humana de l'atenció als residents, complementant la dedicació dels professionals que hi treballen. Però alhora també suposa una mostra de transparència i obertura. Un establiment amb aquest grau d'obertura està mostrant a la comunitat que no té cap mala pràctica alhora que suposa un estímul per a aprofundir en les bones pràctiques.

Però l'RSE també té moltes altres dimensions com l'ambiental, econòmica o la del bon govern, entre d'altres. L'entorn en què es mou la seva activitat, sovint molt burocratitzat, no sempre posa les coses fàcils. Si afegim la conjuntura de crisi actual, que ha afectat de manera clara aquesta institució, com moltes altres de similars, i davant tot això s'ha aconseguit mantenir llocs de treball, així com arribar a absorbir alguna problemàtica econòmica que s'ha donat entre els residents, també estariem parlant de bones pràctiques de responsabilitat social.

#### **Dades de contacte**

Residència Guillem Mas

Adreça, c/ Vall, 69, 08360 Canet de Mar

Tel. 93 794 03 93

Fax. 93 794 33 82

residguillemas@hotmail.com

*Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de novembre de 2012 per Josep Maria Canyelles i Marta Ribera (Responsabilitat Global) i validada per l'organització. En el marc d'aquest programa, la residència ha assistit a un curs de formació en Responsabilitat Social de 7 hores, més dues sessions d'acompanyament individualitzat, a partir de les quals s'ha elaborat aquest recull de bones pràctiques i s'han estructurat objectius de millora.*