



Fundació del
Món Rural



Experiència emprenedora

- **Activitat econòmica de l'empresa:** Serveis d'atenció a persones amb dependència
- **Nom de l'emprenedor:** Salvador Vilar i Subiràs
- **Nom de l'empresa:** GAAVOC, SL
- **Web de l'empresa:** www.montsacopa.com
- **Població de l'empresa:** Olot
- **Anys de funcionament de l'empresa:** 19 anys



Primeres passes

Breu explicació de l'empresa.

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. Va començar la seva activitat gestionant la residència geriàtrica Montsacopa d'Olot i el seu centre de dia. A partir de l'any 2003 va posar en marxa centres de dia rurals a la comarca de la Garrotxa: el mateix any 2003 el de Sant Feliu de Pallerols i l'any 2010 de Tortellà. També disposa d'un servei propi d'atenció domiciliària.

Al centre de dia rural de Sant Feliu de Pallerols hi treballen 5 persones i s'han atès 21 persones amb un pressupost d'uns 79.000 €. I al centre de dia rural de Tortellà també hi treballen 5 persones i s'han atès 28 persones amb un pressupost d'uns 94.000 €.

Tot plegat ha fet que l'any 2013 es tanqués amb una facturació total de 3.147.262 €, una plantilla de 104 persones i s'hagin atès 512 persones en tots els serveis.

El nostre servei disposa d'una acreditació internacional de qualitat pels estàndards de la Joint Commission International des de l'any 2005, i el servei de cuina disposa del certificat d'empresa socialment responsable, d'acord amb el codi de gestió sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra, des de l'any 2007.

Com va sorgir la idea de negoci? Per què vareu triar aquesta activitat econòmica?

La nostra activitat professional va començar a la residència Montsacopa d'Olot. En veure que a la comarca hi ha un alt envelliment de la població i constatar que les persones grans amb dependència dels pobles tenien dificultats per accedir als serveis d'Olot capital, vàrem plantejar la possibilitat de traslladar alguns serveis als pobles, en concret el servei de centre de dia.



Vareu fer pla d'empresa? De quina manera us va ajudar?

De fet, la nostra empresa disposa d'una planificació estratègica i uns objectius assistencials que actualitzem periòdicament. Dins aquesta planificació estratègica contemplem la relació i treball conjunt amb els grups d'interès implicats amb la nostra activitat, i de manera molt especial l'administració pública vinculada amb els serveis socials, en el nostre cas el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (ens que coordina i integra els serveis socials de la ciutat d'Olot i la comarca de la Garrotxa).

És amb aquest treball conjunt a nivell comarcal que detectem aquestes necessitats assistencials. A partir d'aquí es va anar forjant un procés de planificació del servei fins a la seva posada en marxa.

Quina va ser la principal ajuda amb la que vareu comptar en els àmbits de la formació i l'assessorament?

En l'aspecte concret de la formació, hem de constatar que la nostra empresa disposa d'un pla de formació anual, part del qual es finança amb els fons de la Fundació Tripartita. El pla de formació sorgeix de les necessitats detectades en funció de la tipologia de les persones a atendre.

Pel que fa a l'assessorament hem de destacar el treball en xarxa i de col·laboració amb els diferents agents que formen part dels grups d'interès de la nostra activitat.

Quines van ser les fonts de finançament en el moment d'emprendre el negoci? Vareu rebre alguna subvenció?

Un centre de dia amb una capacitat màxima de 20 places en un poble no és rendible des del punt de vista econòmic, especialment mentre no hi hagi una plena ocupació. Això va fer que calguessin moltes sinèrgies per poder tirar el projecte endavant. En ambdós centres de dia ha calgut la complicitat de l'Ajuntament del poble i altres agents. Així, l'Ajuntament ha assumit les despeses del local (construcció i manteniment). Per altra banda ens hem coordinat amb el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i els recursos sanitaris del poble per tal de no duplicar aquests serveis al centre de dia.

Evolució i transformacions

Com ha estat l'evolució de l'empresa al llarg del temps? S'han anat acomplint les previsions realitzades al pla d'empresa?

Les previsions s'han complert, però inicialment a un ritme més baix de l'esperat. És a dir, l'ocupació de places ha estat lenta, especialment en el primer dels centres. Probablement degut a l'estigmatització que suposa portar una persona gran a un centre de dia en un àmbit rural.

Això ha implicat fer un treball de sensibilització a la població i apropament del centre de dia en la dinàmica del poble: potenciació del voluntariat, participació en activitats del poble, actes conjunts amb les escoles, etc...

Heu incorporat elements innovadors o noves tecnologies en els processos? Com?

El nostre és un servei d'atenció a persones que es presta bàsicament amb persones. De tota manera sí que hem incorporat la informatització en el procés assistencial. Disposem d'un programa que ens ha permès informatitzar els expedients assistencials dels usuaris i agilitzar la comunicació i coordinació amb els serveis socials i sanitaris. Tot això amb el respecte de les dades confidencials dels usuaris i compliment de la Llei de protecció de dades de caràcter personal.

Relació amb el món rural

Existeix alguna dificultat afegida per emprendre al món rural? Quins són els beneficis per emprendre al món rural?

La principal dificultat són les dimensions del món rural i la baixa "quota de mercat": els potencials clients d'una zona rural són molt més baixos que en una zona urbana. No obstant això, la nostra vocació de servei és evitar la discriminació per lloc de residència, i per compensar-ho hem gestionat una sèrie de complicitats i sinergies amb altres agents implicats.

L'avantatge és poder treballar en centres de dimensió reduïda i poder donar una atenció més acollidora i més personalitzada. A més, en el món rural hi ha més xarxa social, cosa que permet enriquir el treball amb els usuaris: voluntariat, col·laboració amb les entitats del poble, etc... tot plegat contribueix a millorar la qualitat de vida de les persones ateses al centre.

Quin és el perfil dels vostres clients? Són habitants de les zones rurals?

Són persones grans en situació de dependència per a la realització de les activitats de la vida diària i que necessiten ajuda d'una tercera persona. Són persones que viuen al poble o en un entorn proper. Necessiten un sistema de transport per accedir al centre de dia (els pot portar la família o un servei de transport adaptat), cosa que dificulta poder atendre persones de fora de la població.

Creieu que el vostre producte ajuda a millorar la qualitat de vida a les zones rurals?

Efectivament, ja que contribueix directament a millorar la qualitat de vida de les persones ateses al centre, i indirectament a la dels seus familiars, veïns i amics ja que durant el dia la persona amb dependència està atesa al centre de dia.

Teniu contacte amb empresaris de la mateixa zona o del mateix ram? Quin valor afegit aporta?

Tenim contacte amb la resta d'empreses d'atenció a la gent gran de la comarca, amb les que ens coordinem i compartim experiències. Aquest treball en xarxa sempre és enriquidor.

Situació actual i futur

En quina fase està actualment el negoci: consolidació, expansió, etc?

Considerem que actualment estem en una fase de consolidació.

Com ha afectat la crisi econòmica actual en el funcionament de l' empresa?

En els darrers anys hi ha hagut una disminució de clients degut a la situació de crisi, ja que han minvat les ajudes econòmiques que rebien els usuaris per part de l'Administració, a través de l'anomenada "Llei de Dependència".

Com encareu el futur? Quines previsions feu?

Nosaltres encarem el futur amb optimisme, atès que cada vegada hi ha més persones grans, que cada vegada són més grans i tenen més necessitats d'atenció. I diem que encarem el futur amb optimisme perquè, malgrat que estem vivint una situació de "retallades" per la situació de crisi generalitzada, entenem que l'atenció a les persones serà una prioritat en les polítiques de les administracions públiques.

Heu trobat a faltar algun recurs o servei de suport per a empresaris novells?

En el nostre cas, com que ja portem una trajectòria una mica llarga no hem tingut grans dificultats per anar solucionant els entrebancs; no obstant això la iniciació d'una activitat empresarial no és fàcil: hi ha molts tràmits a fer, en departaments i organismes diferents, sovint amb poca coordinació entre ells.

Quins consells donaríeu a una persona que vol emprendre?

En primer lloc encoratjar i animar les persones que tinguin una idea de negoci a tirar-la endavant. En segon lloc, cal tenir clar el tipus de negoci, analitzar la demanda i la viabilitat de l'empresa, i planificar les accions a fer.

Lleida, octubre 2014