

RAQUEL VILLA POSADA | Nueva directora de la residencia de mayores del Montepío en Felechosa

“La pandemia deshumaniza el trato con el residente y nuestra labor es humanizarlo”

“Nuestra prioridad ahora es garantizar la seguridad, pero queremos utilizar las nuevas tecnologías para facilitar la vida de nuestros mayores”

Felechosa (Aller),
Andrés VELASCO

Raquel Villa Posada (Bricia, 1976), acaba de aterrizar en la residencia que el Montepío tienen de Felechosa. Después de 10 años en puestos directivos en Transinsa, se le planteó la oportunidad de trabajar en una instalación de la que se reconoce admiradora. En apenas un par de meses, ha afianzado los protocolos de seguridad para frenar la pandemia. Y prueba de ello es que el virus no ha entrado en “La Minería”. “Será difícil que en lo que dure todo esto no tengamos contagios, pero vamos a intentarlo y seguir por la misma senda de cuidados”, afirma.

—Llega al Montepío y más concretamente a Felechosa después de una amplia carrera profesional.

—Soy psicóloga de formación de base, pero especializada en el ámbito de la empresa. Estuve 7 años en Mercadona, gestionando Asturias y Cantabria. Esta es una empresa muy volcada en mejorar la experiencia del cliente, y ese trabajo me lo llevé a mi siguiente destino, que fue Transinsa, de donde vengo después de casi 10 años. Aquí el cliente es un paciente y tratábamos de mejorar su vida en el trayecto en el que lo cuidábamos. Aquí, en la residencia, tenemos que tener una visión también enfocada a mejorar la vida de los residentes, que son pacientes de alguna manera, pero que viven aquí.

—¿Cómo surge la oportunidad de llegar a la residencia?

—Por el anterior director, Leo Díaz, que fue supervisor en Transinsa y ya me conocía. A él le surgió otra oportunidad laboral. De todos era sabido que yo tenía una admiración por este proyecto, ya que me parecía una residencia inimaginable y soñada, con unas instalaciones tremendas en la zona rural asturiana. Cuando Leo Díaz se iba a ir, hablamos, y hablamos también con el presidente —Juan José González Pulgar—, y me lo plantearon. Y aquí estoy ahora, dispuesta a trabajar en un proyecto que admiraba, y con muchas ganas.

—¿Qué se encontró al llegar?

—Me encontré personas muy comprometidas con el trabajo que hacen. Y también un cierto cansancio acumulado. La gente que aún no había ido de vacaciones estaba agotada. Los meses de pandemia aquí fueron muy duros. Y también comprobé, sorprendentemente, que pese a que las visitas y las salidas están muy limitadas y estamos prácticamente semiconfinados, los residentes estaban muy tranquilos y adaptados. Lo asumen y hay mucha tranquilidad en el ambiente. Y también

noté mucho cariño a los ancianos. Yo me visto de gerocultora, subo por pasillos y habitaciones, voy a la cocina... Y comprobé de primera mano que se trata con mucha humanidad y mucho cariño a nuestros residentes. Eso hace que me vaya contenta todos los días.

—¿Cuántos trabajadores tienen ahora?

—Estamos sobre 70 personas, porque hay activo un ERTE en la cafetería y en el centro hidroterapéutico.

—¿Cómo está afectando el coronavirus al funcionamiento de la residencia, siendo un colectivo de alto riesgo?

—Nos afecta a todo. Nosotros primamos la seguridad por encima de cualquier cosa, y todas las actividades del día a día vienen condicionadas por ello. Por ejemplo, cuando llega un ingreso nuevo, durante siete días tiene que estar en aislamiento. Y no es fácil. Toda la residencia está sectorizada, de manera que los residentes de la primera planta no se relacionan con los de la segunda, por ejemplo. De esta forma conseguimos que si tuviéramos la mala suerte de tener algún contagio estaría todo mucho más controlado. A la hora de la comida, por ejemplo, tienen que comer en su mesa asignada, a la hora asignada. Y también nos condiciona a nosotros: el contacto tiene que ser siempre desinfectados, con mascarilla, con los guantes, Lo que tenemos que hacer es sonreír constantemente porque la mascarilla no borra la sonrisa. Ahora mismo el covid-19 deshumaniza el trato, pero nosotros tenemos que salvar esa barrera del trabajo cercano y de cariño al residente. Y hacemos ese esfuerzo extra para que pese a llevar una mascarilla, el residente se encuentre muy cómodo.

—Supongo que también hayan tenido que suspender algún programa.

—Hemos tenido que suspender los programas intergeneracionales, que les daban mucha vida a los residentes. También las visitas de las familias están restringidas, la vida social en la cafetería, los tratamientos de hidroterapia, que también era un poco como centro social porque también venían los vecinos y los niños... Ahora mismo es todo diferente, porque priorizamos la seguridad ante todo. No sabemos hasta cuándo va a estar todo suspendido.

—¿Y qué se puede hacer para poner solución?

—Ahora que ha empezado el curso escolar, intentaremos retomar estos programas de manera telemática. Tenemos que usar la tecnología para facilitar la vida. Internamente



Raquel Villa Posada, en la biblioteca de la residencia de Felechosa. | A. Velasco

“

Ojalá podamos seguir con cero coronavirus, o que si llega el impacto sea mínimo

Queremos llegar a los 200 usuarios y ser un referente en el trato a los ancianos

también estamos haciendo un extra de actividades. Ya que externamente no podemos hacer mucha actividad, tenemos que tratar de potenciar las cosas internamente. Por ejemplo, el día de Asturias hicimos un gran evento con banderines, espicha... En las fiestas de Felechosa, normalmente la gente salía para ir a la ermita. Como este año no pudo ser, hablamos con el párroco de El Pino y transmitimos su misa en el salón de actos por internet. Y nuestros residentes se engalanaron como para ir a la Iglesia, siguieron aquí el oficio, y luego tuvieron un pequeño vermú. Son ejemplos de lo que estamos intentando hacer para humanizar la vida en estos tiempos tan difíciles.

—¿Cómo se llevan la tecnología y los mayores?

—Es una herramienta básica aho-

ra y les obliga a activarse. Los más avanzados manejan perfectamente los equipos, y los que no les acompañamos y les enseñamos. Además, ahora estamos empezando a hacer vídeos con ellos que subimos en las redes sociales, y a los residentes les encanta verse y tener esa comunicación con las familias. Cuando les enseñamos los comentarios en las redes, por ejemplo, interactúan con otros usuarios.

—De momento no ha habido contagios en la residencia. ¿Cuál es el secreto?

—(Toca la mesa de madera). Ojalá sigamos así. Hay varios aspectos que influyen. Por una parte, la inversión en equipos de protección individual, que ha sido muy alta. Luego también seguir los protocolos de seguridad a rajatabla. En el momento que se baja la guardia hay riesgos. E insistimos mucho en ello. Tenemos la filosofía de que todos podemos ser asintomáticos. Y por eso desarrollamos lo que haríamos para no contagiar: mascarilla, continuos lavados de manos, tenemos hidrogel en casi cada esquina, hay que mantener la distancia.

—¿Qué papel juegan las familias?

—Tienen una labor muy importante. También con ellos trabajamos para cuando vienen a las visitas o cuando los residentes hacen las salidas. Es fundamental que no nos fallen para evitar que haya contagios que vengan de fuera. Y tenemos que agradecer que hacen un muy buen trabajo. Y aprovecho aquí también para agradecer a los trabajadores su implicación y buen hacer.

—¿Qué planes de futuro hay?

—Lo primero es salvar esta situación. Ojalá podamos seguir con cero coronavirus, o que si llega, el impacto sea mínimo. A futuro, retomar la actividad intergeneracional y el resto de programas que tenemos que tener ahora suspendidos por culpa de la pandemia.

—¿Hay algún horizonte temporal para recuperar esas actividades?

—Nosotros tenemos que primar la seguridad de los 170 personas que tenemos aquí. Es verdad que hay actividades complementarias alrededor de la residencia que le vienen bien a la zona, que dinamizan, y que también son beneficiosas para los residentes. Pero mientras haya riesgos no vamos a poder hacer nada, porque lo primero es la seguridad de nuestra gente. Es difícil marcar un horizonte temporal, porque todo va a estar marcado por la evolución de la pandemia, así que hasta que no haya un riesgo cero, seguiremos así.

—Si pudiera pedir un deseo de cara a los próximos meses, ¿qué sería?

—A parte de lo obvio, que es que pase el covid-19 cuanto antes, me gustaría que en poco tiempo lleguemos a la cifra estable de 200 residentes, y creo que lo podemos conseguir, porque tenemos capacidad, instalaciones y somos un destino seguro. Además, también me gustaría que fuéramos un referente en humanización y en el trato al residente, y en los tratamientos de recuperación.