

WELCOME TO...

INOUT

HOSTEL BARCELONA!

WELCOME TO...

INOUT

HOSTEL BARCELONA!

AUTORS:

M.^a José Pujol Rojo
Carmen Ródenas Fraile
Hèctor Grafulla González
Ferran Castillo Boltaina
Noemí Caparrós Ramos
Kika Sauquet Autran
Joan Lluís Monteys Ortiz
Josep Montlló Carbó
Daniel Unsió Díaz



Icaria ♣ editorial

Aquest llibre ha estat editat en paper 100% Amic dels boscos, provenient de boscos sostenibles i amb un procés de producció de TFC (Total Chlorin Free), per a col·laborar amb una gestió dels boscos respectuosa amb el medi ambient i econòmicament sostenible.

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Treball
**Direcció General d'Economia
Social, Cooperatives i
Autoempresa**

© Icaria Iniciatives Socials
Pujades, 77-79, 08005 Barcelona
www.icaria.biz

© Icaria editorial, s. a.
Arc de Sant Cristòfol, 11-23 / 08003 Barcelona
www.icariaeditorial.com
icaria@icariaeditorial.com

ISBN: 978-84-9888-069-4
Dipòsit legal: B-9.272-2009

Primera edició: Març 2009

Reservats tots els drets.
Prohibida la reproducció

NOSALTRES SERVIM!

En nom de tots, Carlos Llopis, Albert Helguera i Sara Hueso ens volen explicar la seva experiència en aquest projecte.

«El meu nom és Carlos i ara, sóc un dels responsables del restaurant INOUT. El primer dia que vaig entrar aquí no sabia per on començar. Passats uns mesos va entrar una noia que es diu Sara, primer va començar una amistat i després me'n vaig enamorar. Al cap de dos anys i mig —quasi tres— de relació, vam acabar com a amics. Estic content treballant aquí, perquè ho faig de cara al públic i això és el que m'agrada. Els companys que tinc al meu càrrec són per a mi com una segona família.»

«Des que vaig entrar a INOUT he conegut molta gent, que m'ha ensenyat moltes coses, i estic molt contenta per haver arribat fins aquest any 2009. Em dic Sara. I gràcies a mi han pogut entrar els meus germans, Sergio i Natalia, i estic molt agraïda per tot el que fan per mi, incloent-hi el Sr. Ferran, el director.»

«Em dic Albert i sóc un dels fundadors. Vaig començar l'any 2004, que és quan es va obrir, exactament el mes de maig. Vaig ajudar a muntar i posar el mobles que hi ha a tot l'alberg. Amb ajuda de l'Hèctor, que aquell dia tenia festa i va venir de visita, però que el van fer treballar. L'alberg m'ha ensenyat a fer coses que no sabia fer.»



Albert Helguera, Sara Hueso y Carlos Llopis, cambrers del restaurant.

ÍNDEX

Pròleg, <i>Carles Martí i Jufresa</i>	9
Introducció.	11
1. El naixement de la idea: «la meva veïna del segon», <i>M^a José Pujol</i>	13
2. Un conjunt de polítics i tècnics decidits i sensibles, <i>M^a José Pujol</i>	25
3. Obrim, obrim, que hi ha el fòrum!, <i>Hèctor Grafulla</i>	53
4. Direcció i comercialització, <i>Ferran Castillo</i>	61
5. Logística del dia a dia, <i>Noemí Caparrós</i>	79
6. Anecdolari: qui ha parlat d'organització?, <i>Kika Sauquet</i>	103
7. Els pares, <i>Joan Lluís Monteys</i>	119
8. Testimonis de clients	127
9. Finances, <i>Josep Montlló</i>	133
10. Projectió de la imatge de la persona amb discapacitat, <i>Daniel Unsió</i>	139
11. I continuem badant pensant en el que hem fet, <i>M^a José Pujol</i>	167

PRÒLEG

Carles Martí i Jufresa

Aprofitar les oportunitats per repensar el futur, amb realisme però també amb idealisme, amb responsabilitat però sense posar-se límits: aquest és l'exemple de l'INOUT, de la gent d'Icària Iniciatives Socials i dels nois i noies que treballen en un alberg que ofereix quelcom més d'allò que ofereixen aquest tipus d'equipaments. Un alberg per a joves que és especial i és singular, perquè, alhora que està situat en un indret privilegiat i que està orientat a donar el millor servei als seus clients, demostra, amb la dedicació, l'esforç i la il·lusió dels seus treballadors, que els estereotips es poden trencar i les barreres es poden superar.

A vegades, la nostra societat no està preparada per a la diferència. Ens posa a tots i a totes en classificadors i en compartiments estancs. Ens assigna un lloc que sembla difícil de canviar i estableix unes fronteres difícils de traspasar. Però hi ha entitats i persones que creuen que es pot anar més enllà, que confien que la realitat es pot transformar. Tenen el convenciment que es poden millorar les oportunitats de la gent que, per circumstàncies personals o col·lectives, es troba en situacions de desavantatge, i per fer-ho, s'atreveixen a recórrer camins no explorats. Tenen la oïda i la mirada atenta a descobrir qualsevol ocasió que faci possible que tothom pugui tenir una inserció social i laboral, que tothom pugui ser ciutadà o ciutadana en el sentit més ampli de la paraula, amb tots els drets i tots els deures que això comporta.

En un món sotmès a profunds canvis econòmics, que viu una intensa globalització, en què les transformacions tecnològiques i del mercat són immenses i rapidíssimes, la inserció laboral dels joves amb discapacitats es complica. L'economia es terciaritzada i les empreses també es veuen obligades a fer-ho. Icària ho ha volgut i ho ha sabut fer i els resultats de la seva capacitat d'adaptar-se a nous temps i realitats es poden veure reflectits en INOUT i en altres dels seus àmbits d'actuació.

Encara que com moltes de les grans idees, l'alberg INOUT sembli fruit de les petites casualitats i causalitats, com aquella veïna del segon que va anar a un alberg a Suïssa regentat per persones en risc d'exclusió i li ho va comentar a la M. José Pujol, tirar endavant els projectes no és tan senzill. Es materialitzen amb capacitat de treball, amb organització i amb professionalitat. I també estant atents a tot el que ens envolta,

ampliant l'horitzó de les activitats, presentant propostes, no tancant-se davant de cap opció. Escoltant la veïna o qualsevol persona que pugui aportar una idea interessant i innovadora, i pensant, sense prejudicis ni conceptes preconcebuts, que és possible portar-la a terme: així poden sorgir grans oportunitats.

I és que el projecte a través del qual va néixer INOUT és també un exemple de col·laboració. Col·laboració entre la iniciativa pública i la privada que aconseguix, en aquests cas com en tants d'altres, que equipaments de titularitat municipal puguin tenir el millor ús, el més adaptat a les necessitats de l'espai i de la ciutat. Permet la millor conservació del patrimoni de Barcelona i que entitats sense ànim de lucre puguin accedir a instal·lacions en les condicions que els seus serveis requereixen. El recinte de Vilajoana, alhora que es manté obert a la ciutadania, intensifica el seu ús i es posa al servei d'una iniciativa que, afavorint la inclusió, repercuteix positivament en tota la comunitat.

Va ser tot una experiència i tot un privilegi per a mi viure els primers moments de la gestació del projecte i, en aquells moments en què era regidor del Districte de Sarrià-Sant Gervasi, poder, en nom de l'Ajuntament de Barcelona, oferir suport i col·laboració. Vaig comprovar l'entusiasme, la implicació i la bona feina de la gent que hi participava i crec que és un gran encert reflectir-ho en un llibre que expliqui com es va crear INOUT, en un procés no exempt de dificultats però també molt enriquidor. Aquest és un llibre que encoratja altres entitats a no deixar-se vèncer, sinó a buscar solucions en un món canviant on la resposta està en la creativitat

Tots i totes som diferents com a persones, però hem de ser iguals com a ciutadans i ciutadanes. Hem de ser conscients de les nostres limitacions i de les nostres potencialitats, i hem d'aconseguir que juguin al nostre favor. Barcelona és una ciutat creativa en tots els àmbits, és un tret característic de la seva essència. La ciutat, les seves entitats i els barcelonins i barcelonines s'han d'enfrontar amb creativitat al segle XXI, assumint nous reptes i noves oportunitats. Així ho fan a l'INOUT i a Icària, exemplificant que es pot canviar per avançar. Exemplificant que a Barcelona som pioners en moltes coses, també per tenir un alberg juvenil on treballen joves amb discapacitat que, per la seva energia i voluntat de superació, són un orgull per a tots nosaltres.

Per molts anys.

INTRODUCCIÓ

Icària iniciatives Socials és una entitat sense afany de lucre que vam fundar el més de setembre de 1976 —ja fa 32 anys. Té com a objectiu fundacional l'educació i la integració social i laboral de nens i adults amb discapacitat psíquica des de la infantesa fins a la vellesa. Des d'aleshores fins a l'actualitat, hem atès de forma continuada (com a mínim 6 mesos amb nosaltres) més de 3.500 persones. Disposem de quatre centres de suport directe a Barcelona: l'escola d'educació especial Taiga, el centre ocupacional Bogatell, el centre especial de treball Icària Gràfiques i el centre especial de treball Alberg INOUT.

La creació de l'alberg INOUT va ser una sortida —desesperada, inconscient, però alhora valenta— de tota l'organització per mantenir i continuar donant oportunitats de treballar a joves i adults amb discapacitat intel·lectual.

Aquest llibre no està ben escrit, no és cap estudi tècnic, no és cap eina pedagògica, no és un manual empresarial, no és cap model metodològic d'hoteleria de baix cost, no és una novel·la social, no és un divertit anecdotari...

Ara bé, superant això anterior, us agradarà... si us agraden els relats sincers, reals, amb sistemes de funcionament i de decisió fora de manuals i, per ara, l'aventura amb final feliç.

Nosaltres continuem! N'hi ha molts esperant una oportunitat per treballar!
Conegueu-los i ajudeu-nos!

1 EL NAIXEMENT DE LA IDEA: «LA MEVA VEÏNA DEL SEGON»

M^a José Pujol

Era l'inici d'un nou segle. L'any 2000 va fer evidents els problemes de la globalització, que començaven a afectar greument els nivells de facturació del centre especial de treball d'arts gràfiques on teníem 82 treballadors amb certificat de discapacitat psíquica treballant. El pitjor era que a la nostra escola, Taiga, unes quantes promocions d'alumnes es preparaven i es formaven per ser impressors!

Jo combinava la meva tasca de direcció de l'escola amb la gerència del centre especial de treball Icària Arts Gràfiques. Aquest centre era un prometedor projecte d'inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual. Havia obert les seves portes l'any olímpic i dia a dia veia com els milers de samarretes, que havíem arribat a estampar per a marques de primer ordre, ja no arribaven en farcells des de la Xina, tampoc gorres, ni... Ara les peces que arribaven eren per centenars i les despeses de personal eren les mateixes! No teníem millor sort amb la tampografia dels encenedors, ni dels bolígrafs... tot o gairebé tot ja arribava marcat! Teníem un problema!

La tasca de l'escola era gratificant i estimulant. Eren els anys d'implantació de la LOGSE i les reunions per adaptar els currículums eren molt riques conceptualment. Des del nostre punt de vista, encara que els alumnes tinguessin necessitats educatives especials, l'objectiu final era el mateix: que s'apliqués la flexibilitat en els currículums, en els agrupaments... I la LOGSE, impulsada entre altres pel Climent Giné, era el primer pas seriós cap a la inclusió educativa.

A Barcelona patim una gran concentració d'escoles al districte de Sarrià-Sant Gervasi, també d'educació especial i tots els directors i directores, en aquella època, ens reuníem a Vil·la Joana.

Un cop al mes tractàvem temes comuns i intercanviàvem opinions. Vil·la Joana era una escola municipal d'educació especial situada en una finca amb 5 edificis al bell mig del parc de Collserola. Un indret privilegiat envoltat de pins i alzines on les guineus, els esquiroles i els senglars compartien «pati» amb els alumnes. L'indret era magnífic, però els edificis estaven molt abandonats. A la seva època, començament dels anys setanta, havia estat un model arquitectònic preparat per acollir fins a 200 alumnes amb

necessitats educatives especials, però en l'actualitat i comptant bé no semblava que arribessin a la cinquantena.

Al mes de maig, la Carmen i jo vam anar esperançades a la DRUPA, la gran Fira de les indústries gràfiques de Düsseldorf, pensant que potser allí trobaríem un camí de futur. Esperàvem que l'esforç econòmic del viatge i l'estada valgués la pena, perquè tot era caríssim. De fet, el nostre pressupost es va acabar el primer dia i vam aprendre a colar-nos en autobusos de diferents gremis per anar i tornar de la Fira i també a demostrar un gran interès per la compra d'una important partida de maquinària per tal que ens convidessin a dinar o a sopar.

En acabar el primer dia semblava que la DRUPA no tingués grans novetats, però no va esser així. El que es va presentar el segon dia va donar un tomb al món de la impressió gràfica, i també a Icària.

A mig matí, per tots els altaveus del recinte es va anunciar que estava obrint portes el pavelló d'una empresa israeliana molt acreditada amb una gran presentació.

Ràpidament ens hi vam acostar, com la majoria dels visitants, però no vam ser prou ràpides. Davant nostre teníem com uns armaris compactes que pretenien ser un nou sistema d'impressió. No sabíem què era, no trobàvem comercials disponibles i finalment un enginyer de l'empresa expositora ens va explicar que havien aplicat la tecnologia de bombardeig utilitzada a la Guerra del Golf per convertir-la en un sistema d'impressió digital...

El sistema era com jugar als vaixells: «3A!», «Aigua!», «7M!», «Tocat!»... Ell seguia parlant mentre el nostre cap trobava aquelles imatges del 16 de desembre del 1998 retransmeses en directe per les cadenes de televisió d'arreu del món occidental —per mitjà del *Wall Street Journal* en línia— amb preses de vídeo des dels mateixos avions bombarders... Les seves paraules, en un castellà perfecte, continuaven: «En el bombardeig sobre Bagdad, la quadrícula mil·limetrada del mapa de la ciutat disposava de les coordenades exactes per tal de dirigir les bombes sobre els objectius militars on presumiblement Sadam Hussein tenia les armes de destrucció massiva i no sobre escoles o hospitals...». Estàvem bocabadades. El nou invent consistia a «bombardejar» *cyan*, *magenta*, *yellow* i *blue*. «Les tintes —que en aparença eren com ampolles d'aerosol dins dels armaris compactes— dirigides des d'una terminal d'ordinador que disposava de...» Continuava amb les seves explicacions tècniques.

Era fantàstic, si no fos perquè la impressió digital no podia ser utilitzada per treballadors amb discapacitat psíquica! Segur que s'implantaria: eliminava costos d'entrada a màquina, tots els processos tradicionals de preimpressió proporcionava immediatesa, personalització de cada unitat i menys cost!

Què podíem fer? Amb prou feines podíem pagar les nòmines i la paga extra de l'estiu i vàiem clar que la secció d'òfset amb les noves tecnologies digitals també quedaria

«tocada». Tenia sentit gastar molts diners en la compra d'aquesta nova tecnologia si després no hi podien treballar els nostres nois i noies? I si no la compràvem, quant temps trigaríem a quedar-nos fora del mercat?

De totes maneres arribaven les vacances i calia descansar. L'obsessió i la manca de dedicació a l'oci, a la família i als amics no han estat mai bons companys per trobar solucions.

Aquell any les vacances d'estiu tenien un nou atractiu: utilitzar l'avió! A Barcelona començaven a operar les companyies de baix cost i això ens permetia un luxe fins en aquell moment impensable per a tota la família.

Després d'uns dies de viatge, vam anar amb els meus pares a Calella de Palafrugell, com cada any. La Tere, una navarresa casada amb un suís i veïna del segon pis en el bloc d'apartaments, em va saludar amb efusió i vam quedar per anar juntes a la platja. I allí, entre altres coses, em va explicar que el darrer hivern havia pensat molt en mi, ja que havia anat a esquiar a Sant Gallen i s'havia allotjat en un hotel que era com una escola d'hoteleria on et servien nois i noies com els que jo treballava.

Enganxada pel seu comentari em vaig interessar per quines tasques feien, com era l'hotel, si tenia restaurant, quantes habitacions... un munt de preguntes i respostes que van quedar donant voltes en el meu pensament: un hotel-escola amb persones amb risc d'exclusió social.

Un nou curs va començar aquell setembre i a Taiga teníem un problema de seguretat viària perquè la vorera de l'avinguda de Vallvidrera era molt estreta i, a sobre, tenia pals de la llum que impedièen el pas i obligaven a baixar i caminar per aquella avinguda que semblava una carretera. Calia trobar una solució i me'n vaig anar a parlar amb el regidor del Districte, en Carles Martí.

Disposada a tirar-li la cavalleria per sobre perquè no tenia el carrer en condicions i podíem tenir tots un disgust, em vaig trobar amb un home jove, cordial, ben plantat, dialogant i intel·ligent. A més a més d'escoltar el problema dels vianants i comprendre que s'agreujava en el cas dels nostres alumnes, es va interessar, i sense pressa, per la tasca que fèiem a Icària Iniciatives Socials.

Gairebé al final de la conversa, va sortir a parlar amb una veïna que s'havia presentat per explicar-li un problema amb l'enllumenat públic, i quan en va tornar, va acceptar la invitació per visitar els nostres tres centres: l'escola Taiga, el centre ocupacional Bogatell i el centre especial de treball Icària Arts Gràfiques.

Un temps més tard, i després de fer la visita junts, ell em va cridar al seu despatx i em va dir que havia quedat molt impressionat pel que fèiem; em va preguntar què podia fer per nosaltres, pel sector... Li vaig parlar de l'exempció d'impostos municipals, de la dificultat de trobar terrenys i edificis per instal·lar nous serveis per l'elevat preu del sòl

a Barcelona... Em va proposar de conèixer l'escola Vil·la Joana i vam quedar emplaçats per un dissabte al migdia després dels casaments del Districte.



Vil·la Joana vista des de l'aire.

Durant la visita —que va ser exhaustiva—, ens va dir que estava estudiant diverses possibilitats, ja que actualitzar les instal·lacions requeria una gran inversió i tenia pocs alumnes. Per tant, que si podíem aportar-hi alguna idea, estava obert a considerar-la. En acomiadar-nos, li vaig dir que era un lloc molt idoni, ja que el contacte amb la natura facilitava l'atenció als nois i les noies amb patologies múltiples o duals (els més afectats del nostre centre ocupacional i altres).

Al cap d'un temps ens va tornar a cridar per explicar-nos que la proposta d'ubicar a Vil·la Joana un centre ocupacional no li encaixava perquè volia aprofitar Vil·la Joana per obrir algun tipus de servei per a joves. Ell havia estat a la regiduria de Joventut i a la zona no hi havia res per a ells.

A Gràfiques les angúnies estaven igual i no aconseguíem trobar una bona alternativa de treball. El tema es continuava fent evident i sense solució.

En arribar a casa, generalment cap al vespre, estava amb els meus fills xerrant fins a l'hora de les notícies, que era sagrada. Un vespre vaig sentir el president de la Diputació, Manuel Royes, que explicava amb entusiasme el que significava per a Barcelona l'arribada dels vols de baix cost: un gran increment de turisme i de riquesa per a la ciutat, però que havíem de solucionar un greu problema que teníem com a conseqüència dels Jocs Olímpics del 92: l'allotjament era massa car.

De sobte, tot es va lligar al meu cap: la crisi de les arts gràfiques, els vols de baix cost, la manca d'oferta hotelera barata, el regidor que volia fer un servei per a joves, l'hotel on va ser la Tere a Sant Gallen... tot va lligar: **havíem de fer un alberg de joventut a Vil·la Joana com a alternativa a les gràfiques!**

No vaig poder dormir. Vaig trucar a la Carmen i li va semblar una bona idea. Havíem d'anar a parlar amb el regidor, havíem d'anar a Saint Gallen... Qui s'havia inventat els albergs de joventut? Com funcionaven?

Vaig entrar a internet. El primer que vaig fer va ser buscar el significat de la paraula «alberguisme» i entre tota la immensa informació, em vaig quedar amb aquestes idees:

«L'alberguisme va ésser creat pel professor alemany Richard Schirrmann amb l'objectiu que hi aprenguessin a conviure joves de diferents nacionalitats en la seva unitat més íntima, que és compartir habitació, per tal que amb el respecte a la diversitat de les diferents cultures no es tornés a produir una Segona Guerra Mundial. Volia també ajudar els seus alumnes, joves amb recursos econòmics limitats, a gaudir de la natura i d'altres ciutats.

»L'entorn econòmic, social i polític que emmarca l'alberguisme ha canviat totalment al llarg d'aquest segle. El moviment ha sortit del seu nucli original europeu per abastar tot el món i omplir les expectatives del joves actuals que disposen de més diners i temps lliure i gaudeixen de més mobilitat que mai.

»Actualment, els albergs permeten els joves de diferents nacionalitats, cultures i condicions socials trobar-se en un ambient distès, intercanviar experiències i aprendre a conèixer-se ells mateixos i els altres i descobrir el lloc on es troben.

»L'alberguista actual pot tant haver arribat als trenta anys com portar la seva família en cotxe, arribar amb la motxilla a l'esquena o, fins i tot, formar part d'un grup escolar. Els albergs constitueixen en totes les edats un passaport per a l'exploració cultural i l'apreciació de la natura.

»L'alberguisme també té un paper fonamental en el desenvolupament dels joves en qualitat de futurs empleats en el mercat laboral.

»L'entorn dels albergs promou la consciència social i posa de manifest la importància del civisme per a la convivència. Ajuda a desenvolupar el sentit de l'autodisciplina que s'assoleix vivint diferents situacions i prenent decisions per un mateix i aprenent de les conseqüències.»

La filosofia no podia ser més maca, ni més compartida. Afegia un plus en aquest repte tan engrescador.

La Carmen i jo vam anar a veure el regidor sense hora i era al seu despatx! Li vam explicar la idea i li vam demanar d'anar junts a conèixer l'experiència de Saint Gallen un cap de setmana que no tingués compromisos. Ell va acceptar-ho. És únic!

Mentre arribava aquell cap de setmana, vam començar a fer una mica d'estudi de mercat per comprovar que les dades que havia donat per la televisió el president de la Diputació eren correctes. El resultat d'aquest petit estudi és el següent:

ESTUDI PREVI DEL MERCAT

En l'àmbit del sector d'allotjament en general, segons dades de Turisme de Barcelona al 2003, es van generar 8 milions de pernoctacions.

Nombre de pernoctacions i turistes

	1990	1992	1994	1996	1998	2000	2001
Pernoctacions	3.795.522	4.333.419	4.704.621	6.341.381	7.400.337	7.777.580	7.969.496
Turistes	1.732.902	1.874.734	2.663.887	3.061.994	2.969.490	3.141.162	3.378.636

Estada mitjana

	1990	1992	1994	1996	1998	2000	2001
Nits	2,19	2,34	1,76	2,07	2,49	2,48	2,38
Dies	2,84	2,81	2,62	2,85	3,34	3,43	3,17

Del total de les arribades de turistes a Barcelona, vam seleccionar les d'autocar i tren, perquè consideràvem que aquest mitjans de transport eren utilitzats per persones demandants d'allotjaments econòmics. Les arribades en avió eren d'un segment adquisitiu alt encare.

Segons dades d'arribades de Turisme de Barcelona, el 9,8% dels turistes que arribaven a la ciutat utilitzaven el tren i el 3,6% ho feia amb autocar; cosa que fa un total del 13,4%.

D'aquest percentatge havíem de treure els turistes de més de 65 anys, que representaven el 3,2%, ja que creïem que aquests —un percentatge elevat també arriben en autocar— utilitzaven altres ofertes d'allotjament.

Això situava aquesta franja de turistes en el 10,2% del total. No obstant això, es considerava també que hi havia una part del turisme que arribava amb avió, i era potencialment usuari d'aquest tipus d'allotjament, malgrat que no el vam considerar perquè els vols de baix cost estaven començant i no teníem prou dades.

Aquest segment tenia bones perspectives de creixement, especialment perquè cada vegada hi havia més companyies *low cost* als aeroports catalans. Per donar una idea del volum que aquest sector podia representar en la demanda d'allotjaments de baix cost, relacionem a continuació algunes d'aquestes companyies que aleshores (2002) ja operaven en algun aeroport català:

Aeroport de Barcelona:

- Easyjet (www.easyjet.com): des de Barcelona a Londres Gatwick / Londres, Luton / Liverpool / Amsterdam / Ginebra.
- Go (www.go-fly.com): des de Barcelona a Bristol / East Midlands / Londres, Stansted.
- German Wings (www.germanwings.com): des de Barcelona a Colònia — Bonn.
- Virgin Express (www.virgin.com): des de Barcelona a Brussel·les.
- Bmibaby (www.bmibaby.com): des de Barcelona a East Midlans.
- Basiq Air (www.basiqair.com): des de Barcelona a Amsterdam.
- Channel Express: va llançar una aerolínia de baix cost anomenada Jet2 que a partir d'aquell més cobria la ruta Barcelona-Leeds / Bradford.
- Maersk Air: si bé no es podia considerar com una típica companyia de baix cost, oferia tarifes molt reduïdes per volar de Barcelona a Copenhaguen.

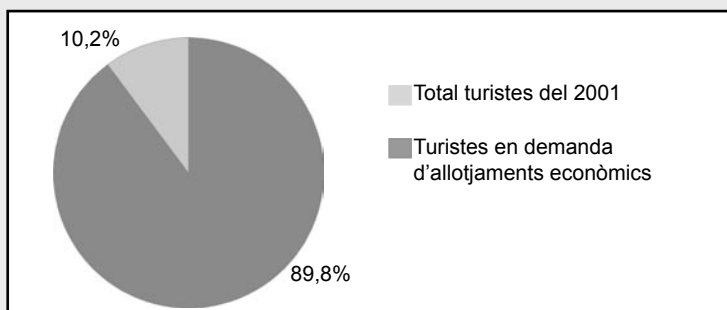
Aeroport de Girona:

- Ryanair (www.ryanair.com): des de Girona a Dublín / Frankfurt, Hahn / Londres, Stansted / Glasgow Prestwick / Milà, Bergamo.

Aeroport de Reus:

- Hapag-Lloyd Express (TUI): des de Reus a Colònia / Bonn (del 30 de març al 25 d'octubre, 1 vol diari excepte els dilluns) i a Hanover (a partir del 17 d'abril).

Per tant, podíem estimar que al voltant del 10,2% a la baixa i sense comptar amb les arribades en avió de baix cost, això significava al voltant de 346.800 turistes que podien ser demandants d'allotjaments econòmics.

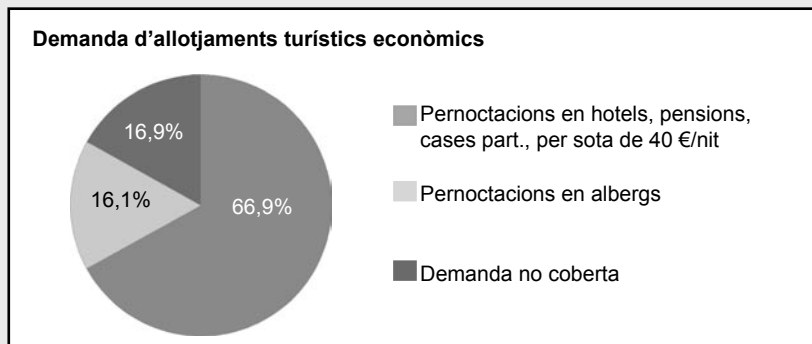


Si traslladem les dades d'arribades i pernoctacions generals en aquest sector de turistes que demanava allotjaments econòmics, el nombre de pernoctacions devia estar situat al voltant de 816.000 - 825.384 pernoctacions a l'any.

Segons dades de Turisme de Barcelona, l'oferta total era de 12.520.595 llits i l'índex d'ocupació general se situava en el 63,8%.

D'aquest total de l'oferta, tan sols 546.040 llits, un 4,36%, cobrien la demanda d'allotjaments econòmics per sota dels 40 euros/nit. Vegeu la relació d'allotjaments proposats per Turisme de Barcelona a: www.barcelonaturisme.com, www.inter-rail.org.

Si comparem les 816.000 pernoctacions que es podrien produir en aquesta franja «més econòmica» amb l'oferta de 546.040 llits a la qual hem d'afegir l'oferta d'albergs de Barcelona-ciutat, que era de 131.765 llits/any (vegeu albergs de joves a Turisme de Barcelona), tenim un total d'oferta d'aquesta franja de 677.805 llits/any.



En principi, hi hauria una oferta de pernoctacions potencials a cobrir de 138.195 llits anuals dins el segment d'allotjaments econòmics.

Si bé l'oferta d'allotjament econòmic s'havia incrementat una mica, per la creació d'un nou alberg, pensions, apartaments i habitacions de lloguer (pràcticament inexistent anteriorment), l'oferta de vols de baix cost també tenia tendència a incrementar-se de forma exponencial, la qual cosa podia provocar un fort increment de la demanda d'aquest tipus de producte.

El tema estava confirmat! Econòmicament semblava que hi havia un veta de mercat. Li agradaria a en Carles Martí la forma de fer realitat aquest projecte? Quan aniríem a Saint Gallen junts? Era molt important veure-ho!

L'ESPERAT VIATGE VA ARRIBAR I EL REGIDOR VA DIR SÍ

Carmen Ródenas

Quan vam parlar amb en Carles Martí, llavors regidor del Districte de Sarrià- Sant Gervasi, sobre l'existència d'un hotel a una petita ciutat de Suïssa, Sant Gallen, en el qual alguns treballadors en formació eren persones amb discapacitat psíquica o física, no ho va dubtar ni un moment: «Hi hem d'anar i veure què fan i com ho fan.»

Li vam proposar a la Coro, secretària del regidor, ocupar-nos econòmicament del seu viatge: comprar el seu bitllet i la reserva de l'hotel. La Coro ens va trucar al cap de poca estona: ell pagaria personalment el viatge seu amb nosaltres i la seva dona. Per a nosaltres, en Carles Martí ja era un exemple de polític proper dialogant, amb visió intel·ligent i carismàtic, i ara també n'havíem comprovat l'honestedat.

Vam contactar amb els responsables de l'Hotel Dom i vam buscar un cap de setmana a les nostres agendes. Un dissabte al matí agafàvem l'avió en Carles Martí, la seva dona, el Toni i el Joaquim (futurs responsables del projecte que teníem ideat i que encara no tenia nom) la M.^a José i jo.

Una veïna de la M.^a José, a Calella, que està casada amb un suís i que va ser qui ens va parlar de l'existència de l'Hotel Dom, ens va venir a recollir a l'aeroport de Zurich i ens va portar fins a Saint Gallen. Era un cap de setmana de primavera de 2002 i ja havia passat un any des que vam anar a la DRUPA.

Després de fer una primera ullada a l'hotel, ens vam adonar que teníem gana! Encara que eren les tres i en aquesta hora els restaurants suïssos preparen el sopar. Per sort, vam trobar una cerveseria antiga on prendre uns *bratwursts* i unes cerveses i tornar a l'hotel amb les piles posades.



Carles Martí, llavors regidor del Districte Sarrià-Sant Gervasi.

L'Hotel Dom ens va sorprendre a tots, no sols pel confort i la pulcritud de totes les instal·lacions, sinó també per la tranquil·litat que s'hi respirava, per la professionalitat i l'amabilitat de tots els que hi treballaven i per l'orgull amb què feien la seva feina.

Inaugurat l'any 1998, enclavat al centre històric de la ciutat, ben situat, amb una qualificació de tres estrelles, accessible i amb 31 habitacions (totes amb bany), l'hotel tenia totes les claus per tenir èxit; i el tenia.

Els encarregats ens van explicar que a l'Hotel DOM hi havia 55 persones en risc d'exclusió social en diferents llocs que combinaven formació i treball. Segons el grau de discapacitat i les habilitats individuals, se'ls designava una feina o una altra, un horari més o menys ampli i un suport per part dels responsables que variava segon les necessitats.

Només arribar ens vam adonar que teníem un exemple molt valuós davant nostre i que no ens podíem perdre res del que ens ensenyaven per poder aplicar-ho al nostre projecte. Per tant, ens vam repartir, tots equipats amb bolígrafs i llibretes, per les diferents àrees: recepció, cuina, servei d'habitacions i bugaderia.

A la recepció estava la Raquel, una noia de pares gallecs que parlava 4 idiomes i que anava amb cadira de rodes per espina bífida. Ella ens va explicar en què consistia la seva feina: les reserves, les entrades i les sortides, la facturació... i totes les innombrables incidències que es poden donar a la recepció d'un establiment. Que en són moltes!

Ens van ensenyar l'organització de les diferents feines al servei d'habitacions, que estava feta molt acuradament. Cada alumne tenia una graella amb les feines diàries de neteja: treure la pols, canviar els llençols, fregar el terra i el bany, etc. També s'enregistrava el que havien fet per, d'aquesta manera, poder controlar-ne el grau d'autonomia i eficiència.

Més tard va tocar el torn de la bugaderia. Un establiment extraordinari que, a més de rentar tota la roba pròpia de l'hotel, és obert a clients de fora, empreses o particulars, la qual cosa permet una font d'ingressos extra.

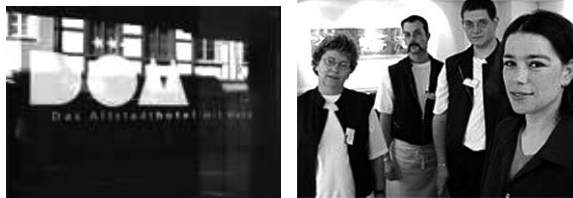
A la nit, i per poder assimilar tanta informació, vam decidir que ens mereixíem un descans i la nostra «guia», la Tere, ens va portar a un poblet típic suís anomenat Appenzeller, en què vam compartir un sopar típic amb el Carles i la seva dona.

L'Hotel Dom només servia esmorzars (crec que ara han obert un petit autoservei que funciona també al migdia) i els responsables havien creat un registre on es veia gràficament com s'havien de muntar les taules (els plats, els coberts, les tasses...) , el bufet (on es col·locava el gerro amb la llet, els cereals, el pa, la mantega, etc.) i fins i tot la col·locació de les diferents fruites a la fruitera, per ajudar els nois i les noies que feien aquesta tasca. Tot estava controlat! No cal dir que vam esmorzar d'allò més bé.

Un dels aspectes més innovadors era la formació dels treballadors i en això vam treballar al matí. Un dels avantatges fonamentals del Dom era que els treballadors a temps parcial es formaven *in situ* a unes aules ubicades a l'últim pis de l'hotel. Es repartien el temps entre formació i feina i, segons les habilitats de cadascú, el temps de formació o feina variava.

Com que el temps era just, ja que havíem de tornar a Barcelona, vam tenir una reunió final i la directora de l'hotel no va dubtar a oferir-nos tota la documentació que ells feien servir. Ara bé, la feineda va ser nostra en tornar, perquè estava tot en alemany!

Val a dir que tot el que vam veure, viure i sentir aquest curt cap de setmana a l'Hotel Dom ens va servir de punt de partida per al nostre projecte i molts dels models els vam aplicar al (ara ja sí té nom) nostre **alberg INOUT!**



L'Hotel Dom, Sant Gallen, Suïssa.

2 UN CONJUNT DE POLÍTICS I TÈCNICS DECIDITS I SENSIBLES

M^a José Pujol

En l'avió de tornada, el regidor ens va comentar que considerava una molt bona opció per a l'equipament de Vil·la Joana la creació d'un alberg de joventut gestionat per persones amb discapacitat fonamentalment psíquica.

I aquell any, i fins al maig de 2003, va ser trepidant perquè, com a tots els projectes nous, calia amb un curt termini (hi havia eleccions municipals i al Parlament) definir temes molt diferents: el nombre d'habitacions, de llits, espais comuns, restaurant, accessibilitat, cost de funcionament, normativa nova, avantprojecte de reforma, cost orientatiu de l'obra, un nom, una imatge i un logotip, candidats a treballar-hi, obtenció de recursos econòmics... Sobretot, necessitàvem la complicitat i l'ajuda de la Generalitat i de fundacions privades.

Per aquelles coses insòlites del nostre sector, teníem uns quants expedients presentats de subvenció per a creació de llocs de treball per a discapacitats. Ho fèiem així, perquè trigaven molt de temps, fins i tot anys, a resoldre'ls. D'aquesta manera podíem «pressionar» quan ens feia falta perquè disposàvem «d'un número antic de petició».

Teníem entrades peticions per a 34 llocs de treball i podíem disposar amb relativa rapidesa de 408.000 euros. Calia escriure més sol·licituds i també obtenir un préstec important a llarg termini, almenys d'un milió d'euros. Encara que no tinguéssim un pressupost inicial, ens semblava que era un mínim possible d'obtenir.

No teníem temps! Tot era molt lent i les eleccions municipals el 25 de maig i les del Parlament el 16 de novembre eren determinants ja que, si els polítics canviaven, hauríem de tornar a començar i la reconversió de les gràfiques cremava!

He de comentar el magnífic suport que també vam trobar com veureu més endavant la Secretaria General de Joventut, amb la Rosa M. Pujol; a la Direcció General de Cooperatives i Societats Anònimes Laborals, amb l'Emili Pons, i al Departament de Benestar i Família, amb la Irene Rigau com a consellera i la Montserrat Cervera de directora general. Com que l'Ajuntament de Barcelona, que tenia un clar protagonisme en el projecte, i la Generalitat eren rivals polítics, pensàvem que potser tindríem problemes, però no, tots els vents a favor: aparaulats 1.393.371 euros de finançament!

Per tant, vam fer tot el projecte econòmic d'acord amb el que havíem aconseguit. Una forma diferent de fer viables els projectes perquè tirin endavant .
Aquí es pot veure el que va ser el projecte econòmic:

Inversions necessàries

Concepte	Import
Reforma de l'edifici	1.066.967,30
Mobiliari	75.000,00
Fusteria (lliteres, prestatgeries...)	120.202,00
Instal·lacions de la cuina i el menjador	120.202,00
Instal·lacions informàtiques	11.000,00
Total inversió	1.393.371,30

Fonts de finançament

	ICASS	ROVIRALTA	Total
Cuina	120.202,42		120.202,42
Informàtica			0,00
Mobiliari		34.465,56	34.465,56
Reforma	288.484,58		288.484,58
Totals	408.687,00	34.465,56	443.152,56

Subvenció de sol·licituds anteriors

Tresoreria de les inversions

	Juny	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Reforma de l'edifici	320.090,00			186.719,32	186.719,32	186.719,32	186.719,34	1.066.967,30
Mobiliari					25.000,00	25.000,00	25.000,00	75.000,00
Fusteria					40.067,33	40.067,33	40.067,36	120.202,02
Instal. cuines			12.020,20				108.181,80	120.202,00
Instal. informàtiques					3.666,66	3.666,66	3.666,68	11.000,00
80 % ICASS	326.949,60							326.949,60
20 % ICASS 2003							81.737,40	81.737,40
Fundación Roviralta					34.465,56			34.465,56
Préstec ICF	950.218,74							950.218,74
Total entrades	1.277.168,34	0	0	0	34.465,56	255.453,31	81.737,40	1.393.371,30
Total sortides	320.090,00	0,00	12.020,20	186.719,32	255.453,31	255.453,31	363.635,18	1.393.371,30
Saldo anterior		957.078,34	957.078,34	945.058,14	758.338,82	537.351,07	281.897,76	0,00
Saldo	957.078,34	957.078,34	945.058,14	758.338,82	537.351,07	281.897,76	0,00	0,00

Després de fer molts, però molts números, calia definir el producte i donar forma al que teníem *in mente*:

EL PRODUCTE

És un complex turístic d'alt nivell de confort i servei compost per tres edificis, dos d'ells reformats i amb plena activitat, amb instal·lacions de restaurant, restaurant-bar, amb servei a la carta o autoservei del menú de dia; les habitacions, assolellades i àmplies, estan compartimentades en mòduls de 4 llits amb un confortable matalàs de molles, armari de seguretat, llum, prestatgeria i connexió elèctrica individual; salons polivalents, equipats amb sofàs, taules i cadires, biblioteca i diversos aparells audiovisuals; terrasses-solàrium, zona de jardí amb jocs infantils, caminets dins del nostre bosc i pista poliesportiva exterior. Tot és accessible per a persones amb mobilitat reduïda. La capacitat total és de 164 llits, en règim d'allotjament compartit. És obert les 24 hores.



Un dels edificis de l'INOUT abans de reformar.

Distribució dels espais:

Edifici L'ós compost per quatre mitges plantes amb la distribució següent:

Planta soterrani —1. Cuines

Planta baixa. Restaurant, bar, 3 terrasses amb solàrium, restaurant a disposició dels clients, cambra de bany i zona d'informació amb guies i llibres i diaris a disposició dels clients.



El restaurant.



El bar.



L'Iban Lara al restaurant.



La cuineta de clients.



El lavabo de restaurant.



La Laia Plaià a la terrassa de restaurant.

Primera planta. Saló polivalent de 40 metres quadrats, amb sofàs, taules i cadires, audiovisuals a disposició exclusiva d'aquesta planta, dues habitacions de quatre llits, tres habitacions de deu llits compartimentades en mòduls de quatre. Dues cambres de bany per a homes i per a dones, i una zona per rentar, eixugar i planxar la roba, a disposició dels clients.



El Javi Dolado al vestíbul d'entrada al primer pis.



Habitació de 4 llits al primer pis.

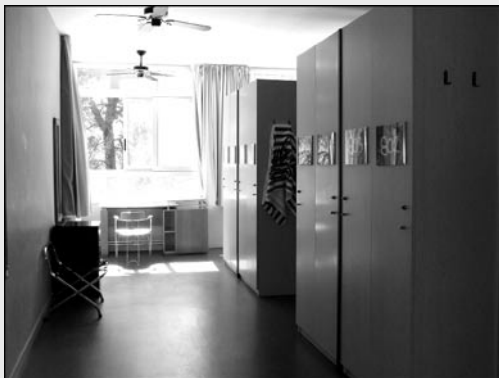


El Lluís Pagés als lavabos comuns al primer pis.

Segona planta. Saló polivalent de 40 metres quadrats amb sofàs, taules i cadires i audiovisuals a disposició exclusiva d'aquesta planta, quatre habitacions de deu llits compartimentades en mòduls de quatre. Dues cambres de bany per a homes i per a dones.



Sala d'estar al segon pis.



Habitació de 10 llits al segon pis.



Cienta a la seva llitera.

Edifici El porc senglar, que consta d'un edifici central i dos annexos adossats: Isard 1 i Isard 2.

Al porc senglar trobem la recepció principal, una cambra de bany, la zona d'internet d'ús per als clients, el bar i un gran saló de 80 metres quadrats polivalent amb sofàs, taules i cadires, audiovisuals i biblioteca.



Edifici de recepció.



La sala de recepció.



L'Isaac Serrano a l'entrada a la recepció.



La sala de recepció.

Isard 1. Disposa de quatre habitacions de la categoria de 3 avets, amb cambra de bany completa a cadascuna, per deu persones organitzades en mòduls de quatre. Petita recepció per atendre el servei de lloguer de roba blanca.



La Irene Teruel i la Sonia Martínez al passadís de les habitacions d'Isard 1.



Clients fent una entrada.

Isard 2. Disposa de quatre habitacions de la categoria de 3 avets, amb cambra de bany completa cadascuna, per a deu persones organitzades en mòduls de quatre. També hi ha la infermeria, equipada amb cambra de bany completa i sis llits independents.



Passadís de les habitacions d'Isard 1.



Terrassa a l'entrada de recepció.

L'INTERIORISME

Trobar-se a l'alçada de la naturalesa que ens envolta, deixar-la entrar i integrar-nos al parc de Collserola: aquesta era la idea. I això és el que hem aconseguit!

L'estil. S'ha combinat l'estil rústic amb un estil funcional i modern. En destacarem el disseny de les habitacions, basat en els mòduls de dues lliteres amb armari individual per a cada llit. A les sales, s'han combinat els sofàs moderns de fusta de bedoll i roba en cru amb mobles i objectes de brocanter, que li donen un aire personal i càlid.



Vestíbuls i sales. L'estil de la decoració és propi de l'INOUT.

Els colors. A les habitacions s'ha jugat amb els colors de la tardor: el groc, el vermell teula, el verd i vermell en passadissos i accessos amb els colors d'un prat amb pedres: el verd i el gris clar que estan presents també al logotip. Als salons s'han utilitzat colors que repetissin l'efecte de la llum del sol: el groc i el blanc.



Interior de les habitacions.

La llum. Juga un paper molt important, ja que s'han obert grans vidrieres i finestrals per gaudir de l'entorn i de la llum. S'ha instal·lat una il·luminació clara i potent per lluitar contra la tristesa de les boires hivernals d'aquesta vall, encara que s'han donat opcions per a una llum més apaivagada i càlida.

Totes les instal·lacions de l'alberg INOUT tenen calefacció i compleixen les normatives d'accessibilitat, indústria, medi ambient, prevenció de riscos laborals, etc.



Connexió a internet.

Una vegada definit el producte, els espais, l'interiorisme, etc. vam començar a treballar plantejant-nos qui serien els nostres clients i on els podríem anar a buscar. De bon començament, ho vam definir així:

PÚBLIC OBJECTIU

L'alberg INOUT va adreçat en general a totes aquelles persones que volen gaudir de la ciutat de Barcelona en allotjament compartit per sota dels 20 euros/nit amb esmorzar.

El producte diferencial és l'oferta alberg tradicional de joventut amb un ambient acurat i confortable, dormint i tenint un lloc de repòs tranquil a Barcelona-ciutat i alhora al bell mig de la natura.

Per a aquestes característiques va adreçat a:

- Famílies joves que viatgen amb nens petits.
- Joves i estudiants universitaris
- Grups d'alumnes d'escoles i d'instituts.
- Grups de treball que assisteixen a trobades professionals.
- Estades per a equips esportius.



Terrasses i espais exteriors de l'alberg.



Terrasses i espais exteriors de l'alberg.



Entrada a recepció i al restaurant.



Terrasses i espais exteriors de l'alberg.

Les casualitats de la vida van fer que la Dolors Fernàndez, directiva publicitària i vídua del Jorge Villena, amb qui ens havia unit una estreta complicitat ideològica amb motiu de la mútua col·laboració en el comitè executiu de Special Olympics, es prengué un any sabàtic.

Ella, digna companya del Jorge, es va oferir a ajudar-nos desinteressadament, i la Carmen i jo vam definir el producte, determinar l'oferta i visualitzar l'interiorisme. Més endavant, en Ramon Roda, director creatiu de Casadevall Pedreño, i l'Eva Padró van crear el nom, la imatge, el text i l'eslògan de l'alberg.

Aquest en va ser el resultat:

NOM I LOGOTIP

The logo consists of the word "INOUT" in a bold, sans-serif font. The letters "IN" are in a light grey color, and the letters "OUT" are in a solid black color. The letters are closely spaced and have a consistent height.

El nom vol reflectir la situació de l'alberg «dins i fora de la ciutat» i els colors donen més força a la idea.

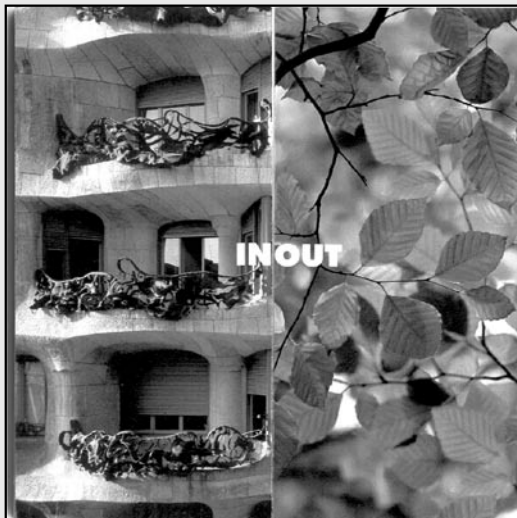
Per una banda, el gris de la ciutat representat per l'«IN» i, per l'altra, el verd del parc de Collserola representa l'«OUT».

El nom és modern i clàssic alhora, càlid, net, i amb una grafia clara i forta unida per aquesta peculiar «o».

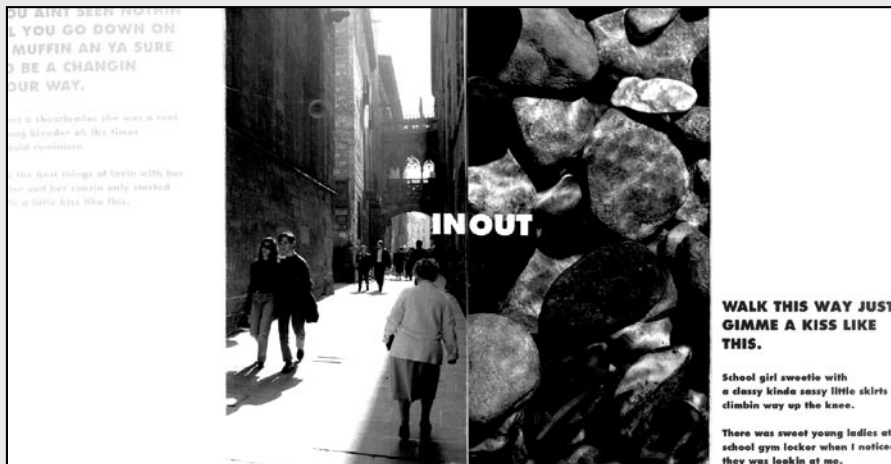
EL CATÀLEG DE PRESENTACIÓ

El Ramon Roda també va crear la més important eina de difusió de l'alberg: el quadríptic.

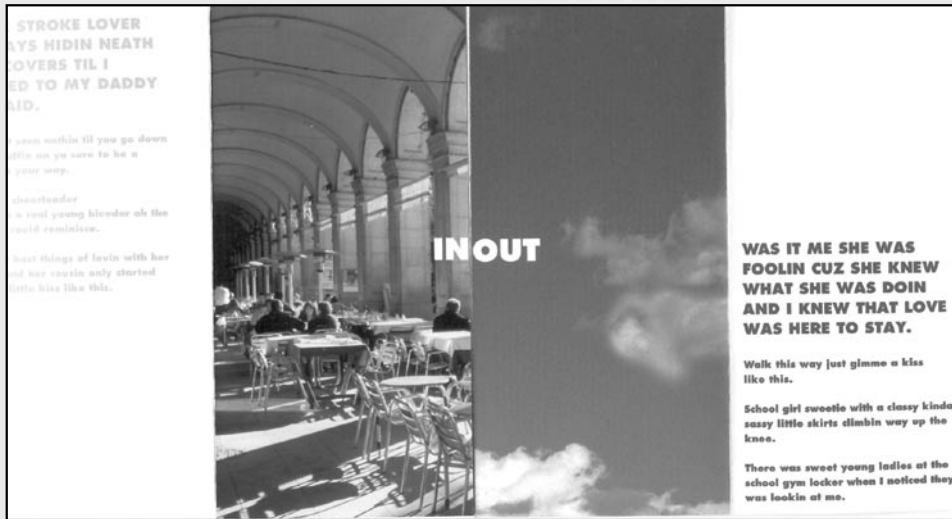
És un quadríptic que s'obre i continua reforçant aquesta idea de ciutat i natura. Cada imatge s'obre per la meitat, separant amb cura la ciutat i la natura, deixant que n'apareguin noves de dobles. Les fotos de ciutat són en blanc i negre i les de natura en color.



Primer interior del desplegable.



Segon interior del quadríptic.



Tercer interior.

L'ESLÒGAN

**Entra a INOUT amb el cor obert,
en sortiràs amb un somriure difícil d'esborrar.**

Tot plegat, perfecte!! Gràcies, Dolors, gràcies, Ramon!

Calia treballar també en el funcionament i deixar lligat el finançament, la concessió... Tot alhora i en el projecte d'obres. Va ser desesperant la lluita amb els arquitectes contrarellotge. Aquí he de dir que el Pedro Olabarria, president d'Icària Iniciatives Socials, va abocar molt i molt temps i davant la meua desesperació per la premor de temps, ell va demostrar una temprança inesperada.

Les eleccions municipals es van anar acostant i el contacte amb el regidor no era possible, però va deixar instruccions a en Ricard Boix, del Departament de Patrimoni, un home dur, de maneres cordials i amb un encàrrec —que per manca de temps no tenia— de «lligar tots els caps». I els diferents grups d'interès van aparèixer amb les seves legítimes demandes, l'escola Vil·la Joana, l'IMEB, els veïns...

La Carmen i jo vam presentar Icària i el projecte de l'alberg. Aquestes reunions eren un patiment, excepte amb el Casimir Macià i el Josep Manel Blasco, que valoraven el

que volíem fer i plantejaven les dificultats amb un tarannà tranquil, clar i convincent. Finalment, la concessió va quedar definida.

El 25 de maig del 2003 l'equip de Govern del Ajuntament de Barcelona va renovar la confiança de l'electorat amb l'alcalde Clos al capdavant, però, «el nostre regidor» va canviar de districte!

En Ricard era el nostre únic fil conductor cap a la concessió i ho va fer! I ens ho va fer molt i molt bé!

L'estiu va arribar i les eleccions al Parlament eren el 16 de novembre. En els despatxos dels diferents departaments es respirava un ambient de desànim, de final. Nosaltres no podíem badar i calia deixar tot el que estava compromès signat i anar cosint les petites puntades que van definint el funcionament d'un «negoci» que no coneixíem. Les dificultats econòmiques per què travessava Icària i la incertesa ens retenien del desig de contractar des del primer moment amb un professional d'aquest sector. Teníem la sort que la Rosa M. Pujol coneixia i estimava molt els albergs i quan ella va assolir el càrrec de secretària general al 1998 va aturar la privatització de la xarxa pública i, com a presidenta de consell, no hi ha dubte que la va potenciar.



La Rosa M. Pujol, persona clau en la creació de l'alberg.

Aconsellada pel Francesc Martínez de Foix, president de la Federació d'Esports i Lleure per a discapacitats psíquics, ACELL, de la qual formo part, m'hi vaig adreçar. Coneixia la Rosa M. Pujol perquè és una dona molt activa i compromesa socialment, i sempre que la convidàvem a campionats d'esports hi assistia amb entusiasme.

Em va escoltar amb detall, des de les condicions de la concessió, el desconeixement dels albergs, les dificultats per trobar finançament...

Ràpida i pràctica, la Rosa M. Pujol ens va situar en els dos temes principals. Ens va organitzar visites als albergs de la Generalitat guiades pels seus directors i ens va parlar de l'ICF. Ens va dir que ens ajudaria a obtenir el finançament que necessitàvem d'aquest Institut. I ella mateixa es va preocupar de parlar amb Acció Social i Ciutadania i amb la Direcció General de Cooperatives i Societats Anònimes Laborals, per tal d'avaluar conjuntament el nostre préstec.

Tant la Carmen com jo sempre hem dit que el pare i la mare de l'INOUT van ser en Carles Martí i la Rosa M. Pujol. L'un ens va posar pis i l'altre els diners per poder entrar-hi i per saber «com» ho havíem de fer.

Per aquest motiu, i per tal que no ens passés el mateix que amb en Carles Martí, al qual no hem tingut mai l'oportunitat d'agrair públicament l'apadrinament del projecte, vam organitzar un acte de primera pedra el 6 de novembre de 2003 a l'INOUT per tal de manifestar a la Rosa M. el nostre agraïment davant d'una possible pèrdua de la seva posició política. Vam trobar a faltar molt en Carles aquell dia! És per això que encara no hem fet l'acte d'inauguració de l'alberg.



Pedro Olabarria, president d'Icària; Rosa M. Pujol, secretaria general de Joventut; Katy Carrera, regidora de Sarrià; Paz Molinas, gerent del Districte de Sarrià, i Miquel Trepal, comissionat de Collserola a l'acte de «primera pedra» de l'alberg INOUT.

No us vull avorrir amb totes les penúries a què estàs sotmès si vols aconseguir una llicència d'obres. Sort del cop de mà d'en Miquel Trepà —en aquell moment comissionat de Collserola i que ara és el nou director de zoo marí—, de la Montse Jansà i l'Alfons Serra, tècnics de Sarrià. Vam poder començar a enderrocar tots els interiors amb una llicència d'obres menors, just abans de les eleccions a la Generalitat.

Després de les eleccions a la Generalitat del 16 de novembre de 2003 es produeix un acord per formar un govern catalanista i d'esquerres entre el Partit dels Socialistes de Catalunya-Ciutadans pel Canvi (PSC-CpC), Esquerra Republicana de Catalunya (ERC) i Iniciativa per Catalunya Verds-Esquerra Unida i Alternativa (ICV-EUiA).

Així, el 14 de desembre de 2003, els màxims dirigents de les tres formacions signaren l'acord conegut com a Pacte del Tinell, del qual sorgí un govern, conegut com el «tripartit», presidit pel socialista Pasqual Maragall i format per 16 consellers i conselleres (8 del PSC-CpC, 6 d'ERC i 2 d'ICV-EUiA).

Pel que fa a com ens «afectava», van ser nomenats: consellera de Benestar i Família, Anna Simó d'ERC; Toni Segarra d'ERC, secretari general, i director general de l'ICASS, Martí Masferrer d'ICV.

Durant els primers mesos tots ells van estar aïllats de tot contacte amb el sector, en uns moments en què la nostra organització estava en plena ebullició. En un primer moment va ser desesperant, perquè —com tothom— volíem explicar la nostra situació. Sort en vam tenir de l'Adela Vives i la M. Antònia López Sala, tècniques de l'ICASS, que em van assegurar el cobrament de les subvencions sol·licitades a final d'aquell exercici, sempre que les poguéssim justificar ràpidament.

Per aquest motiu teníem molta pressa per començar i acabar les obres, deixant de banda l'impuls d'estrenar unes sabates noves i el motiu principal de reconversió de les gràfiques.

Ja havíem deixat enrere les eleccions i començaven les entrevistes amb les famílies per treballar a l'alberg:

—*Treballar en torn de matí o tarda?*

—Li heu de respectar l'horari de 9 h a 17.15 h!

—*Ho mirarem...*

—Treballar en cap de setmana? Uf!

—*Bé, no tots, alguns...*

—Què em dius de les vacances de Nadal, Setmana Santa i agost?

—*Sí, és clar que podrà fer uns dies i els altres seran fora de temporada.*

A final d'any un grup de famílies valentes i decidides i els seus fills es van engrescar.

L'enderrocament parcial ens va portar noves sorpreses: un aïllament de fibrociment,

uns terres sense forjat, etc. que van suposar un increment del pressupost de més d'un milió i mig d'euros!

No podíem aturar el projecte!! Terrible! Vam aprovar la nova despesa, alhora que ens vam posar a buscar aquest recursos a la Fundación ONCE, altres fundacions privades i la mateixa Conselleria. Aquí vam trobar dos magnífics interlocutors: primer en Toni Sagarra i després —al maig de 2006, quan van dimitir els dirigents d'ERC— la consellera Carme Figueres, amb l'Anna Miró de secretària general. Ara bé, malgrat que el resultat de les gestions va ser afirmatiu, no vam aconseguir tot el finançament necessari.

Per a Icària, llançar-se en un projecte d'aquesta envergadura era una gran responsabilitat. Ara, encara que ja fóssim a la piscina, calia anar afinant totes les característiques. Per això vam dur a terme una petita investigació quantitativa del mercat amb l'objectiu d'obtenir i analitzar la informació relacionada i ajudar a la comprensió del client objectiu al qual va adreçat l'alberg.

Aquesta és la investigació que vam fer:

UNA PETITA INVESTIGACIÓ DE MERCAT

Els objectius d'aquest estudi són:

- Conèixer el tipus de client que pot utilitzar l'alberg.
- Investigar com busca allotjament.
- Obtenir informació sobre els preus que desitja pagar per nit, esmorzar i sopar.
- Saber els atributs que valora en un alberg.
- Conèixer si estan disposats a escollir un alberg amb personal discapacitat.

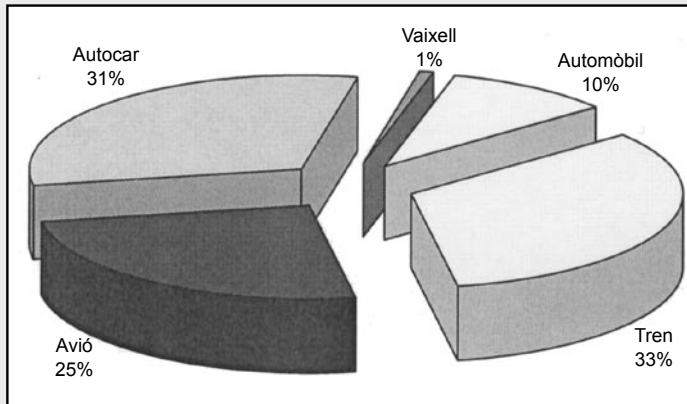
La mostra la van formar 100 turistes escollits a l'atzar al voltant d'uns quants albergs al centre de Barcelona. En aquestes persones se'ls demanava que omplissin l'enquesta que es presentava en l'annex «Format d'enquesta».

Els resultats de més rellevància conseqüència d'aquesta investigació van ser els següents:

- L'edat dels clients potencials se centra entre els 15 a 25 en un 57 % i entre els 26 a 35 amb un 41 %. La quantitat d'usuaris és similar d'homes i dones.
- Els ingressos són variats: el 35 % dels enquestats reben menys de 500 euros mensuals; el 19 % entre 501 a 1.000; el 24 % entre 1.001 a 1.500, i l'altre 22 % rep més de 1.500 euros al mes.

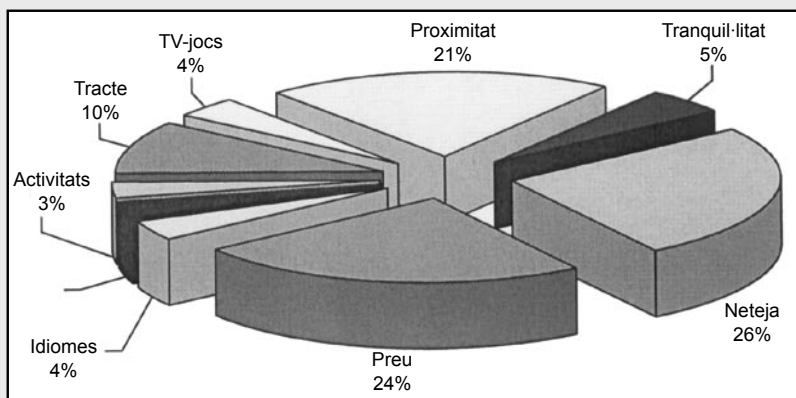
- El 48 % dels enquestats són estudiants, el 33 % assalariats i el 19 % autònoms.
- El mitjà de transport més utilitzat pels usuaris per venir a Barcelona és el tren, seguit de l'autocar.

MITJÀ DE TRANSPORT D'ARRIBADA A BARCELONA



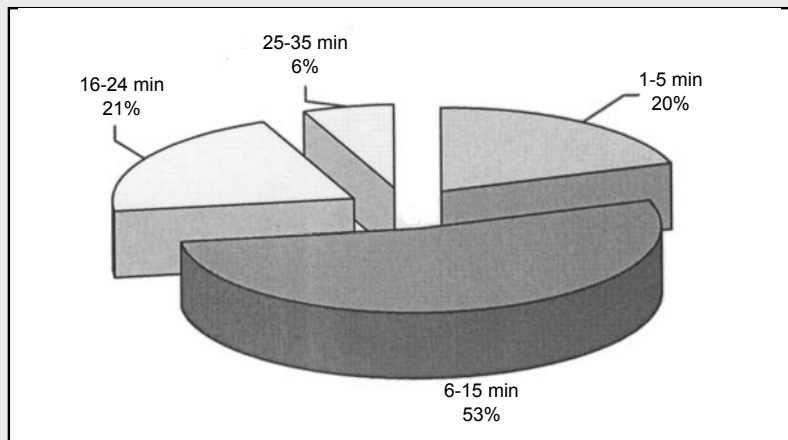
- El 91 % dels enquestats diu no tenir inconvenient que l'alberg estigui atès per personal discapacitat.
- Els atributs més importants que el client desitja trobar en un alberg són la neteja, el preu i la proximitat.

ATRIBUTS MÉS IMPORTANTS QUE CONSIDERA EL CLIENT



- El preu mitjà que estan disposats a pagar per una nit d'estada és de 20 euros.
- Els enquestats estan disposats a pagar 3,9 euros per l'esmorzar i 5,31 pel sopar.
- Els enquestats, en un 53 %, prefereixen allotjar-se a menys de 15 minuts del centre de la ciutat.

TEMPS DE TRASLLAT PREFERIT



- El 41 % dels clients d'albergs contacten per internet, el 13 % per fullets i el 18 % per recomanació de clients satisfets.
- A la pregunta sobre el servei de lloguer de llençols en l'alberg, van respondre estar interessats en aquest servei un 65 % dels enquestats.
- Un 60 % dels enquestats que van dir estar interessats en l'ús d'ordinadors amb connexió a internet en l'alberg.

PERFIL DELS CLIENTS

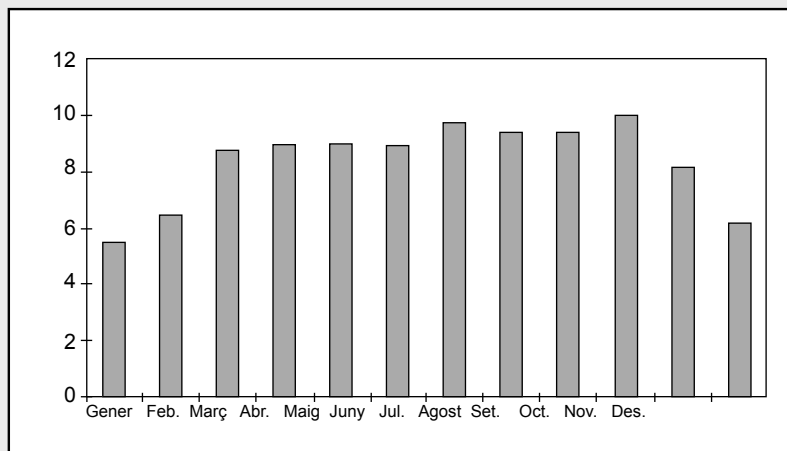
De l'estudi anterior es dedueix que el client, tant si és en grup o individualment, valora la neteja, el preu i la proximitat al centre de la ciutat com a atributs més importants de l'allotjament.

L'alberg INOUT rep clientela d'arreu del món; les dades més significatives són les del seu tercer any de funcionament amb un 71 % d'ocupació de mitjana de l'any per temporades:

- De març a agost, ambdós inclosos, rebem grups d'escoles europees: França, Suïssa i Alemanya majoritàriament. També, però menys, de la resta d'Espanya. Aquests grups solen venir acompanyats de professors, professores i xofers. La mitjana d'ocupació en aquesta època es pràcticament total. Són grups que, a més a més, contracten mitja pensió o pensió completa, la qual cosa comporta més facturació.
- De setembre a febrer és temporada baixa i l'ocupació del clients està composta pel que anomenem «individuals», que inclou també petits grups d'amics o companys. Aquests individuals són de dos tipus: els estudiants d'Erasmus o de postgrau que busquen habitació o pis a Barcelona i els *back-packers* o motxillers que viatgen arreu del món (en aquesta època hi ha molta aflluència dels països nòrdics, la Xina i el Japó).

Però la demanda d'allotjament a Barcelona, sobretot pel que fa a estudiants i joves universitaris, presenta cert grau d'estacionalitat (encara que cada cop és menor, segons els estudis de Turisme de Catalunya). Per salvar això ens adrecem cap a altres públics aprofitant les altres unitats de negoci: la restauració amb lloguer de sales o sense, i una àmplia oferta d'activitats originals.

NRE. DE PERNOCTACIONS MENSUALS 2003 (en milers)



Grups d'alumnes d'escoles i instituts

Buscant complementar aquests períodes de menys aflluència turística, des de novembre a febrer es preveu que a mitjà termini (possiblement 3 anys) «s'ataqui» aquest segment, amb l'oferta de convivències o colònies per a escoles i instituts de tot Espanya.

Per portar a terme aquesta acció es considera necessari complir els requisits següents:

- Sales de reunions
- Activitats al mateix alberg
- Imatge de prestigi i creació de xarxes
- Seguretat
- Ètica
- Garantia
- Desenvolupament de client diferent

La ubicació de l'alberg ens ofereix aquesta oportunitat, a prop de la ciutat i a la vegada en plena naturalesa. Existeix la possibilitat d'atraure aquest públic oferint una estada en un paratge inigualable, i a la vegada la possibilitat que els nens i joves visitin la ciutat amb activitats d'aprenentatge.

Segons el Ministeri d'Educació, Cultura i Esport, el nombre de centres d'educatius a Espanya en el curs 2002-2003 són 21.396, incloent-hi centres d'educació infantil, primària, secundària i instituts de batxillerat i formació professional, tant públics com privats.

Amb aquest mercat es preveu que es pugui salvar l'estacionalitat del negoci, ja que les activitats escolars i convivències infantils es fan en qualsevol època del any i no necessàriament en l'època estival. Si volem que es volen potenciar les activitats de formació en l'any escolar, l'alberg pot ser utilitzat un període de temps molt llarg per aquests grups.

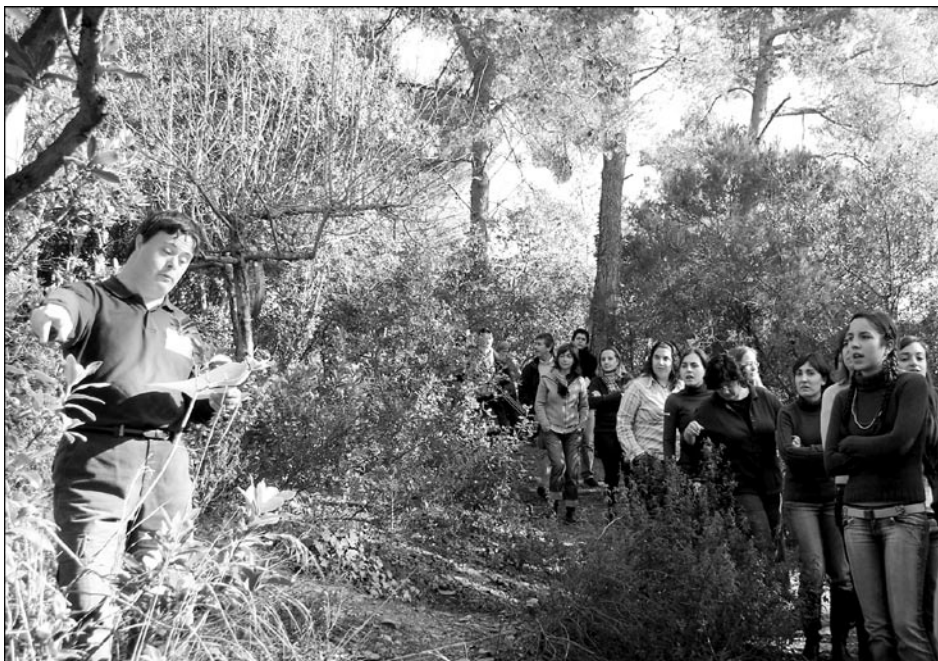
Considerem que l'alberg pot oferir a aquest públic uns quants punts positius:

- La possibilitat que els nens aprenguin a conviure entre ells i amb els monitors, deixant per un temps les família i adaptant-se a les normes i reglaments necessaris en aquest tipus d'establiments i, en resum, a les normes que regeixen la societat: aprendre determinats valors, compartir, comprendre i tolerar, a la vegada que s'ho passin bé. En certa manera és viure una gran experiència de convivència amb persones que no són la seva família, i és part imprescindible en la seva educació i desenvolupament per a la seva autonomia i posterior entrada a la ciutadania.
- Per descomptat que gaudeixen d'un entorn natural inigualable, que els ofereix els entreteniments més variats i permet als monitors organitzar diferents activitats, tallers i

jocs en plena naturalesa o dins del pavelló. Alhora estan a dotze minuts del centre d'una magnífica ciutat, que poden visitar de manera que complementen el que han après als llibres d'història i d'art.

- S'ofereixen les nostres instal·lacions amb habitacions amples però compartides, que milloren l'experiència d'un aprenentatge social de l'infant. A la vegada s'ofereix una gran poliesportiu que els dóna la possibilitat de fer tallers, teatre o qualsevol altra activitat que els monitors vulguin organitzar quan no es puguin fer al aire lliure. Un ampli pàrquing amb la possibilitat d'acollir fins a cinc autocars completa l'oferta.
- La possibilitat de viure de prop la integració laboral de persones amb discapacitats i conèixer la realitat d'aquestes persones.
- La realització de crèdits de l'ESO en la nostra oferta d'activitats.

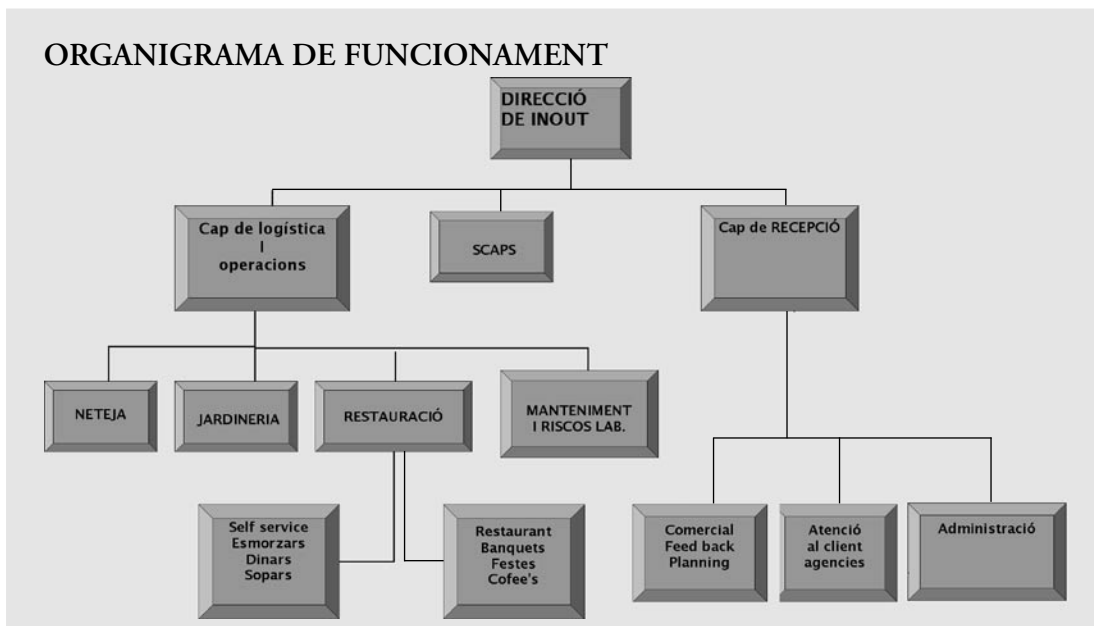
Es pretén arribar a un subsegment de mercat mitjançant les associacions de mares i pares (AMPA) dels centres educatius, famílies amb fills que estudien en aquests centres i que valoren la tranquil·litat del lloc, la ubicació i els valors de convivència i socialització per als seus fills.



En Nacho Cisa donant explicacions sobre la fauna autòctona de l'alberg.

Recta final! Tocava tancar l'organigrama de funcionament i la definició dels llocs de treball per arrodonir la plantilla inicial de treballadors.

No va ser fàcil arribar a aquest organigrama funcional, des que vam fer el primer l'hem modificat unes quantes vegades, perquè les capacitats de les persones que componen l'equip de treball permeten absorbir més o menys funcions, més o menys responsabilitats i és el que hem anat fent: treballar en funció de les capacitats de cada persona.



Arribar a tenir l'equip actual no ha estat una tasca fàcil. Un equip de treball és com un cos de ballet, i si una persona no està harmonitzada amb el conjunt, sembla que la companyia de ball no sigui prou bona. Per moltes capacitats que tingui una persona, s'ha d'integrar en el pas i cobrir perfectament la funció que li correspon.

ANÀLISI DE LA CADENA DE VALOR

La cadena de valor per a la nostra empresa s'ha esquematitzat amb l'ajut d'uns estudiants del Màster de EADA de la manera següent:



Barcelona tornava a estar efervescent, arran de la celebració del Fòrum 2004 de les Cultures, i semblava un moment idoni per trobar clientela.

Ja teníem l'equip i vam trobar els clients, encara que no per al dia que ens hauria anat bé! Ara bé, no es pot perdre cap oportunitat i menys dir que no als treballadors de l'empresa que oferia menjars i begudes al Fòrum. Eren nois i noies universitaris que venien de tot l'Estat espanyol per treballar en aquest emocionant esdeveniment.

I com diu l'Hèctor: «Els van ser els nostres conillets d'índies» com a primers clients.

3 OBRIM, OBRIM, QUE HI HA EL FÒRUM!

Hèctor Grafulla

EL DIA QUE INOUT VA ENTRAR A LA MEVA VIDA

Érem el 30 d'abril de 2004, un dia abans que obrís les seves portes l'INOUT. Em vaig acostar per veure on era, quin era el projecte en què m'havia embarcat amb el salvaconducte del meu certificat de discapacitat, i així vaig arribar a un edifici amb els finestrals marcats amb tires d'esparadrap, i amb una activitat desmesurada —vaig creure jo—, per obrir les portes a l'endemà.

Amb motiu del Fòrum de les Cultures de Barcelona 2004, van venir —uns dies abans de la seva inauguració per fer la formació— uns universitaris que treballarien als diferents locals de restauració del Fòrum (que obria les seves portes oficialment el 8 de maig, uns dies després). Era el principal i únic client i gairebé per a cinc mesos!

Després d'arribar, vaig saludar la Susanna i l'Ignasi, els directors tècnics de l'alberg en aquell moment, que em van rebre per treballar a l'INOUT. De seguida em van dir si podia quedar-me a ajudar, ja que totes les mans eren benvingudes, al mateix moment que entraven uns camions enormes amb tres grans mobles per col·locar al restaurant. En una estona em vaig trobar col·locant els poms de les portes d'aquests bufets, escombrant, col·locant les rodes a uns carros per dur plats —que també entraven en aquell moment per la porta—, i una infinitat de treballs més per fer.

En una estona que va baixar la intensitat de la feina, vaig anar a veure com era l'alberg. Vaig visitar les habitacions, que realment em van impressionar perquè eren molt grans i boniques. Ara bé, encara faltaven «petites coses», com els números a les portes, als llits i petits detalls que s'anirien solucionant amb el temps, així com les instal·lacions de la cuineta de clients, les sales d'estar...

En aquell moments l'alberg era només l'actual edifici de restaurant, amb set habitacions de deu llits i dues de quatre, i les saletes, una a cada pis. A la planta baixa, un petit moble, que havíem ajudat a col·locar a l'entrada, feia les funcions de recepció, just amb un ordinador i una impressora. Encara que l'espai era molt limitat, donava per a una o dues persones, però va fer la funció durant molts mesos.

També hi havia un enorme ós l'entrada, potser l'únic que no ha canviat amb el pas dels anys.



L'ós.

Bé, realment no és del tot cert, l'ós de l'entrada va desaparèixer misteriosament una nit, no se sap bé ni qui, ni com, però un matí el van trobar de sobte davant d'una habitació del primer pis. Potser estava avorrit i se'n va anar a passejar o potser algun client se'l va endur a fer una volta. La qüestió és que, amb la seva envergadura i pes, va pujar un pis!

En un principi l'entrada a l'alberg es feia per l'escala del bosc, per unes escales desiguals que feien de trencacames, ja que tenien gairebé tots els graons de mida diferent. A més estaven semicobertes, però, en comptes de protegir-te de la pluja, crec que et mullaves encara més. Malgrat tot, quan van tancar les escales ens va semblar malament, encara que jo crec que hem millorat pujant per la carretera.

Les trobades amb els senglars ara es veuen molt habituals però llavors ens resultava força nou. A poc d'entrar van tenir garrins, i tant les mares com els petits s'acostaven a veure qui érem els nous inquilins de la finca de Vil·la Joana a Collserola, i es deixaven fer fotos tant per a nosaltres com per als clients.

Ara es veuen molt lluny aquells començaments, però crec que fa il·lusió començar de zero, com quan agafes un full en blanc i et plantejes quin ha de ser el primer traç d'un dibuix o com comences una redacció, sabent que tal com comencis et pot quedar millor o pitjor i que, de ben segur, caldrà corregir-la.

En aquells dies no teníem experiència en el món de l'hostaleria, però crec que tots, del primer a l'últim de la plantilla, teníem l'emoció d'un començament il·lusionant. I d'aquesta manera tots, des del primer moment a l'INOUT, érem, colze a colze, fent una mica de tot com el primer dia, esperant que a l'endemà arribessin els primers nois del Fòrum i que estigués tot bé: les habitacions preparades, el bufet llest, la recepció a punt, les claus de les habitacions al seu lloc i un etcètera molt llarg.

Al començament d'obrir l'alberg, el restaurant només ofería servei d'esmorzar i els àpats pujaven directament de cuina per l'autoservei. És més, no teníem ni tan sols cafetera per als esmorzars.

Les empreses proveïdores no ens havien volgut posar cafetera, ni portar begudes, només ens posaven màquines de *vending* (una clara evidència de qui es queda el marge en cada ocasió).

Els cafès els trèiem amb unes fitxes de plàstic que estaven programades per obtenir una extracció diària d'uniques màquines expenedores. Quan alguna de les màquines s'espatllava, cosa que passava més sovint del que ens hauria agradat, ja teníem cues al matí dels nois del Fòrum que anaven justos de temps per arribar a treballar.

A més de les dues màquines expenedores de cafès, infusions i llet, teníem una màquina de llaunes de refrescos i una altra de *snacks*. Però al començament no hi havia ni un petit bar, ni cafeteria.

Principalment, l'organització dels treballs la duia a terme la Susanna, que va tenir molta sort en poder utilitzar els protocols que ens van donar a l'Hotel Dom i que la Mònica Marz i la Regina Olabarria ens havien traduït de l'alemany. Eren unes llistes de treball, personals o per torns, de totes les tasques que havíem de fer, ja que per a gairebé tots eren tasques noves i necessitàvem un aprenentatge diari. Gràcies al fet de seguir aquestes llistes, amb el temps es van fer habituals. Ara, alguns han anat evolucionant, però jo guardo aquelles primeres com un tresor.

DEPARTAMENT DE RECEPCIÓ

En línies generals és un servei que es duu a terme cada dia, laborables i festius, en quatre tornos de treball que cobreixen una franja d'atenció al públic de 24 h perquè cal fer entrades i factures en qualsevol moment.

Funcions que depenen del Departament de Recepció:

Reserves d'allotjament i atenció telefònica:

- Telèfon, internet
- Taula de control d'Excel
- Planificació de reserves



Facturació, entrades/sortides:

- Taula de control d'Excel
- Caixa registradora
- Datàfon



Coordinació amb el restaurant la previsió de menús diaris:

- Taula de control d'Excel

Compres a proveïdors i control d'estocs:

- Manteniment
- Taula de control d'Excel

Servei de consigna d'equipatge

- Fitxes de control numerades
- Bosses per a articles i caixa forta



Organització i control d'activitats d'animació, esportives, lúdiques o culturals

Atenció als clients

Distribució de les funcions per llocs de treball i concreció de les tasques de responsabilitat

Mostrador de recepció		
Obrir llums dels vestuaris i de recepció, comprovar el funcionament de la calefacció.		
Obrir els sistemes informàtics		
Comprovar amb el vigilant el full de vendes diàries del dia (clients) i comprovar els ingressos que hi ha a la caixa.		
Lliurar a cada servei els registres de treball (recepció, restauració, neteja i jardineria).		
Quan arriben treballadors, lliurar la targeta d'identificació.		
Repassar llista treballadors de torn i trucar si no ha arribat.		
Comprovar variacions de reserves del dia i comunicar-ho als diferents serveis (neteja i restauració).		
Preparar full de menús (dinar i sopar) i trucar a restauració abans de les 10 h.		
Portar el registre de vendes de clients.		
Portar el registre de trucades rebudes.		
Preparar el registre de lliurament de claus.		
Preparar cada dilluns la planificació de menús del dia de tota la setmana.		
Controlar les màquines de bar i, si cal, avisar a la reposició.		
Imprimir registres de control diari i repartir-los a cada servei.	servei bugaderia	llençols
Portar els estocs del material d'oficina i marxandatge.		
Comprovar les entrades i sortides de clients per als esmorzars de l'endemà i preparar el full de comanda dels esmorzars		

Protocol de «Benvinguda als clients». Oferir aigua, mostrar les instal·lacions i acompanyar-los a la seva habitació, donar i rebre les claus de les habitacions, ensenyar com funciona el servei de bugaderia, l'armari de seguretat, els horaris de restaurant, i l'oferta d'activitats de l'INOUT. Es proporcionen gratuïtament plànols de la ciutat i de transport públic, informació turística, préstec de jocs de taula i de vídeos.

Aquest aprenentatge el vam fer amb els nois del Fòrum, els nostres «conillots d'Índies», ells van patir els nostres primers errors i el dia a dia va provocar que anéssim aprenent a marxes forçades.

Entrava, com a nou, dins d'una família en la qual molts ja es coneixien, ja fos perquè venien d'Icària Gràfiques o Bogatell, però també vam ser uns quants que ens vam incorporar entrant directament a l'INOOUT. Però el coneixement diari dels companys i les situacions viscudes junts fan que, en aquesta feina, et sentis una mica com en una segona família, amb les particularitats que tenim cadascú. En tots aquests anys, jo sempre m'he sentit com a part integrant d'un gran projecte.

Estava principalment a la recepció, encara que hi havia dies que cobria torn de restaurant o del que fes falta. En un principi no teníem programa de gestió, quan havíem de fer algun albarà el fèiem amb una plantilla d'Excel. La planificació d'habitacions era un quadrant en el qual, si el requadre corresponent al llit estava pintat de vermell, era ocupada; si estava verd, era lliure i, si estava taronja, era reservada. Però com que el volum de clients a part dels del Fòrum era poc o nul, no ens creava problemes.

Ningú no coneixia la finca de Vil·la Joana, ni l'alberg INOOUT. Un dia que vam tenir un accident amb un noi del Fòrum —jugant a futbol es va fer mal a la cama i li sagnava molt—, vam tenir l'ambulància donant voltes per la muntanya una bona estona fins que vam baixar un parell de persones a l'estació i els vam guiar perquè arribessin.

Alguna vegada, molt de tant en tant, teníem alguns clients, a part dels nois del Fòrum, perquè vam començar a repartir *flyers* per oficines de turisme, estacions i altres llocs.

Durant el dia cobríem el servei de recepció com ara, però a la nit teníem un servei de vigilants jurats que feia el control de les dependències i dels voltants. Més tard, crec que el desembre d'aquest primer any, començarem a tenir el torn de nit amb la incorporació de la Ruth.

Mentrestant, tots anàvem cada dia fent millor les tasques diàries, i funcionant realment com un alberg. I el que en els primers dies eren queixes dels clients s'anava convertint en felicitacions. A banda, després de tant de temps convivint amb ells, es va crear un vincle afectiu més enllà del client-treballador.

Amb el pas del temps, encara recordes cares i noms dels clients, també del Fòrum, però, personalment, recordo més els primers clients que, els que, vam tenir després.

Mentre estàvem funcionant en l'edifici actual de restaurant, seguien les obres de l'edifici de recepció. I jo en tenia moltes ganes, ja que el moble de recepció era minúscul i amb el canvi guanyaríem molt espai. Però a la vegada se'ns venia un segon problema a sobre: molts llits per omplir.



La primera recepció de l'INOOUT amb la Mariona García.

El canvi es va fer cap a final d'any del 2004 o començament del 2005, no ho recordo bé. El primer que vam poder utilitzar van ser els vestidors de nois i noies i més endavant vam obrir les habitacions i la recepció.

A començament del 2005, vam canviar de director, va entrar el Juanjo. I pràcticament a la vegada va entrar en Ferran, com a cap de recepció. La intenció era que, amb persones relacionades amb el món de l'hostaleria, donéssim una empenta a l'ocupació, ressentida després de la marxa dels nois del Fòrum.

A la setmana, el Juanjo va deixar de ser part del nostre grup i la M.^a José va cobrir la direcció tècnica, fins que el Ferran va passar a exercir funcions de direcció i alhora de cap de recepció, després en exclusivitat.

L'ocupació en aquella època era molt més baixa que en l'actualitat, però tot i així em sembla increïble que només tres persones, l'Álvaro, en Ferran i jo cobríssim tots els torns de recepció de matí i tarda. Cada dia, i fent els nostres descansos! Ara som set persones!

Icària és una entitat on tots ens ajudem, per això la M.^a José es va posar a enviar correus electrònics des de casa seva a la nit. La pobra, com a impulsora del projecte, estava molt preocupada per l'ocupació.

També la Montse, responsable de recursos humans i molt comercial en la seva forma de fer, ens va ajudar a buscar ocupació. Ella va contactar a grups d'esplais i escoles.

Aquestes reserves feien que s'animés l'ocupació. Jo recordo especialment alguns dels primers grups, que literalment «al·lucinaven» amb les habitacions, amb els espais, donant copets i dient que l'INOOUT era com un hotel de luxe, i no com altres llocs on havien estat.

No voldria deixar d'esmentar la calidesa de les relacions que es respira a l'alberg: com et ve a saludar l'Albert en el moment que arribes al restaurant, o com l'Aurora et dedica un dels seus somriures quan ve que li fitxis, i en Javi, sempre amb una alegria que t'aixeca l'ànim si el tens decaigut... No tindria temps de dedicar a tots, un per un, el que es mereixen, però gràcies a tots, del primer al darrer per fer tan agradable el fet de treballar a l'INOOUT.



Una part de l'equip del INOOUT a l'any 2005.

Però igual que els «nois», personalment estic molt a gust amb la gran quantitat de persones que han passat per l'alberg. Penso que potser és la meua manera de ser, però de tots es pot treure la part positiva i oblidar la que no ho és tant.

4 DIRECCIÓ I COMERCIALIZZACIÓ

Ferran Castillo

—*Digui...*

—Bon dia, Ferran. Sóc l'Elisenda, de la Universitat de Turisme CETT, del departament de la borsa de treball. Com va tot ?

—*Molt rebé, com prova l'any?*

—Fantàstic, molt enfeïnada, per cert, ja sé que estàs treballant, però tinc una oferta i crec que podries ser la persona per a aquest lloc.

—*Bé, tu diràs de què es tracta.*

—És un alberg de joventut. Has estat treballant una pila d'anys en un alberg al centre de la ciutat, oi?

—*Sí, així és. I per a quin càrrec seria?*

—Doncs estan buscant un director. És un alberg nou i molt peculiar.

—*Caram! El problema és que ara tot just començo una nova etapa com a director d'un hotel de quatre estrelles a la Zona de la Fira 2 a la Gran Via.*

—Bé, en qualsevol cas, podries tenir una entrevista amb ells i valorar les possibilitats. Et donaré el telèfon i quedes.

—*Perfecte, així ho faré.*

—*(Tut, tut, tut) Bon dia, em dic Ferran i em poso en contacte amb vostès mitjançant la borsa de treball de la Universitat de Turisme.*

—Bé, què et sembla si véns demà al matí a fer l'entrevista, cap a les 10.

—*Entesos. On?*

—A l'INOOUT,

—*On és això?*

—Per Vallvidrera, carrer del Rectorat, 2,

—*Que tenen pàgina web?*

—Sí, www.inoutalberg.com.

—*Doncs miraré com arribar-hi. Suposo que ho indica, oi?*

—Sí, sí, no té pèrdua, amb els ferrocarrils S1, S2.

—*Bé, vindré amb cotxe.*

—També està indicat.

—*Entesos, fins demà.*

Després d'arribar a Vallvidrera, vaig continuar cap al Tibidabo i allà vaig demanar a un veí si coneixia l'INOOUT.

—Em sona, em sona. Que diu que és? un alberg? Per aquí? No ho sé. Pot ser que estigui cap a Barcelona, a mig camí de l'avinguda Vallvidrera.

I *santornemi*, corriol, i cap amunt, cap avall. No hi havia cap senyalització de res, ni rastre, era com la vila dels irreductibles gals, Astèrix i Obèlix. No hi havia manera, les hores passaven i, just quan estava a punt de desistir, un senyor molt amable em va indicar, fil per randa, el camí fins a l'INOOUT.

Si aquest «complex turístic», tal com m'havien dit per telèfon, existia, era un repte que no podia deixar escapar, amb la qual cosa mentalment em vaig posar a redactar el recorregut per arribar a aquell indret tan amagat anomenat INOOUT Hostel, encara que ja dubtava que existís...

SITUACIÓ I COMUNICACIONS

Situació. L'alberg INOOUT està ubicat en un equipament municipal adjudicat com a dret de superfície a Icària Iniciatives Socials, SAL, i que es troba situat al c. Major del Rectoret, 2, de Barcelona (08017), indret privilegiat al parc natural de Collserola, que és el pulmó més important de la ciutat.

Comunicacions. A peu: des dels jardins de l'alberg INOOUT hi ha un accés directe a l'andana del Baixador de Vallvidrera, els FFGC triguen 10 minuts en el seu recorregut fins a plaça Catalunya amb l'S1 o l'S2, i passen amb una freqüència de cada 5 minuts.



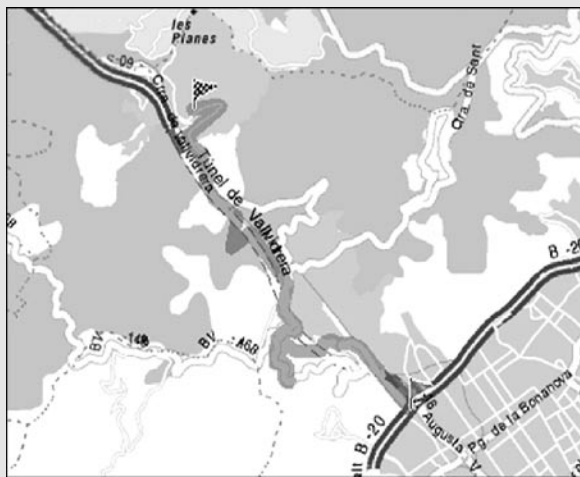
A peu

Des de plaça de Catalunya es connecta amb tota la xarxa de metro i tren de Barcelona.

Els Ferrocarrils de la Generalitat presten servei en una franja horària ampla: des de les 4.52 h fins a les 23.29 h. Dissabte, horari de servei tota la nit.

En vehicle des de la Ronda de Dalt:

Opció 1: Sortida 7 (plaça Borràs). Pujar per l'av. Vallvidrera i carretera de les Aigües fins a Vallvidrera. Continuar direcció Sant Cugat. Després d'uns 3 km, a mà dreta hi ha l'estació de Baixador de Vallvidrera (semàfors); travessar la via del tren i, a la primera bifurcació, trencar per la dreta. En 200 metres estareu a la finca (hi ha una zona d'aparcament gratuïta per cotxes i autocars).



En cotxe

Opció 2: A la Ronda de Dalt, entre les sortides 7 i 8, trobareu l'accés als Túnel de Vallvidrera. Agafeu per la primera sortida, Les Planes, i torneu cap a Barcelona per la carretera. A 600 metres trobareu l'estació de Baixador de Vallvidrera, treneu a mà esquerra per damunt del pont i, a la primera bifurcació, agafeu per la dreta. En 200 metres estareu a la finca (hi ha una zona d'aparcament gratuïta per cotxes i autocars que no superin els 12 metres de longitud).

Dues hores després, vaig arribar a l'INOOUT, i em vaig entrevistar amb en Juanjo, que es va presentar com a director de l'alberg. Un cop em va haver explicat el projecte amb llàgrimes als ulls i emocionadíssim, em va passejar per les instal·lacions i vam anar a parar a un edifici, que li deien de l'Ós, on la M.^a José Pujol i una altra persona m'esperaven pacientment a una taula del restaurant.

Després de totes les preguntes de rigor de l'entrevista —experiència professional, estudis, que si tenia fills, estava casat, germans, pares...—, em van explicar el projecte de l'alberg INOOUT.

«L'INOOUT és únic al món! És el primer servei d'hoteleria gestionat en més del 90% per persones amb discapacitat, fonamentalment psíquica —em va dir la M.^a José Pujol. Jo en sóc la gerent i fundadora d'Icària Iniciatives Socials, una entitat sense afany de lucre que es dedica a l'educació i integració social i laboral de persones amb discapacitat psíquica» «Té quatre serveis...» Ella seguia parlant.

La història em va apassionar i captivar. Era l'entrada, ho veia per primer cop a la meua vida, de les persones amb discapacitat psíquica al món del turisme.

Extraordinari! No havia vist mai una cosa igual, senzillament **genial**.

La M.^a José em va explicar que l'INOOUT en aquells moments estava vivint una situació complicada. Més endavant ho vaig entendre gairebé tot.

Les instal·lacions eren formidables, no havia vist mai un alberg així: totes les habitacions eren enormes, adaptades per a qualsevol tipus de discapacitat i amb unes grans finestres que et permeten gaudir d'uniques vistes privilegiadíssimes del parc de Collserola.



Habitació de 4 llits.

«Saps, Ferran, que Collserola és el parc urbà més gran del món, més que el Central Park de Nova York i el Bois de Bologne de París? Per contra és el gran desconegut de la ciutat de Barcelona», em comenta la M.^a José.

—*Què vol dir que totes les habitacions estan adaptades a qualsevol tipus de discapacitat?*

—Veuràs, Ferran, discapacitats no són només aquells que van en cadira de rodes, hi ha cecs, sords, etc. Per exemple, les alarmes a les habitacions són acústiques i visuals, les lliteres tenen una separació superior a les habituals, perquè quan es passi de la cadira al llit, no es facin un cop al cap. Fixa't en els graons de les escales de la llitera, l'amplada dels passadissos, de les portes, tots els lavabos adaptats, perquè costa gairebé el mateix fer-ho adaptat que no.

Un cop acabada l'explicació, vaig sortir de l'INOOUT amb una sensació de pau al cor i amb moltíssimes ganes d'implicar-me en el projecte.

Quatre hores més tard, vaig rebre la trucada de la M.^a José, que em requeria a l'INOOUT amb urgència. Sense pensar-m'ho, hi vaig tornar. Aquest cop per començar a treballar de valent.

Havíem d'aconseguir clients, urgentment, «tenim a tots els treballadors desitjant de treballar, amb moltíssimes ganes de servir els turistes», però aquests últims no hi eren.

—Això és un drama *xino* —diu la M.^a José, preocupada—, no sé com ho farem per pagar les nòmines de tots els treballadors de l'alberg si no facturem ni un euro...

En poca estona em vaig fer un petit pla d'acció, que en aquest cas era més un pla de xoc, o més aviat de *shock*, que havia de contenir els objectius de l'activitat comercial, els competidors i les principals estratègies i polítiques competitives, les variables de decisió: màrqueting-mix i l'estudi del mercat.

Aquest va ser el resultat:

MÀRQUETING MIX

El producte/servei

El complex turístic INOOUT es pot dividir en tres unitats de negoci ben diferenciades:

- Alberg (allotjament).
- Restaurant (amb les diferents versions de menú).
- Lloguer de sales i activitats.

La comercialització

El canal de comercialització més habitual és la xarxa d'internet i també mitjançant agències majoristes i intermediàries, així com centrals de reserves.

El preu

L'objectiu de la política de preus és arribar al màxim de públic possible. En relació amb la localització i qualitat del servei, seguim les tarifes oficials marcades per la xarxa d'albergs de Catalunya.

La comunicació

La publicitat en els mitjans, la promoció de vendes per correu electrònic i la venda personal dins de l'alberg.

Política de productes i serveis

Objectivament, aquest és el producte/servei del qual poden gaudir els clients:

COMPLEX TURÍSTIC: INOUT ALBERG

- A 10 minuts de trajecte de la Rambla mitjançant els Ferrocarrils: FGC: Baixador de Vallvidrera / plaça de Catalunya.
- Habitacions de 4 i 10 persones amb taquilles individuals.
- Totes exteriors i assolellades.
- Neteja diària.
- Accessible a persones amb mobilitat reduïda.
- Restaurant i bar amb opcions d'autoservei, a la carta o pícnic.
- Lloguer de roba blanca.
- Consigna d'equipatges.
- Tres salons polivalents amb mitjans audiovisuals.
- Ordinadors amb connexió a internet i Wi-Fi gratuït per a tots els nostres clients.
- Activitats originals a mesura de cada pressupost.
- Obert les 24 hores tot l'any.

La primera impressió dels dormitoris de l'alberg va ser impactant, «són increïbles» vaig pensar. «No entenc que no hi hagi clients, això deu ser perquè no ho coneixen, perquè aquesta qualitat no es troba a gaires albergs, almenys de tots els que conec, aquest és sens dubte el millor. Les habitacions són extraordinàries i els detalls estan molt cuidats! Això serà molt fàcil de comercialitzar».



L'antesala de la recepció.

En uns dies vaig instaurar una política de comercialització:

Amb totes aquestes característiques i punts forts, vam començar un *non-stop searching guests*. Això volia dir que dia i nit i quasi les 24 hores, de matí, tarda, vespre i fins a altes hores de la matinada, des de l'alberg i des de casa, els correus electrònics no paraven, les trucades i missatges de mòbil. Era igual a la 1 que a les 3, que a les 6 o les 23, ja hi tornàvem. Treballadora incansable, la M.^a José ens va transmetre la importància de la responsabilitat d'aconseguir clients amb el seu exemple de força i tenacitat.

«Avui la M.^a José m'ha trucat a les 12 de la nit.» «A mi m'ha enviat un missatge a les 2 de la matinada.» «I a mi un correu a les 3.» «Doncs a mi un altre a les 6 del matí!»

—Penseu que si no tenim clients no podem pagar les nòmines de tots els treballadors i som un bon grapat. A més, si n'aconsegim més, podem contractar més

treballadors i en salvarem un més que estigui a casa, sense fer res i sense guanyar un sou com cal.

Els canals de comercialització als quals vam adreçar-nos principalment eren diversos:

- Internet, portals de reserves i web propi.
- Agències de viatges nacionals i estrangeres.
- Centrals de reserves.
- Correus comercials.
- Enviament de fullets comercials a les oficines de Turisme de Barcelona i Turisme de Catalunya.
- Telèfon i fax.
- Boca-orella de clients satisfets o molt satisfets.

Fins i tot hem estudiat els potencials mercats turístics de països insòlits, com la Xina, Rússia o Suècia, amb consultors especialitzats d'aquests indrets.

Política de preus

L'oferta va en la mateixa direcció que els preus de la Xarxa d'Albergs de la Generalitat de Catalunya, que els marca l'Agència Catalana de Joventut però, a diferència d'altres activitats econòmiques que permeten estocar l'activitat produïda en períodes de baixa demanda, en aquest sector no és així. Per aquest motiu i, tenint en compte la sensibilitat al preu que representa una referència important per al turista davant la intangibilitat del producte turístic, es llancen ofertes en funció de dos factors: per una banda, la demanda/ocupació i, per l'altra, el termini que ens manca perquè el servei es faci inexistent. Aquestes ofertes són percentatges sobre preus de tarifa per promoure la decisió en determinats grups ja que, moltes vegades, és el factor decisiu de compra.

Aquest sector pateix d'estacionalitat, és a dir, tenim tres temporades:

- Alta: que correspon als mesos d'estiu i períodes vacacionals.
- Mitjana: que correspon a la primavera i la tardor.
- Baixa: que correspon a l'hivern.

En aquests casos els preus oscil·len dels 20 als 16 i 13 euros aproximadament, en funció de la temporada.

Política de comunicació

Un cop definit el producte, el client i el preu, és fàcil descriure la política de comunicació a dur a terme per donar a conèixer l'alberg INOUT .

Segons la nostra investigació de mercat, el 41% dels potencials clients contacten amb l'alberg mitjançant internet; per fullet, el 13%, i el 18% per recomanació d'altres clients satisfets.

Adreçada el segment de joves viatgers:

- Hem creat una pàgina web des de la qual s'expliquen amb detall les característiques de l'alberg: la seva exacta localització, com arribar-hi, preus, etc. És un web modern (www.INOUTalberg.com) on es poden veure vídeos de les instal·lacions i del personal penjats al Youtube.
- Hem signat convenis comercials amb els portals d'hoteleria turística per a joves més importants a escala nacional i internacional de recerca d'allotjament econòmic a Barcelona: Interrail, Softguides, Hostels Europe, Hostelworld, Hostelling International, Turisme de Barcelona i la Xarxa d'Albergs de Catalunya. Cal destacar el gran suport obtingut d'en Tom Kennedy cofundador de Hostelworld.
- També s'han editat fullets, que es reparteixen en punts d'informació turística de las principals estacions de tren i autobús de Barcelona, a l'aeroport i al port. Un altre punt de distribució és a las oficines de turisme situades a l'Ajuntament (plaça de Catalunya) i a la plaça de Sant Jaume, així com en las casetes mòbils que s'instal·len de maig a setembre en diferents punts turístics de la ciutat.

Respecte a l'altre segment de mercat on volem arribar, el de grups d'alumnes d'escoles i instituts (i el subsegment de las families):

- S'ha editat un magnífic catàleg de presentació de l'INOUT Alberg, que posa de manifest el bon gust i nivell de las instal·lacions que trobarà.
- S'han enviat *newletters* informatives a 7.000 col·legis i instituts de l'Estat espanyol, associacions de pares d'alumnes, associacions de joventut, punts d'informació juvenil de la Generalitat de Catalunya, biblioteques i centres excursionistes.
- Està prevista la realització d'algunes accions en revistes especialitzades.

Ràpidament, vaig contactar amb totes les agències i centrals de reserves de confiança amb les quals havia treballat tant de temps i les vaig convidar a venir a l'INOUT perquè veiessin les instal·lacions i totes les possibilitats que tenia l'alberg.



L'edifici de l'ós.

Com era d'esperar, van estar encantats dels espais, les magnífiques habitacions i l'amabilitat del personal. Així va començar la tasca comercial, que ara encara continua sense parar, per tal de donar a conèixer el que ara anomenem: INOUT HOSTEL.

A la setmana d'aquella visita i signats els primers contractes amb agències, els grups de turistes van anar caient d'arreu del món, de la mateixa manera que queia la neu sobre els arbres de les 25 hectàrees de jardins i boscos dels terrenys de l'INOUT en aquell mes de febrer, que recordo amb molta il·lusió i un somriure al cor.

He de confessar que tenia seriosos dubtes de com tirar endavant la tasca comercial. El primer i més important va ser: Diem o no diem que els treballadors són persones amb discapacitat?, s'atreviria la nostra clientela a venir a l'alberg?, els semblaria bona idea?, com reaccionarien?, tindria bona acollida o només vindrien els curiosos i les persones interessades, atretes per la discapacitat psíquica?, se'ns ompliria l'alberg únicament i exclusiva d'associacions de discapacitats encuriosides per la novetat?

Tots aquests dubtes s'han resolt i ara podem dir que és un *valor afegit* per a tots els nostres hostes.

En primer lloc, hauríem de triar els nostres clients potencials, els alberguistes, *motxillers*, els que vindrien a dormir a l'INOOUT i que serien els qui, gràcies al seu boca-orella, ens anirien recomanant a la resta dels seus amics i companys de viatge. Són gent que, ciutat rere ciutat, fan el circuit de ciutats europees, on Barcelona és indispensable i primera destinació turística, després de Roma, segons el rànquing de capitals europees amb més nombre de visites.

En segon lloc, ens interessaven grups d'estudiants d'arreu del món (escoles, universitats, clubs esportius, associacions, etc.). Aquests són molt comuns de febrer a juny.

«Necessitem més clients, Ferran.» Aquesta frase va ser la més pronunciada per la M.^a José durant tot el primer any, com si del mateix Groucho Marx es tractés: «Más madera, es la guerra.» I mentrestant jo pensava: «D'on els traurem?»

Aleshores, van arribar les OETS (Oficines Espanyoles de Turisme) repartides per tot el món. Buf! Ja us podeu imaginar la pençada que això representava.

Hi havia un front obert en aquell moment.

No tenia cap mena de dubte: entrar a formar part de Hostelling Internacional. Aquests albergs són els que estan a dins de la xarxa d'albergs, els millors de tot el món, i tenen aquest estàndard de qualitat. Creia que l'INOOUT havia d'entrar dins de l'elit dels millors albergs del món. Sort en varem tenir del Miquel Àngel Tataren de TUJUCA, ara Xanascat.

Al poc temps, es van incorporar a l'equip de l'INOOUT el nou màitre del restaurant, en Ramon Montserrat, i la M. Marta al departament de neteja.

En Ramon Montserrat (o *Ramonet* com li diem els de l'INOOUT carinyosament) és un gran senyor de la restauració i l'hostaleria, amb més de trenta anys d'experiència a les espatlles. Té un currículum impressionant i un cor encara més gran.

Tot i que sembla un home dur, amb cara de pocs amics i sempre seriós, és un tros de pa; els *nanos* se'n van adonar de seguida. Es va guanyar el respecte i l'admiració de tots en quatre dies, va organitzar i posar en marxa el restaurant de l'INOOUT!, però això és una altra història per a un altre llibre, que es podria titular «El miracle del restaurant de l'INOOUT».

—Ferran, com ho portes?

—Bé, Ramon, bé. Molta feina.

En Ramon i jo aprofitàvem per fer un cigarret i un cafè i comentar la jugada després de dinar, i realment tots dos ens trobàvem en un ambient molt diferent del que estàvem acostumats a treballar. «Això és un altre tipus d'hoteleria, Ferran, a més, se'm fa molt pesat venir cada dia des de Vilanova, són molts quilòmetres», em diu en Ramon, mirant-me fixament. Aleshores s'apropa l'Iban i diu: «Quina sort que estiguis aquí amb

nosaltres, Ramonet, estic molt content d'aprendre cada dia amb tu, gràcies. I des que esteu aquí tenim molts clients i no ens avorrim, treballem de valent! L'INOOUT sense clients està molt trist i ara no parem!»

Estic convençut que comentaris com aquest són els que ens donaven les forces per tirar endavant amb més empena i força per ensenyar l'hoteleria als companys de l'alberg.

La dedicació de tot el personal era fora de sèrie. No m'havia passat mai a la vida que els treballadors arribessin una hora abans per començar a treballar per voluntat pròpia. «Què fas aquí tan d'hora, Sonia?», pregunto. «Mira, fill meu, que tenia ganes de treballar, i així no perdo l'autobús.» Em vaig quedar bocabadat!

Avançàvem. Una setmana més tard, el front obert es va tancar satisfactòriament i començàvem els tràmits per convertir-nos en un alberg de màxima categoria, acreditats per Hostelling Internacional.

Però començàvem a tenir incidències d'altres tipus. Ara venien molts clients i, pels comentaris que ens feien, ens indicaven que havíem de millorar bastant. Ara bé, nosaltres estàvem orgullosos i convidàvem sovint a dinar persones que consideràvem importants.

ELS CONVIDATS

Per aquí han desfilat parlamentaris de tots els partits —tant catalans com europeus—, també alguns famosos del món de l'esport, la moda, les arts i la cultura. De tots els convidats, però, en tinc un de preferit perquè es va fer seu l'INOOUT i va venir molt sovint a visitar-nos, fins i tot portant premsa: es tracta de qui va ser alcalde de Barcelona, Joan Clos.

Però sé que la M.^a José estava especialment emocionada amb dos dinars que vam tenir a l'INOOUT: un amb la Rosa M.^a Pujol, en el qual no vaig tenir l'oportunitat de ser, i un altre en què la vaig veure anant d'una banda a l'altra sense parar: «Avui ve a dinar en Carles Martí, surt del despatx i vine cap al restaurant que tot ha d'estar superestupendíssim per a aquest àpat», m'insta la M.^a José. I em comenta: «Gràcies a en Carles Martí existeix l'INOOUT. És qui ens va cedir les instal·lacions per fer el que ara és l'alberg. És una gran persona i molt sensible amb el tema social. Els terrenys de l'INOOUT són una cessió del Districte de Sarrià Sant Gervasi a 35 anys, Ferran. Així que al menys durant aquest temps l'hem de fer funcionar.»

—Carles, et presento en Ferran. És el director de l'INOOUT. Després de tants intents, hem trobat una persona que sap de l'ofici i que té molt bon rotllo amb els treballadors—, diu la M.^a José.

Recordo perfectament que vam dinar a la terrassa i que aquell dia feia un sol fantàstic i una temperatura molt agradable.

—A l'INOOUT s'està molt i molt bé —diu en Carles—. Com ho feu perquè vinguin fins aquí els turistes? I d'on són?

—Són d'arreu del món: Austràlia, Estats Units, Alemanya, Itàlia, Regne Unit, França, etc. Tenim presència a la majoria de webs de reserves per Internet, els nostres clients són uns grans usuaris de la xarxa.

Personalment, pensava que era una malifeta que ens haguessin cedit aquestes instal·lacions, per a la ubicació de l'alberg, però a poc a poc la localització ha estat un punt clau.

És tal la importància de donar unes bones directrius i acurades, que pot variar un 100% l'índex de satisfacció del client, i que d'aquesta manera no se sentin enganyats, ho explicaré amb una experiència real:

LA LOCALITZACIÓ

«Però, Ferran, no te n'adones que si diem que som al parc de Collserola no vindrà cap client!», em diu la M.^a José convençuda que l'INOOUT és realment a cinc minuts de la Rambla.

La informació, com més acurada millor, com més exactament expliquem als clients com poden arribar fins a nosaltres, millor serà la puntuació. A més, no tothom vol estar-se al centre de la ciutat, hi ha qui prefereix la tranquil·litat i valora molt positivament poder llevar-se i esmorzar a una terrassa sentint el cant dels ocells, respirar aire pur i ser atès per una cambrer amb tot el carinyo i dedicació del món, i sentir-te com si estiguessis a casa teva.

Va ser un tema a tractar que ens abaixava molt la puntuació dels clients a les enquestes de qualitat.

«Som on som», li vaig dir a la M.^a José. «No podem vendre que som a cinc minuts de la Rambla i la plaça de Catalunya, per ben comunicats que ens trobem», pels Ferrocarrils de la Generalitat, si estem a 20 minuts!

Justament això ho va llegir un client francès, en Pierre, que molt irònicament va comentar: «*Oui, peut être avec l'avion*». Sí, en avió sí que hi estàs en cinc minuts a la plaça de Catalunya. En Pierre s'ha convertit en un client incondicional i sempre que ve a Barcelona s'està amb nosaltres, crec que seduït pels nostres treballadors.

ELS NOSTRES TREBALLADORS

Com tants altres clients, en Pierre baixava a esmorzar i es deixava portar pels comentaris amb l'Aurora i l'Iban.

—Bon dia Pierre —li diu ella amb molt d'entusiasme.

—*No tens l'Iban avui?*

—És allí.

«Millor aprendre que no aprendre», comenta l'Iban a una de les seves companyes, mentre li explica que el grup de 50 joves madrilenys que ha ocupat l'alberg durant uns dies s'ha acomiadat d'ell molt afectuosament i li ha regalat un clauer.

—Com estàs, Aurora? —li diu un client.

—*Bé, molt bé, i tu?*

—He dormit com un rei! Que em dones l'esmorzar?

—*I tant! Este fin de semana me voy a Corbera con mis padres.*

—Ah! Que bé, així que descances el cap de setmana?

—*Con el Bud y el Ney*

—Qui són el Bud i el Ney?

—*Mis perros.*

—Ah! que tens dos gossos.

—*Muy listo* — li contesta l'Aurora amb un somriure.

L'Aurora té molta empatia amb la gent. Ella va ser l'estrella quan, animats pel Fermí Puig, van venir el Ferran Adrià i deu xefs més a visitar-nos. Vam sortir a tots els mitjans de comunicació.



El famós cuiner, Ferran Adrià, amb l'Aurora Lamolla a l'INOUT.

LA TÀCTICA DE LA COMUNICACIÓ

«Ferran, estem en quadre. Estic molt preocupada per l'ocupació d'aquest mes, hem de fer alguna cosa, **hem de fer països** i aquest cop de veritat», em diu la M.^a José, entre preocupada i emocionada, perquè un cop més gràcies a la seva creativitat i inventiva, era hora de posar en marxa tots els engranatges de la maquinària dins i fora de l'INOOUT.

En l'actualitat tenim referències a 7.310 pàgines d'internet des del buscador Yahoo per **INOOUT Hostel Barcelona Spain** i hem sortit a la premsa en multitud de mitjans: ràdio, televisions de tot arreu. Hem volgut que l'INOOUT es convertís en:

«Un magnífic aparador de la discapacitat»

«Sí», diu l'Iban, el crac del restaurant, que sempre té les antenes posades a totes les taules. És la primera persona a qui els clients d'INOOUT veuen quan entren per la porta. Des que l'alberg es va engegar, aquest jove ha donat la benvinguda a tothom qui ha passat per l'alberg, s'ha encarregat dels esmorzars al restaurant i, algunes vegades, ha ajudat els companys en les diferents tasques que se li han encomanat. L'Iban és una de les 56 persones que treballen a l'alberg i que dia a dia s'encarreguen de totes les tasques de restauració.

—*Què passa, Iban?*

—No res. Us he sentit que sortim molt a internet i que ens poden trobar en uns quants milers de pàgines, però per arribar aquí els clients es perden. És que no podeu posar un cartell o un senyal?

LA SENYALITZACIÓ

La senyalització de l'alberg és un tema encara a millorar. Vam avançar molt des que uns cartellets de plàstic t'indicaven de l'estació de Baixador de Vallvidrera el camí a l'alberg.

A poc a poc aquests van anar desapareixent, i els havíem de tornar a enganxar. Vam demanar l'autorització al Districte i ens van concedir uns quants cartells amb cara i ulls, patrocinats pels nostres amics de Tabasa.

«Ja tenim senyals a la carretera, a la sortida de l'estació de ferrocarrils. Que bé, Kika! Ara ja no hauràs d'anar a buscar els clients perduts al barri de Mas Guimbau!», li comento amb ironia. Rient, ella em diu: «No te importe!»



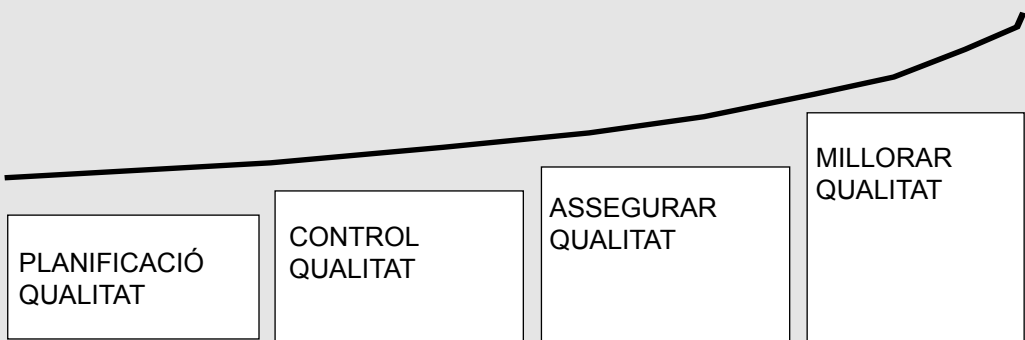
A la sortida dels túnels de Vallvidrera n'hi ha un que indica l'INOOUT a 3 km en direcció a Barcelona. A la cruïlla del semàfor de Baixador de Vallvidrera, en tenim un parell que indiquen INOOUT, tot entrant al barri del Rectoret.

GESTIÓ DE LA QUALITAT

A l'INOOUT Alberg la qualitat es defineix com a bona atenció i neteja, criteris que s'han escollit d'acord amb la investigació de mercat.

Es pretén aconseguir una millora de qualitat constant, que permeti un creixement de les operacions de l'INOOUT.

La qualitat a l'INOOUT Alberg s'aconsegueix amb:



- **La planificació:** convoquem una reunió diària al migdia amb la Noemí, l'Oriol i a vegades la M.^a José i la Kika, que serveixen per comentar les incidències del dia anterior i també per parlar i organitzar els propers serveis i reserves.
- **El control:** mitjançant el seguiment i control dels registres detallats i generals (full de control) situats a la zona corresponent.
- **Assegurar-se:** a l'INOUT Alberg, els processos s'asseguren de dues maneres:
 - Motivant el personal mitjançant la política d'avaluació.
 - Assegurant-se els caps d'operacions del correcte funcionament dels estris i de la idoneïtat dels productes.
- **La millora:** mitjançant l'anàlisi del resultat de les enquestes de satisfacció del client, comentaris i opinions dels clients i dels mateixos treballadors.

Som tan sols dues persones els professionals del turisme que treballàvem inicialment a l'INOUT, però ara, i gràcies al dia a dia i que tot ho imiten, tots ho som!

Ja podem repetir que «hem de fer cas als clients, ells ens diuen cada dia com millorar, ens van marcant el camí que hem de seguir. A poc a poc i amb aquestes petites coses que ens van dient, es va produint un gran canvi, que després donarà bons resultats» i que sense l'exemple del dia a dia no s'aprèn.

En aquells inicis tot era molt rudimentari, «casolà», fet amb molt de carinyo i encara que no era suficient. Calia paciència per agafar un estil més professional.

Aquest procés de millora passava per adquirir i implementar un sistema informàtic per a l'alberg, per a la gestió de reserves, entrades, sortides, càrrec d'habitacions, ordres de serveis, comunicació interna i externa, facturació i comptabilitat. El que en podríem dir «professionalitzar-nos».

Vam passar d'una planificació d'habitacions manual, de paper i bolígraf a un programa informàtic de gestió d'albergs, mitjançant el qual es podia fer el seguiment, per exemple, d'un client des que es posa en contacte amb nosaltres fins al dia de sortida.

La comunicació interna entre els recepcionistes i els diferents departaments s'ha vist molt afavorida, perquè ja no anem deixant notes de paper que després es perden, sinó que ara ens enviem missatges i correus dins del programa i podem consultar la informació des de qualsevol ordinador de l'INOUT.

A més a més, és una eina molt útil de gestió per a l'administració de l'alberg, ens permet conèixer la procedència dels nostres clients, les gràfiques d'ocupació i un registre d'entrada de clients, base de dades, i la facturació diària i mensual, tancaments de caixa, planificacions de neteja d'habitacions, informes de manteniment, etc.

Gràcies a la bona predisposició i les ganes d'aprendre i millorar de tots els departaments, la formació del programa es va fer en un temps rècord, compaginant la feina diària, sense aturar el funcionament quotidià de l'alberg i l'atenció als clients.

Bona mostra d'això són els comentaris que els clients ens deixen al web i a les enquestes de qualitat, on a poc a poc anem escalant posicions en la puntuació global en el rànquing d'albergs.

Cada punt que avancem ens dóna els ànims per continuar millorant dia a dia.

Aquesta és l'enquesta que donem als clients abans de sortir:

MILLORA CONTÍNUA

Enquesta de satisfacció al client

MILLORAREM JUNTS!

Ha estat un plaer haver-te rebut, esperem que hagis gaudit dels nostres serveis.

Volem que en la teva propera visita estiguis, encara, millor atès i per això et demanem una avaluació de la nostra feina en els aspectes següents:

	Excel·lent		Regular		Pèssim
Aspecte	1	2	3	4	5
Seguretat	1	2	3	4	5
Localització	1	2	3	4	5
Personal	1	2	3	4	5
Neteja	1	2	3	4	5
Divertit	1	2	3	4	5

Alguna altra informació que consideris important i que ens ajudi a millorar la nostra feina?

**PUNTUACIÓ A MARÇ DE 2008 DE L'INOUT
A LA CENTRAL DE RESERVES D'INTERNET HOSTELWORLD
78% DE SATISFACCIÓ**

5 LOGÍSTICA DEL DIA A DIA

Noemí Caparrós

Ja fa més de quatre anys que formo part de la plantilla de treballadors de l'INOUT. Abans mai no havia treballat a hoteleria, ni tampoc en tenia cap estudi relacionat, però el meu certificat de discapacitat física i les habilitats que em van trobar a l'entrevista inicial, em van obrir les portes per entrar a formar part d'aquest vertiginós projecte.

Si miro enrere i comparo, és impressionant com hem crescut, com hem après i com ens hem llançat a assolir qualsevol repte de feina! Inconscients? Prepotents? Il·lusionats, segur! I ens n'hem sortit amb èxit! Cadascun de nosaltres, des de la més alta direcció fins al treballador de jardineria, hem anat assolint i superant innumbrables reptes i situacions.

Seria impensable ser on som ara sense el canvi de direcció i afortunadament aquest ha estat, indubtablement, el meu suport més important i la clau de l'èxit. Gràcies, Ferran!

Des del primer moment em va fer il·lusió, no sols formar part d'un equip de treball tan especial, sinó d'un projecte innovador, ja que obríem un alberg al bell mig del parc de Collserola, amb la particularitat de tenir una plantilla formada per un noranta per cent de persones amb discapacitat, amb l'handicap afegit que cap de nosaltres tenia experiència prèvia a hoteleria i restauració.

Quan em van proposar la possibilitat de promocionar-me laboralment i encarregar-me de tota l'àrea de logística i personal de l'alberg, inicialment em va agafar com un vertigen pensant que potser les noves competències em farien deixar enrere l'etapa inicial de l'alberg que tan feliç, còmoda i tan especial havia estat per a mi.

Però amb sentit comú i ganes de fer el màxim, vam fer la formació dels treballadors per desenvolupar les seves tasques ja que també, la majoria provenien d'altres sectors laborals, i aquests no tenien res a veure amb les habilitats que es requereixen per a l'hoteleria. Com diu la Kika: «Tot fàcil!»

Us podeu imaginar el dia a dia de l'alberg INOUT? Ens trobàvem persones que, com he dit abans, havíem d'assolir noves situacions laborals, totalment desconegudes professionalment: atenent el públic, servint taules al restaurant o fent la neteja de les habitacions.

La sensació que teníem era d'estar amb una estrena constant i això sempre et posava en una situació d'alerta, perquè volíem aconseguir donar els serveis amb total professionalitat i eficàcia.

La M.^a José em va proposar el canvi professional i em va demanar que li donés una empenta més pràctica a tot allò que ja començava a tenir forma: protocols de treball, calendaris laborals, torns de personal, comercialització d'esdeveniments externs, posar en funcionament un restaurant per tal d'augmentar la facturació, reestructurar a una metodologia més funcional tota la feina, que d'una o altra manera ja funcionava, etc. Tot plegat va ser molt emocionant.

Va ser força positiu per a mi com a persona, però davant meu es presentava un repte davant del qual, no vull mentir, no sabia si estaria a l'alçada de les circumstàncies.

Ara, quan ja fa més de tres anys que gestiono aquesta àrea, he de dir que gràcies a les ganes de treballar, a la tenacitat i a la dedicació de tot l'equip que formem l'INOOUT —tot i que semblava que no pogués agafar ordre o que el desordre formés part del nostre tarannà— gairebé tot, perquè dir tot seria potser massa pretensions, funciona: tenim processos i protocols i, el que és més important per a tots nosaltres, «la puntuació que el nostre departament rep dels clients és del 84 % de satisfacció a final del 2008».

LA LOGÍSTICA DE L'ALBERG

Aquesta àrea planifica el personal necessari de cada departament segons la càrrega de treball prevista i del material necessari per fer-ho.

Us detallaré tots els departaments que té el nostre alberg, la divisió per seccions, els horaris i la feina de cadascú.

L'alberg consta de 5 departaments amb el seu personal i els seus responsables de cada area. Tenim:

Recepció

Torn matí: de 07.30 h a 16.30 h.

Torn de tarda: de 13.30 h a 22.30 h.

Torn de nit: de 22 h a 8 h.

Neteja

Torn de matí: de 9 a 17.30 h.

Torn de tarda: de 13.30 a 22.30 h.

Jardineria

Torn de matí: de 9 h a 17.30 h.

Restaurant

Torn de matí: de 7.30 h a 16.30 h.

Torn de tarda: de 13.30 h a 22.30 h.

Manteniment

Torn de matí: de 8 h a 17.30 h.

Doncs ja tenim a l'alberg desgranat i ara és hora de posar-hi ordre. Vam utilitzar plantilles i protocols que ja estaven dissenyats pel nostre equip directiu i pedagògic des del començament, però òbviament, pel gran canvi que vam patir, com ja he comentat abans, els vam haver d'adaptar a la nova situació de demanda.

Una situació que es diferenciava perquè teníem clients no només a l'alberg, sinó també al restaurant, clients d'empreses i gent de Barcelona i rodalies.

Clients que entraven i sortien constantment, demandes sobre la marxa sense poder preveure. Era difícil tot plegat fer que els nostres treballadors entenguessin la necessitat que els nostres clients utilitzessin les nostres instal·lacions, restaurant, habitacions, serveis i altres, i que gràcies a això nosaltres teníem feina. Gràcies que embrutaven els espais que tant els havia costat de netejar, que utilitzaven els serveis de menjador per esmorzar o bé per passar una estona entretinguda a les nostres terrasses mentre contemplaven el parc i es prenien un refresc, que gràcies al seu descans i oci, nosaltres teníem una bona facturació i feina.

Els nostres nois i noies, treballadors de restaurant i de neteja, ho veien com un problema ja que ells interpretaven la feina que els havia costat: muntar i desmuntar bufets per servir esmorzars a les 8 hores, dinars a les 12.30 d'autoservei, a continuació serveis de restaurant i tornem-hi sopars d'allotjats a les 7.30 i després clients de Barcelona per sopar i a vegades amb festa disco-show, era sempre la mateixa rutina i com un no acabar mai.

Tenien el síndrome de Penélope! És comprensible perquè quan treballaven a gràfiques feien una feina, l'acabaven i n'entrava una altra de diferent. Com podien entendre, amb la seva experiència laboral de tipus industrial, que al matí netejaven les habitacions i que en el transcurs del dia tornessin a quedar brutes com si res? Que calia fer la neteja i ordre de les nostres sales i espais comuns perquè els clients constantment poguessin fer-ne ús en perfecte estat, com si no suposés cap esforç? En fi, tenir sempre les instal·lacions preparades, netes i funcionant amb una operativa que no sacrificués el descans del nostres hostes.

Tot això va ser molt complicat ja que els nostres treballadors al principi no comprenien el perquè. Vam haver d'observar quines eren les aptituds de cadascú per poder fer èmfasi en les seves mancances i alhora potenciar les seves capacitats. De mica en mica, tots junts vam entendre, vam saber, observant, quines eren les necessitats dels nostres clients i quina era la nostra capacitat de reacció i d'operativa.

En el cas de neteja, per exemple, ens vam fixar i vam controlar el temps aproximat que els nostres treballadors trigaven a fer les neteges de cada espai. Vam diferenciar les zones i els espais comuns (per a tots els clients) i els espais privats (habitacions i lavabos). Això ens va permetre reflectir en els registres de treball la freqüència de neteja que dedicaríem a aquests espais.

De totes maneres, no es pot ser rígid perquè cal tenir sempre en compte la previsió d'ocupació o altres usos, especialment si són espais comuns, és a dir zones de pas o saletes d'estar, els donarem una freqüència de neteja o una altra. Si són lavabos o habitacions, aquí invertirem més temps i més dedicació, així com una exhaustiva revisió per part dels responsables d'aquestes àrees i veure si es netegen amb eficiència.

Vam instaurar protocols de treball i plantilles amb la descripció de com es fa cada cosa i qui la fa, i així vam aconseguir no sols més responsabilitat personal en cada tasca, sinó també més autonomia i responsabilitat, i això els beneficià també en la seva vida personal.

Quan finalment vam aconseguir tenir com es feia cada cosa al restaurant i responsabilitzar a qui la feia en cada moment, va ser el moment d'aplicar accions comercials més potents que el boca-orella dels amics. Ara tenim el restaurant plé cada cap de setmana i una colla de demandes per festes, casaments i altres actes.

No puc obviar els calendaris laborals i els horaris. El que potser ha estat i segueix estant una de les dificultats que més maldecaps ens porta, per al dia a dia, del nostre alberg per la dificultat de previsió dels serveis, ja que els clients poden trucar i demanar un sopar o una festa en qualsevol moment.

Tenint en compte que nosaltres estem oberts 365 dies a l'any i que el nostre alberg no tanca mai, aconseguir tenir un servei permanent i donar en tot moment resposta a les necessitats que es puguin presentar dels nostres clients durant 24 hores ha estat i és molt difícil.

Sort que, amb la nostra fórmula de copropietaris de l'organització, al final —i fruit d'una experiència que la M.^a José va portar d'una cooperativa d'autogestió d'Itàlia—, vam poder muntar un calendari bàsic per cobrir les necessitats dels dissabtes, diumenges i festius, i fer descansos setmanals fora del cap de setmana. Us podeu imaginar la complexitat que tot això va suposar?

No em vull allargar més en els detalls del camí que hem recorregut. Ara estic contenta perquè la facturació de restaurant s'ha triplicat i tenim capacitat per servir fins a 265 persones en el darrer casament!

Ànims a tots els que s'hi vulguin engrescar!

MODELS DE CALENDARI LABORAL SETMANAL

Data calendari setmanal

RESTAURANT I NETEJA

	OBRERS											
	Móni	Bousian	Carlos	Rosa	Nat	Laia	Aurora	Iban	Sergio	Albert	Sara	Abde
Dilluns												
Dimarts	1			1								
Dimecres		2			2							
Dijous												
Divendres												
Dissabte				1								
Diumenge												

OBSERVACIONS:

- 1 MATINS
- 2 TARDES

NETEJA

	RESPONSABLES				OBRERS							
	Charo	Antonio	M.Marta	Vanesa	Nati	Silvestre	Lluís	Mireia	Yuri	Sonia	Irene	Javi
Dilluns												
Dimarts	1											
Dimecres		2										
Dijous												
Divendres												
Dissabte												
Diumenge												

OBSERVACIONS:

- 1 MATINS
- 2 TARDES

MODELS DE CALENDARI LABORAL MENSUAL

NETEJA

	Javi	Irene	Sonia	Lluís	Yuri	Mireia	Silvestre	Natalia	Vanesa
DISSABTE	1*	1*	1	1*	1*	1*	1*	1	1
DIUMENGE	2	2	2	2	2	2	2	2	2
DILLUNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIMARTS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
DIMECRES	5	5	5	5	5	5	5	5	5
DIJOUS	6	6	6	6	6	6	6	6	6
DIVENDRES	7	7	7	7	7	7	7	7	7
DISSABTE	8	8	8	8	8	8	8	8	8
DIUMENGE	9	9	9	9	9	9	9	9	9
DILLUNS	10	10	10	10	10	10	10	10	10
DIMARTS	11	11	11	11	11	11	11	11	11
DIMECRES	12	12	12	12	12	12	12*	12	12
DIJOUS	13	13	13	13	13	13	13	13	13
DIVENDRES	14	14	14	14	14	14	14	14	14
DISSABTE	15	15	15	15	15	15	15	15	15
DIUMENGE	16	16	16	16	16	16	16	16	16
DILLUNS	17	17	17	17	17	17	17	17	17
DIMARTS	18	18	18	18	18	18	18	18	18
DIMECRES	19	19	19	19	19	19	19	19	19
DIJOUS	20	20	20	20	20	20	20	20	20
DIVENDRES	21	21	21	21	21	21	21	21	21
DISSABTE	22	22	22	22	22	22	22	22	22
DIUMENGE	23	23	23	23	23	23	23	23	23
DILLUNS	24	24	24	24	24	24	24	24	24
DIMARTS	25	25	25	25	25	25	25	25	25
DIMECRES	26	26	26	26	26	26	26	26	26
DIJOUS	27	27	27	27	27	27	27	27	27
DIVENDRES	28	28	28	28	28	28	28	28	28
DISSABTE	29	29	29	29	29	29	29	29	29
DIUMENGE	30	30	30	30	30	30	30	30	30
DILLUNS	31	31	31	31	31	31	31	31	31

no treballa: festa setmanal, recuperada o vacances

torn de matí

torn de tarda

DEPARTAMENT D'OPERACIONS

Neteja, jardineria i restauració

En línies generals és un departament que organitza, coordina i controla els serveis de:

- Neteja: es presta diàriament a l'INOOUT entre les 9 h i les 17 h fonamentalment.
- Restauració amb tres àpats: esmorzar, dinar i sopar en règim de menú del dia o a la carta amb preavis i que, per tant, es fa tots els dies del any, laborables i festius, en dos torns de treball que cobreixen una franja d'atenció al públic de 7.30 h a 22.30 h.
- Jardineria: s'efectua de dilluns a divendres, tot l'any, de 9 h a 17 h.



En Kiko Torelló traient les fulles del jardí.



La Mireia Carrera i en Yuri Monteys doblgant llençols.



En Yuri Monteys fent els llits.



El Lluís Pagés netejant els passadissos.

FUNCIONS QUE DEPENEN DEL SERVEI DE RESTAURACIÓ

Cambrers de bar i restaurant.

Preparació i reposició del bufet d'autoservei:

- Esmorzars
- Dinars
- Sopars

Preparació i recollida de taules.

Neteja dels espais de restauració: menjador, vestíbul del restaurant, terrassa, lavabo i restaurant per a clients.

Recepció de restauració: atenció als hostes.

Gestió de les reserves dels menús diaris, comunicació amb el restaurant.

Servei de dinars a la carta, per empreses i festes particulars.



DISTRIBUCIÓ DE FUNCIONS PER LLOCS DE TREBALL I CONCRECIÓ DE TASQUES DE RESPONSABILITAT

BUFET AUTOSERVEI



Preparar l'autoservei segons MODEL .	
Preparar els estris necessaris als carros perquè els clients es puguin servir l'esmorzar: safates, gots, coberts i tovallons.	
A les 8, omplir una gerra amb llet sencera i una altra amb llet i lliurar-les al responsable de mostrador.	
Anar servint els clients que vénen a esmorzar: dues peces de menjar i un suc.	
Anar reposant tot el que calgui al mostrador de l'autoservei mentre és l'horari de l'esmorzar.	
A partir de les 10 h, apagar els llums si no cal tenir-los encesos.	
Omplir totes les gerres que no es fan servir d'aigua i posar-les a la nevera	
A les 11.05 h, recollir el mostrador de l'autoservei.	
A les 11.45 h, omplir d'aigua (4 cubells blancs) i posar-les dintre del recipient de l'autoservei (on van les safates del menjar) i engegar els dos forns.	
Portar a la restaurant tot el que s'ha fet servir i netejar-ho amb el rentavaixelles industrial.	
En tornar del restaurant amb els estris nets, guardar cada estri al lloc que li correspon.	
Netejar el mostrador de l'autoservei per sobre, per baix i per dins, i ordenar el que hi ha darrere del mostrador.	
Escombrar i fregar la zona de l'autoservei.	

FULL DE CONTROL DE SERVEIS

INOUT

Servei efectuat per

Neteja i manteniment del restaurant



Servei efectuat per	Dia	Hora d'entrada	Hora de sortida

FUNCIONS QUE DEPENEN DEL SERVEI DE NETEJA

Neteja a fons de les habitacions i del mobiliari:

- Canviar els llençols.
- Escombrar i fregar.
- Treure la pols.
- Netejar els vidres.

Neteja dels lavabos:

- Papereres.
- Vàter, piques i dutxes.
- Vidres i miralls.
- Terra: escombrar i fregar.
- Rajoles i portes: desinfectar.



Neteja dels espais comuns:

- Distribuïdors.
- Sales.
- Escales.
- Passadissos.
- Instal·lacions generals: ventiladors, interruptors, radiadors, llums, sòcols, etc.

Neteja i restauració de mobiliari antic.










Tapisseria de taules, cadires i butaques.

NETEJA VESTUARIS HOMES



Juny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
Netejar zòcols																																			
Netejar llums																																			
Netejar interruptors																																			
Netejar finestres																																			
Netejar miralls																																			
Buidar papereres																																			
Reposar paper wc																																			
Reposar netejar																																			
Netejar piques																																			
Netejar rajoles																																			
Netejar wc																																			
Netejar dutxes																																			
Netejar eixugamans																																			
Netejar mampares																																			
Netejar vestibul																																			
Fregar vestibul																																			
Netejar taquilles per sobre i per fora																																			
OK																																			

EDIFICI SENGLAR - NETEJA GENERAL

VESTIBUL																																	
Juny		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
 Netejar zòcols																																	
 Netejar llums																																	
 Netejar interruptors																																	
 Netejar ventilador																																	
 Netejar portes																																	
Netejar radiadors																																	
 Escombrar vestibul																																	
 Fregar vestibul																																	
 Netejar armaris i repises																																	
 OK 10																																	

EDIFICIS - NETEJA GENERAL - SALA DE TV



PRIMER NIVELL

Juny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
 Netejar zòcols																																	
 Netejar llums																																	
 Netejar interruptors																																	
 Netejar ventiladors																																	
 Netejar parets i sostres																																	
 Netejar radiadors																																	
 Netejar vidres i finestres																																	
 Netejar papereres																																	
 Netejar cortines																																	
 OK 10																																	

EDIFICIS - NETEJA DEL WC - HOMES













PRIMERA PLANTA

Juny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
Netejar finestres																																			
Netejar miralls																																			
Buidar papereres																																			
Reposar paper wc																																			
Reposar netejar																																			
Netejar piques																																			
Netejar rajoles																																			
Netejar wc																																			
Netejar dutxes																																			
Netejar mampares																																			
Netejar eixugamans																																			
Escombrar																																			
Fregar																																			
OK w10																																			

EDIFICI SENGLAR - NETEJA GENERAL

PRIMER NIVELL - Habitación .º 11

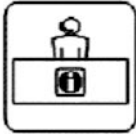
Febrer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
 Netejar zòcols																															
 Netejar llums																															
 Netejar interruptors																															
 Netejar ventiladors																															
 Netejar parets i sostres																															
 Netejar radiadors																															
 Netejar vidres i finestres																															
 Netejar papereres																															
 Netejar cortines																															
OK  10																															

FULL DE CONTROL DE SERVEIS

INOUT

Servei efectuat per

Neteja i manteniment del vestíbul



Servei efectuat per	Dia	Hora d'entrada	Hora de sortida

FULL DE CONTROL DE SERVEIS

INOUT

Servei efectuat per

Neteja i manteniment de la sala de restaurant



Servei efectuat per	Dia	Hora d'entrada	Hora de sortida

FULL DE CONTROL DE SERVEIS

IN OUT

Servei efectuat per

Neteja i manteniment de les escales



Servei efectuat per	Dia	Hora d'entrada	Hora de sortida

FULL DE CONTROL DE SERVEIS

INOUT

Servei efectuat per

Neteja i manteniment dels lavabos



Servei efectuat per	Dia	Hora d'entrada	Hora de sortida



L'Aurora Lamolla consulta la seva graella per saber què ha de fer per netejar.

FUNCIONS QUE DEPENEN DEL SERVEI DE NETEJA

Neteja dels espais exteriors:

- Porxos.
- Terrasses.
- Carretera.
- Escales.
- Àrea infantil (buidar papereres, escombrar, recollir brossa...).

Neteja i cura del jardí del recinte:

- Segar la gespa.
- Podar.
- Regar plantes i desbrossar.
- Recollir la llenya seca.

Restauració de mobiliari i instal·lacions d'exterior i de l'espai del servei:

- Envernissar i reparar la fusta.
- Pintar les parets



En Nacho Cisa, la Miereia Carrera i en Kiko, els jardiners.



Nacho Cisa.



Nacho Cisa.

6 ANECDOTARI: QUI HA PARLAT D'ORGANITZACIÓ?

Kika Sauquet

«INOUTIS»

Després de quasi 4 anys de funcionament, l'alberg INOUT ja té vida pròpia, gairebé diria que a les nostres vides hi ha un abans i un després des que vam començar el projecte de l'INOUT, fins i tot quan parlem de nosaltres ens diem els *inoutis* i hem creat un llenguatge propi per identificar segons quines situacions que a vegades ens passen.

No en puc explicar algunes, perquè formen part de la rereguarda de qualsevol establiment de cara al públic on moltes vegades obres la porta i no saps el nombre de clients que t'arribarà, ni allò que et demanaran. Ara bé, el que sí que puc dir és que tots hem crescut, hem desenvolupat habilitats impensables, mai hauríem somiat que en un mateix dia faríem de comercials, relacions públiques, decoradors, tapissers, fotògrafs, cambres, jardineros, rentaplats, etc. O sigui, que en un dia fem tots els papers de l'auca. Aquesta és la realitat del dia a dia dels treballadors de l'INOUT. Ara bé, la segona part d'aquesta realitat de la feina ens passa en un ambient divertit, de col·laboració, que engresca a continuar.

Dins d'un servei de cara al públic, on s'està en permanent contacte amb els clients, és impossible preveure tot el que et poden demanar.



Una de les sales.

Al començament d'obrir l'alberg, els nostres treballadors veien les sales de televisió, les habitacions, el restaurant, etc. i deien: «Que bé que ens ho passarem: veurem la tele, demanarem cocacoles...». No entenien que ells no eren els clients, sinó que venien a treballar!

Però quan ja havia passat un temps i alguns d'ells estava allotjat a l'alberg, perquè la família havia marxat de viatge o per qualsevol altra circumstància, un cop acabada la seva jornada laboral deien: «Ara ja estic de client».

Un dia el restaurant estava ple i ens vam adonar que una de les cambreres havia desaparegut.



L'Aurora: sempre somriu...

No la trobàvem i el responsable la va començar a buscar per tot arreu. Va veure una sala de TV amb la porta tancada, la va obrir i qui s'hi va trobar? L'Aurora estirada al sofà veient la telenovel·la del migdia. En veure que l'havien trobada, va dir: «Me han pescado».

L'INOOUT no dorm mai, estem oberts les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Això vol dir que estem oberts sempre, en moviment constant. I quan dic això, és la realitat, ja que l'alberg té tres edificis amb la qual cosa hi ha moments que estem absolutament desbordats.

I qui no es desbordaria, si en la planificació de reserves consta que el grup de francesos que entren a la tarda són 25 i n'arriben 45! Què ha passat? No ho sabem. Algú

s'ha equivocat en pitjar la tecla o vés a saber... però en aquell moment tots a solucionar el «marró». Corre de seguida a preparar-ho tot, mira si tenim lloc per a 20 persones més. I sempre passen aquestes coses en temporada alta, amb l'INOUT ple i el dia que tens més feina!

Els de recepció tornen a refer la planificació d'habitacions, els de restaurant preparen més sopars, neteja puja llençols i coixineres... i ara es posa a ploure. Com que l'alberg té 3 edificis ara toca anar amunt i avall plovent. Això és el «más difícil todavía».

Al restaurant, després d'ensenyar als cambrers les tasques pròpies del lloc de treball, com són preparar les taules, agafar comandes, servir les begudes, els plats i els cafès, ens vam trobar que, al poc d'obrir, a un cambrer se li va caure l'ampolla de vi oberta a la taula. Com que no li havíem ensenyat a recollir-ho, què va fer? Agafar els tovallons de tela que estaven utilitzant els clients i eixugar tot el vi de la taula posant capes de tovallons. Els clients al·lucinaven.

Moltes vegades a l'INOUT vénen polítics, parlamentaris... L'Aurora, cambrera del restaurant, va saludar un conseller perquè l'havia vist moltes vegades a la TV3 i ell li va fer un petó. Ella li va dir: «Rasques. A veure si t'afaites». Ens vam quedar de pedra i tota la taula es va posar a riure.

Què podem dir del nostre cap d'any xinès? Tenim cuiners autèntics, drac autèntic de la Xina, els nostres cambrers convertits en autèntics cambrers xinesos i quasi parlant xinès i una decoració que ja la voldrien molts restaurants. Per què el cap d'any xinès? Què se li ha perdut a l'INOUT a la Xina?



Celebració del cap d'any xinès.

Res de res, simplement la necessitat i la creativitat. Una vegada més, la història va començar fa tres anys quan 40 clients xinesos van estar allotjats tres mesos i la seva estada va coincidir amb el cap d'any xinès.

Ens van demanar de celebrar-lo amb els treballadors, ja que ells eren lluny de la seva terra i la seva família. Van voler compartir-lo amb nosaltres. Vam aprendre les seves tradicions per a aquesta festa, els seus menjars i tota la decoració que ells posen a casa seva, perquè l'any entri amb bon peu. Gràcies a aquesta coincidència, el cap d'any xinès és ara una celebració anual amb la qual el restaurant obté una facturació addicional el mes de gener, que tradicionalment és bastant fluxiu.

El restaurant de l'INOUT es converteix en un restaurant xinès, amb espectacle inclòs, en menys de tres hores. I quan diem un restaurant xinès vol dir un d'autèntic amb tota la decoració, vaixel·la, estovalles, llums, uniformes dels treballadors, focs artificials, danses i música en directe i la desfilada del drac com a colofó. La bogeria de preparar tot això és per filmar-la, perquè us feu una idea és semblant a la cabina dels germans Marx en versió xinesa.



La Mariona Garcia Panades preparant l'autoservei.

Quan sembla que tot comença a rutllar i tenim una mitjana d'ocupació del 60% toca millorar. Traiem bones notes en diferents aspectes dels ràting de valoració d'internet que fan els nostres clients, sobretot de neteja, però ens donen aprovats justets en diversió i decoració. Bé, ells no en diuen decoració, en diuen «caràcter» i és clar que, si volem estar millor puntuats, s'ha de solucionar. Per començar, hem de ser més divertits o sigui que tothom ha de somriure quan es trobi un client a qualsevol lloc de l'INOOUT, encara que estigui portant un moble que pesa un quintar d'un cantó a l'altre.

Seguidament anem pel «caràcter». En un altre alberg canviarien la decoració contractant un dissenyador, comprant mobles, llums i cortines noves... a l'INOOUT, no. A la M.^a José se li acut una idea i passem la nit del mes que es poden deixar mobles pels carrers amb la furgoneta i carreguem coses (s'ha de tenir molta fe per recollir segons quins trastos de les cantonades i pensar que allò acabarà formant part de la decoració de l'INOOUT).

EL RESTAURANT

Doncs ja estem molt ben puntuats de «caràcter» i això ha estat possible gràcies als *trastos* (patrimoni en el llenguatge *inouti*) que hem recollit. La gracia és que si el que hem trobat és un armari, acaba de barra de bar, i si trobem gàbies de fusta o un bressol antic, acaben al sostre fent de llum del restaurant.

Allò que va començar amb incredulitat, ara ja és un acte de fe. Quan recollim trastos, molts trastos, tots estem segurs que tindran el seu lloc en algun passadís o alguna sala. Ara, no sabem mai el que acabarà sent, perquè el que és estrany a l'INOOUT és que un llum de paret sigui un llum i un armari faci d'armari. Com que tot s'encomana, al director ja li ha agafat gust al «caràcter» i es va animant, perquè tot es vagi canviant i pintant de colors.

La renovació de la decoració no acaba als interiors, ja que els exteriors de l'INOOUT no tenen fi. Té molt de jardí i quatre terrasses, cada una amb un ambient diferent. Això suposa un canvi constant d'estovalles, plantes, llums, testos, pintar parterres... tot es mou. Jo crec que els arbres estan estressats només de veure-ho.

Mereix un apartat especial la responsable de logística, la Noemí, de qui podem afirmar que té el do de la ubiqüitat. Porta tants temes que, per solucionar-los, fa tres coses a la vegada: parlar per telèfon, venent un esdeveniment de restaurant, enviar correus amb pressupostos i alhora, mitjançant gestos, donar ordres perquè preparin un *coffee*. És com un home orquestra del segle XXI i, com que és tan bona comercial, ven tot tipus d'esdeveniments, fins i tot va acceptar un client que volia fer un funeral al jardí.



Una perspectiva del restaurant de l'INOUT.

La nostra gran capacitat organitzativa comporta que moltes vegades celebrem diversos esdeveniments alhora, que es duen a terme en diferents zones. Llavors sí que es necessita concentració, perquè els cambrers no els serveixin la xocolata desfeta als del casament i l'aperitiu als del bateig. És un miracle tot el que passa a l'INOUT.

Els nostres clients són d'arreu del món, parlen diferents idiomes i el nostre personal amb discapacitat intel·lectual només sap unes quantes paraules d'anglès. Aquest entrebanc s'ha solucionat amb mímica i parlant el català amb accent anglès o francès. El més increïble és que es fan entendre i entenen allò que els demanen.

L'Iban, cambrer de l'INOUT, un diumenge al migdia que teníem el restaurant ple de gom a gom, quan ja havia pres la comanda d'unes quantes taules, va arribar a una taula de quatre persones. Van escollir el primer plat, cadascú volia un plat diferent, i a l'hora de prendre nota del segon plat el primer va demanar pollastre farcit. En comptes de continuar preguntant a la resta dels clients què volien, l'Iban els va dir «Escoltin senyors, de segon pollastre per a tots, que així em donen menys feina d'escriure». Això és autèntic de l'INOUT.

Com tots els projectes que comporten obres, el pressupost és un i la realitat és una altra. L'INOUT no va poder escapar d'aquest mal, ja que entre imprevistos i vicis ocults de l'obra, el pressupost es va disparar. Sort que qui és creatiu per als projectes també

és creatiu a l'hora d'obtenir recursos i la M.^a José va escriure cartes a tots els hotels, empreses de subministres de construcció, de llums, tèxtils... per demanar tot el material i mobiliari que no volguessin, o que els sobrés, per poder posar en marxa l'alberg. La resposta va ser tan positiva que, de sobte, la nostra feina era de logística i transport: calia anar a buscar el material i mobiliari cedits als diferents hotels de Barcelona. Un cop vam omplir l'INOOUT de mobles, llums i tot tipus d'estris, vam continuar recollint tot allò que ens anaven donant. Tot allò que no ens feia falta o que era massa luxós per a un alberg ho vam vendre. Aquesta activitat va suposar durant uns mesos bona part de la nostra facturació.

Durant la recollida de mobiliari, vam viure moments indescriptibles amb els treballadors, mentre buidàvem les suites dels millors hotels de Barcelona perquè les renovaven i ens deixaven dues hores per treure tots els mobles que poguéssim abans de l'enderroc. Quines corredisses per les entranyes dels hotels per treure el màxim possible de coses, fins i tot dels subterranis! Quin estudi de logística per encabir el màxim possible de coses en una furgoneta, un camió i els cotxes! Com vam treballar!



La Mari Carmen Lorenzo, en Sergio Hueso, la Mireia Carrera, l'Albert Helguera i l'Iban Lara amb en Ramon Monserrat.

Els treballadors de l'alberg eren els millors comercials. Quan pujaven clients al restaurant els venien mobles i quan pujaven clients que volien comprar mobles els deien que es quedessin a dinar al restaurant o que prenguessin un cafè al bar i així facturàvem més. Quin negoci seria capaç d'aquesta polivalència de personal i d'activitat?

Els començaments de l'INOOUT van ser molt durs, com qualsevol negoci que obre les portes, amb l'inconvenient que l'alberg no està situat al passeig de Gràcia, on tens possibilitats que la gent que passi pel davant et vegi i entri. Nosaltres som en un paratge meravellós, però lluny del centre de la ciutat. El que necessitàvem eren clients. Calia fer una gran tasca per donar a conèixer l'INOOUT a totes les agències nacionals i internacionals, escoles, instituts, associacions... i mentre això no es produïa, què havíem de fer amb tot el personal? Doncs formació.

També la recerca del director de l'alberg té les seves anècdotes. Com convèncer una persona diplomada en turisme, perquè vagi a treballar a un alberg al parc de Collserola, quan les estadístiques diuen que el primer que busca un turista és allotjament cèntric? Cal explicar-li que la seva plantilla de treballadors seran majoritàriament persones amb discapacitat intel·lectual; que, a cada torn, els responsables d'aquests treballadors tindran altres tipus de discapacitats. Per tant el responsable de restaurant serà sord, però prendrà comandes en diferents idiomes, el de recepció hi veu poc, però agafarà les reserves... Tot això de cara al públic. A més, amb l'objectiu que l'ha d'omplir de seguida, perquè no hi ha gaires recursos per aguantar.

Quan el vam trobar, devia estar molt convençut, perquè és el més entusiasta del projecte i té molt bon rotllo amb tots els treballadors. En el seu afany per complir l'objectiu esmentat, de vegades li costa dir que no als clients.

Una altra singularitat de l'INOOUT són els senglars, formen part del paisatge. Te'ls trobes a tot arreu i a tothora. Fins al punt que, a vegades, si tenim les portes del restaurant obertes, volen entrar a dintre. Controlen els horaris en què es treuen les escombraries de la cuina per anar al darrere a veure si els donen alguna cosa i, si no, ho acaben ràpid: tomben tots els cubells i a menjar! Conseqüència: cal recollir les destrosses dels senglars. En general, als turistes els agrada i s'hi fan fotos, tret de quan se'ls troben per primera vegada a la carretera en negra nit. Això ja els impressiona més. Els petits semblen de peluix, però els seus pares ja són una altra història. Un client ens va deixar una nota dient-nos que si els senglars eren una atracció, calia fer un corral per a ells. Nosaltres no podem fer res, perquè som al mig d'un parc natural i van per on volen!

Amb el temps vas aprenent. Quasi endevines quan s'acosta un «marró»! Hi ha hores molt perilloses. Els dilluns al vespre sempre hi ha perill, perquè pot ser que els grups que havien d'arribar en autocar a mitja tarda s'hagin endarrerit i no hagin arribat. Això implica que aquest grup, si tenia planejat sortir a sopar pel centre de Barcelona,



Porcs senglar menjant al costat del restaurant.

ja no ho podrà fer, perquè arriba molt tard, i voldrà sopar a l'alberg, encara que no ho tingui reservat. Aquí comença el «marró»: preguntes cap a les vuit del vespre si falten grups per entrar i, encara que creuis els dits, et confirmen el que tu sospites. Falta un grup de cinquanta. Embolica que fa fort! En llenguatge *inouti*, d'això en diem «alça Manela», que vol dir «espavila, que hem de fer el que sigui per donar de sopar».

Afortunadament, ja tenim el tema per la mà i al final, encara que se'ns presentin deu persones més, ho tenim solucionat. El primer que fem és fer-los pasar a Restaurant i utilitzar el que en llenguatge *inouti* diem «sistema Pujol»: donar una copeta de vi als adults i xips als nens perquè l'espera no es faci eterna. Mentre els tenim entretinguts, baixem a cuina. No sabem si trobarem prou menjar a les càmeres, si tenim prou pizzes o lasanyes al congelador, si tenim prou fruita o iogurts. És un moment d'adrenalina pura!

Quant a les claus, també tenen les seves anècdotes, perquè diverses vegades ens hem endut a casa totes les claus d'un despatx i la mestra la trobem just allà on s'havia guardat una sorpresa portada per uns clients per a la fi de festa i no podem obrir la porta. S'ha de trucar corrents a tothom, a veure si pot pujar de seguida la clau, i mentrestant el nostre cantant entreté els clients fins que podem obrir la porta. Són moments d'angoixa i patiment.



Taula parada per a un sopar especial.

Sempre estem pensant a fer coses noves per innovar i facturar. A la M.^a José se li va ocórrer que, per animar les nits dels dijous, al restaurant es podrien fer les Nits de Misteri i, si per a qualsevol restaurant això és difícil, ara els nostres cambrers fan teatre mentre serveixen les taules. Això, que s'explica en un moment, ha suposat guionistes, música, instal·lacions elèctriques, vestuari, decoració, menús especials de misteri, falques de ràdio per fer-ne publicitat, cartells, vestuari, atrezzo i, el més divertit, assaigs i preparació. Però, una vegada més, els nois ho han aconseguit. Són capaços de fer-ho.



Preparant les piscines per a l'estiu.

Les piscines: a l'estiu fa molta calor i és la nostra temporada més alta. Tenim ple de clients que arriben acalorats de passar tot el dia al centre de la ciutat visitant la Sagrada Família, la Pedrera, les Rambles, etc. En pujar a l'alberg, tots preguntaven si hi havia piscina per refrescar-se i, quan dèiem que no en teníem, ens responien que era una llàstima, perquè amb tant de jardí estaria molt bé.

Com sempre, la falta de recursos econòmics i les ganes de poder oferir una piscina en 24 hores fan estimular la imaginació i així va ser. Vam anar a comprar unes piscines automuntables i, amb una calor que no es podia aguantar i sota el sol de juliol, vam muntar tres piscines rodones petites. Si això no era prou difícil, les vam decorar amb canyes i plantes perquè no es veiés tant el plàstic.



Piscines i solàrium a punt!

Un bon dia va entrar a l'INOUT una parella d'astrònoms i ens van preguntar si ens interessaria oferir l'observació dels estels com una atracció turística. Vam respondre que naturalment que ens interessava i això va suposar el muntatge de les Nits d'Astronomia. Inclouen observació dels estels des de les terrasses del restaurant i sopar amb menú especial per a l'ocasió. Us imagineu menjar una sopa feta d'una constel·lació d'estrelles o uns meteorits mandonguilles amb sípia? Això només és possible en un lloc màgic com l'INOUT.

Tot s'hi val per donar a conèixer l'INOUT. Per això, per fer publicitat del restaurant, se li va acudir a la M.^a José demanar a uns quants cuiners amb estrella Michelin, de renom mundial, que elaboressin una recepta senzilla que es pogués incorporar a la carta de l'establiment.



Dit i fet, les receptes de Ferran Adrià, Fermí Puig i companyia ens van arribar, però de seguida ens vam adonar que no eren tan senzilles. Per començar, no sabíem on trobar els ingredients necessaris per cuinar-les!

Sí que vam aconseguir, però, organitzar una presentació de les receptes davant de la premsa. Va resultar ser tot un èxit: vam tenir tretze cuiners estrellats i tots els mitjans de comunicació a la presentació de les receptes solidàries. Durant l'acte, cada cuiner anava acompanyat d'un dels nostres cambrers i l'Aurora, no es va separar d'en Ferran Adrià: volia ensenyar-li tots els racons del restaurant i explicar-li la seva feina. No va parar fins que el xef Adrià li va explicar com es feia el còctel de suc de taronja natural que hem inclòs a la nostra carta. Està boníssim!



Ferran Adrià amb Aurora Lamolla i Ines Palomar.

L'INOUT és un establiment amb caràcter singular i que s'adapta a les noves tecnologies, fins i tot en la decoració. Tenim en projecte que el nostre ós (de peluix) de mida natural parli. Sí, sí, ho heu llegit bé! El seu gemec intentarà reproduir en un dels bars de l'INOUT l'eco que provoca el crit d'un ós a les parets d'unes coves prehistòriques. Ara mateix és una idea, però quan tinguem temps segur que ho acabarem fent.

Com us hem dit, som a la part alta de la ciutat de Barcelona, dintre del parc de Collserola. Això vol dir que hi fa més fred i algun hivern també neva. Aleshores hem de posar en marxa el nostre particular pla «inout-neucat»: moquetes per les rampes exteriors perquè no rellisqui ningú, sal per la carretera interior per als cotxes i els camions... El més increïble va ser fa tres anys, que va caure una nevada molt forta durant la nit. A primera hora del matí, els cuiners i proveïdors no van poder passar per la carretera, perquè hi havia un bon gruix de neu; alhora, però, els clients que teníem allotjats havien d'esmorzar i no hi podia arribar ni el pa. La solució va ser que la M.^a José, a corre-cuita, va anar a comprar el pa i va començar a pujar amb el cotxe fins on començava la neu; després, va posar cadenes i va anar obrint carretera fins que va trobar una màquina llevaneu que anava amb una altra direcció. Amb el seu poder de convicció –i la paraula màgica a Collserola: «Jaume Pelegrí»– va aconseguir que canviés la ruta i passés la màquina per la carretera interior de l'alberg. Va treure tota la neu i, una altra vegada a corre-cuita, va arribar a la cuina i es van preparar els *bocates*. Això sí, a les fosques, perquè tampoc no hi havia llum.

El passat mes de febrer vam tenir un grup de clients molt curiosos. Teníem la reserva feta a través d'una agència grega que era la primera vegada que treballava per a nosaltres. Era per a un grup de trenta persones –quatre nits de dormir i esmorzar. Van fer l'ingrés del pagament avançat, com totes les reserves, i tot era normal. Va arribar el dia assenyalat i cap a quarts de tres veiem que baixen de l'autocar un grup de trenta senyores d'uns 50 anys, vestides molt elegants: abrics de pell, enjoiades, sabates de taló i amb unes maletes que no es podien ni arrossegar. De seguida que les vam veure, ja vam pensar que no era el lloc on elles esperaven allotjar-se i que havia estat una confusió de l'agència. A la recepció, en començar l'entrada, quan els vam dir que érem un alberg i que les habitacions eren compartides van començar a exclamar: «Això és impossible! Volem marxar. No és el que hem contractat!» A més, estaven mortes de gana, perquè s'havien llevat a les sis del matí per agafar l'avió; estaven molt cansades i afamades.

Ja teníem el «marró». Una altra vegada! Però ara ja tenim experiència i vam posar en marxa el pla «sistema Pujol»: d'entrada, van a restaurant i els donem una copa de vi. Va costar de convèncer-les, però mentrestant, a recepció, es van posar en contacte amb l'agència i van mirar d'esbrinar què havia passat. Elles podien pujar al restaurant –les

convidàvem a una copa de vi mentre demanaven el dinar– i després ja marxarien. Tot això amb la dificultat que la majoria només parlava grec!

Aleshores va començar el pla «no deixar escapar un client» perquè **la facturació és la facturació**. Ens vam posar les piles, perquè de seguida poguessin dinar i després els vam explicar el nostre projecte: que érem una entitat sense ànim de lucre, que el nostre objectiu era donar feina a les persones amb discapacitat... Amb això, van començar a donar propines molt generoses als treballadors i a dir que es quedaven encara que fossin habitacions compartides. Els vam dir que els hi pujaven les maletes a les habitacions i, en agraïment, vinga a donar grans propines a tothom! La conseqüència va ser que, els dies que van estar allotjades, tots els treballadors només les volien servir a elles i deixaven els altres clients, perquè mai els havien donat propines.

Dues de les tasques més importants del director de l'INOUT és donar a conèixer l'alberg a les agències de reserves de tot el món i aconseguir estar a totes les xarxes d'albergs, sobretot les més acreditades. Una de les centrals de reserves més important és Hostelworld i cada any, al gener, organitza un congrés a la seva seu de Dublín. No cal dir que hi havíem d'anar i conèixer quines eren les últimes novetats en el món dels albergs, fer *networking* amb altres albergs i conèixer personalment els propietaris de Hostelworld.

Hi vam anar la M.^a José, el Ferran i jo. Havíem de reservar avió i hotel i aquí ja va començar tot. Com sempre, buscàvem alguna cosa barateta, però amb un mínim (3 estrelles). A la M.^a José li agraden els hotels més aviat antics, encara que no estiguin al centre, i vam veure per internet un *castle* que tenia bona pinta. El vam reservar. Perquè no fos car, vam anar amb Ryanair i vam sortir de Girona a la tarda, o sigui que vam arribar a Dublín a les onze de la nit, amb un fred impressionant i plovent a bots i barrals.

Com el *castle* és als afores, vam llogar un cotxe i, sorpresa!, em va tocar conduir a mi. «Alça Manela», a conduir per l'esquerra, plovent, a la nit i sense saber exactament on era el *castle*. El més difícil sempre es pot superar.

Després d'uns quants ensurts, hi vam arribar, però, és clar, era gairebé les dotze de la nit. Massa tard perquè ens donessin res de sopar i, com que era un hotel amb encant, no hi havia res a la vora... O sigui, que sense possibilitats ni d'una pizza! Però quan érem a la recepció, vam veure que els clients de l'hotel anaven molt mudats i guarnits; els vam seguir i era perquè als salons de l'hotel estaven celebrant una boda i justament començava el ressopó. No ens ho vam pensar gaire i, dit i fet, cap a dintre, a colar-se al convit per poder sopar. Vam perseguir els cambrers que portaven els sandvitxos i vam demanar beguda com si fóssim convidats.

Ara ja anem a hotels cèntrics, s'ha acabat conduir per l'esquerra i anar de gorra als sopars.

Durant aquell congrés vam fer molta feina, molts intercanvis d'informació i vam parlar amb gent que treballava a albergs d'arreu del món. Però el millor que ens va passar va ser a l'hora del *cofee*, quan hi havia bufetades per un sandvitx. Vam anar a la cafeteria de l'hotel —que és on cal anar quan es volen trobar els «contactes importants» d'un congrés—, vam veure un grup de senyors encorbatats prenen cafè i els vam «abordar» elegantment. Quan els vam preguntar qui eren, va resultar que un d'ells era el propietari de Hostelworld!

Ens hi vam presentar, els vam explicar què era l'INOOUT i van quedar tan fascinats pel projecte que, a la setmana següent, un d'ells ens va venir a visitar a Barcelona. Ens va donar consells de millora i, des d'aleshores, tenim un tracte preferencial en la seva agència.

«DISCO-SHOW»

Un dia, mentre dinàvem al restaurant de l'INOOUT amb un dels recepcionistes, en Rodo, vam parlar de les aficions de cadascú i del que més ens agradava fer. Ell ens va dir: «El que més m'agrada és cantar. Abans de treballar aquí, cantava en una sala de festes».



En Rodo, el nostre cantant i responsable d'espectacles.

Va ser dit i fet! Li vam dir que ens ensenyés com cantava, que es posés a cantar allà al mig, que el volíem sentir, perquè seria magnífic que al restaurant poguéssim oferir un sopar amb *disco-show*. La cara que va posar en Rodo va ser de pel·lícula de terror. Ell era un artista! Necessitava assajar, tenir la seva música, el seu vestuari... però no sabia què havia dit. Una altra vegada més, el poder de persuasió de la M.^a José es va posar en marxa i en mitja hora estava cantant i ballant al mig del restaurant sense assajar, sense micròfons i sense res.

Al cap d'uns dies ja havíem muntat al restaurant una tarima per a actuacions, una taula de so, altaveus, micròfons... i tot el necessari perquè en Rodo muntés un espectacle. A dia d'avui ja té espectacles amb repertoris diferents segons el tipus de celebració que demana el client, segons si és una festa d'aniversari de 18, 30, 40 anys, una festa infantil o el que calgui.

Són capítol a part els espectacles de cap d'any xinès, Sant Valentí, Carnestoltes... A més a més del cap d'any, ha muntat uns espectacles engrescadors i divertits on la gent s'ho passa molt bé. A les empreses sempre és bo tenir gent polivalent, però a l'INOUT, la polivalència pot arribar a l'infinit.

7 ELS PARES

Joan Lluís Monteys

La meua jubilació anticipada em va permetre intensificar la dedicació amb el moviment associatiu a favor de les persones amb discapacitat intel·lectual del qual ja era membre actiu. Però, de les diverses entitats i associacions de què formava part, el nostre alberg INOUT tenia un plus especial que m'ha fet enganxar-m'hi totalment... Hi treballa el meu fill, en Yuri!

Aquestes feines de voluntari acostumem a tenir un efecte invers del que la majoria de la gent pensa. Al començament sembla que sigui unidireccional: aportes, ajudes, etc., però al cap de poc temps t'adones que has rebut més del que has donat. Has rebut allò essencial que, com deia algú, «és invisible als ulls».

En els promotors d'INOUT, sembla que es compleix allò de: «La utopia és la realitat del demà». Treballar amb persones que molt sovint demostren gran capacitat de superació, de resoldre problemes inesperats i creativitat és molt agradable, però pot ser que la feina de l'INOUT ho faciliti una mica més. He comprovat que tots, des de la M.^a José, la Kika, la Carmen, el Ferran, la Noemí, els responsables dels departaments, jo mateix i també tots els responsables, els peons dels diferents departaments hem desenvolupat les mateixes capacitats. INOUT ajuda a perdre aquella condició de grup «invisible» dels nostres fills.

El contacte directe amb els clients que hi ha a l'alberg fa que qualsevol situació, sigui de la mena que sigui, s'hagi de resoldre bé i d'immediat i ajudi a potenciar les habilitats socials necessàries per funcionar a la vida diària. També ajuda la seva ubicació privilegiada, al bell mig d'un medi com el parc de Collserola, que facilita el treballar-hi.

Un bon exemple d'aquesta capacitat de superació seria el següent: un matí a primera hora, en passar per recepció, em van comentar que el responsable de restaurant no havia arribat i havien de servir 160 esmorzars (això vol dir l'INOUT ple). Vaig pujar ràpidament al restaurant per ajudar i els tres cambrers de matí, l'Iban, l'Aurora i la Mariona, ho tenien tot preparat, tot funcionava.

Vaig tenir dues sensacions: una de frustració... d'inutilitat: no podia ser l'heroi salvador! i una altra d'orgull en veure la seva capacitat de feina i de resoldre situacions.

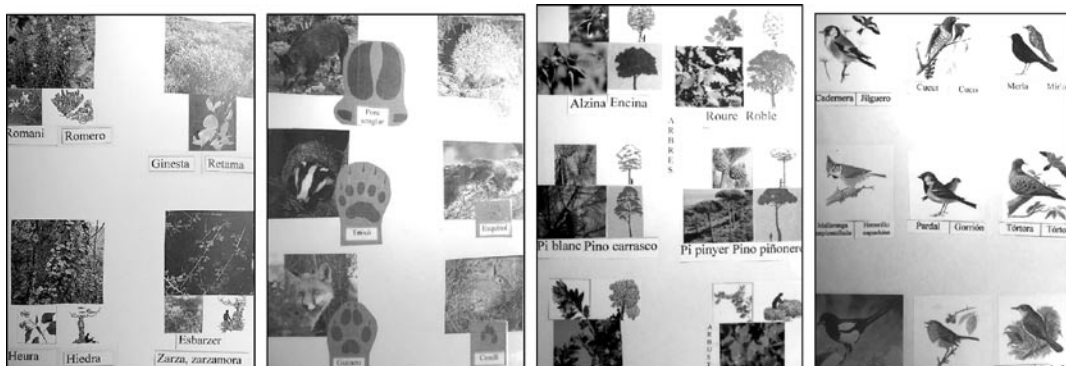
Igual que ens passa a la majoria de les persones que, davant de les oportunitats d'exercir la responsabilitat, ho fem bé. Més tard, quan va arribar el responsable, tot allò ja estava funcionant i jo em vaig limitar a recollir quatre safates.

A la feina específica de cada treballador, cal afegir molt sovint la dificultat de l'idioma. Després d'uns quants gestos, al final se'n surten, perquè hi ha naturalitat entre clients i treballadors. És agradable veure com aquests clients joves no tracten els nostres fills amb gens de paternalisme, com acostumen a fer-ho massa sovint els que ja tenim de mig segle en amunt. La tònica general és d'exigència de bon rotllo d'un servei que esperen rebre.

Com va dir en Jordi Portabella quan era President de Turisme de Barcelona, en una visita a l'alberg: els projectes com aquests de l'INOOUT donen a la ciutat una qualitat de ciutat més humana, una ciutat millor on de ben segur es podrà viure millor.

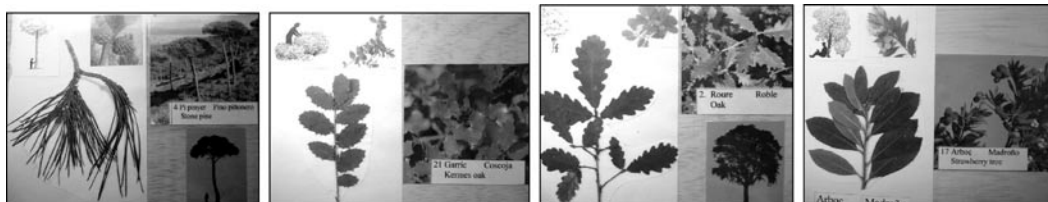
Com a voluntari, he fet a l'INOOUT moltes petites feines manuals que per a mi han estat un descans, un gran canvi respecte del que havia estat la meva feina professional. Una de les accions que vaig iniciar va ser un programa d'educació ambiental, que el dia a dia i les petites feines ens ha fet deixar una mica de banda, però que, de ben segur, tornarem a reprendre.

Com deia un savi, no tenir cura del medi natural és tan poc intel·ligent com tirar pedres cap amunt, a la llarga et cauran al cap. Per tot això van començar a treballar en aquesta direcció. Primerament vam fer una formació inicial, amb la col·laboració del Centre d'Educació Ambiental de Can Coll i del Centre d'Informació del Parc de Collserola. L'entusiasme i les ganes d'aprendre del nostre grup de jardiniers eren un bon estímul per tirar endavant el projecte.



La natura a l'INOOUT.

Ben aviat, i amb material que vaig anar preparant i treballant amb ells, vam muntar unes sessions amb explicacions i jocs interactius per tal de tenir coneixement del tresor ecològic que tenim al parc de Collserola. Aquesta formació, o sensibilització, es va fer extensiva a altres treballadors de l'INOUT.



Plantes al Parc de Collserola.



El camí de les Mimoses.



Quan vam començar a oferir i vendre l'activitat «El camí de les Mimoses» a un grup d'estudiants de magisteri, els nostres joves es presentaven dient: «Nosaltres som treballadors de jardineria de l'INOUT, però ara també som monitors de natura». I aquí començaven les seves explicacions sobre la situació i dimensió del parc, unes pinzellades sobre la flora i la fauna, uns missatges de sostenibilitat, uns jocs interactius i altres petites coses. Havien canviat els papers: ara eren ells qui explicaven i «donaven lliçons».



Ensenyem els diferents ocells del parc de Collserola.



La Mireia Carrera donant explicacions al camí de les Mimoses.

Una de les coses que han resultat una mica complicades de solucionar amb nosaltres, les famílies, ha estat el canvi molt important que ha significat el fet que fins abans de ser a l'INOUT els nostres fills treballaven de dilluns a divendres, feien festa per Nadal, per Pasqua i també tot l'agost; en canvi, en treballar a l'INOUT, de sobte,



tot va canviar! Els nostres fills fan festa quan la majoria de nosaltres treballem, fan tornos de matí o de tarda... Això no ha estat un camí fàcil, ja que tots volem que a la nit de Nadal, el dinar de Nadal, el de Sant Esteve, la nit de cap d'any, el dinar de primer d'any, l'agost... estiguin amb nosaltres.

Al començament, això va suposar una discussió contínua, i a la dificultat de la feina es va afegir aquest problema! Fins que la M.^a José va venir de visitar unes cooperatives agràries que havien resolt el problema del calendari laboral amb un sistema d'autogestió que ells anomenen «la griglia» (graella).

El sistema és fàcil i ens ha eliminat una gran part de les discussions, perquè a final d'any, quan hem de fer el calendari laboral, tenim un gran plànig on els responsables plantegen el nombre de persones que es necessiten per a cada dia, segons la temporalitat turística. Aleshores, tots plegats l'omplim, combinant els dies festius a treballar com més ens convé i, si en algun moment de l'any necessitem fer canvis, els fem entre nosaltres sabent que cal cobrir els serveis dels clients. Hem après conjuntament que és una feina important i que, si no facturem prou, els sous no surten!

I ens omple d'orgull que els nostres fills tinguin una feina important! És més, de tant en tant, molts de nosaltres anem a dinar a l'INOUT amb amics o amb la família i diem: «Anem a dinar al restaurant on treballa el meu fill».

A l'INOUT som conscients que hem de cobrir les necessitats dels clients, però no podem deixar de pensar en els nostres treballadors i, per això, i gràcies a la col·laboració amb el TEB (Taller Escola Barcelona), hem donat solucions a les vacances fora de temporada, organitzant-les conjuntament. He de reconèixer que s'ho passen millor que amb els pares, que ens anem fent grans! S'ho passen la mar de bé! I des de l'Associació de Pares, de la qual sóc el president, també fem una oferta lúdica o cultural entre setmana per als qui vulguin.

No cal recordar que la nostra entitat no té afany de lucre i que la propietat està compartida pels treballadors, tinguin o no certificat de discapacitat, i per les famílies dels nens i adults de l'escola Taiga i del Centre Ocupacional Bogatell. Per aquest motiu tots sabem que junts «hem d'estirar del carro».

Com que l'alberg és un complex turístic amb una àmplia oferta, té moltes activitats no previsible i, per sort, però també sobtadament, els clients demanen per fer, per exemple, una paella per 60 o 70 persones!, o un casament per a 150! Aleshores tot es trastoca, el ritme de treball es dispara, cal cobrir amb més personal i més hores aquests esdeveniments i s'han de demanar canvis d'última hora a l'horari. Per tal de facturar fem de tot!, però ens divertim: cal veure com ens surten ara les paelles per a 60 estrangers al jardí i això que el primer dia cap de nosaltres n'havia fet cap!

Ara que parlem de diners, he de dir que he viscut de prop els maldecaps dels inicis i de la temporada baixa per poder trobar clients i també diners per fer les inversions necessàries, però la M.^a José i la Kika van trobar una solució ben bona que inclou els principis de reutilització.



Fent una paella amb els clients estrangers.

Els diners per fer les obres es van quedar curts, molt curts, perquè una reforma té les seves sorpreses. Aleshores per moblar, a més d'anar recollint estris i mobles vells pels contenidors, van fer una carta als principals hotels i restaurants de la ciutat demanant si tenien estris i mobiliari per llençar per tal que ens avisessin. Nosaltres els aprofitàrem!

I així va ser! Tota la cadena d'hotels NH, l'hotel Alexandra i l'hotel ARTS i també el restaurant BICE de Barcelona s'hi van abocar i vam tenir tants i tants bonics mobles per moblar l'alberg que fins i tot en van sobrar! Però tot això tenia la seva complicació: calia recollir-los, carregar-los, portar-los fins a l'INOOUT i restaurar-los o reparar-los. Una feinada!

Algunes famílies que teníem disponibilitat horària anàvem amb la Kika, el Ferran, la M.^a José i amb mi i alguns peons de jardineria i restaurant a recollir mobles. Recordo que el pare de l'Isaac molt sovint ens portava el seu camió desinteressadament. Com pesava tot! I quant de temps vam estar carregant i carregant! Sort de l'ajuda de les voluntàries com l'Ana Bataller, la Carla i un grup de mares del grup d'hoquei infantil del Reial Club de Polo de Barcelona, perquè, amb força fred o calor, es van ocupar durant més d'un any de tota la logística d'emmagatzematge, reparació i restauració.

Elles també es van preocupar que els mobles que no vam col·locar no es perdessin. Els van entregar a familiars i amics a canvi d'una donació per compensar la falta d'ingressos del primer any de funcionament.

Algunes vegades, i també amb la mateixa finalitat de recaptar diners extres, hem tingut, i tenim, la col·laboració del grup de jazz, del Mario Gascón i organitzem un sopar-concert. En aquestes ocasions algunes famílies també arrosseguem amics i coneguts a participar-hi.

Voldria remarcar que jo també he viscut, perquè estic molt proper, la relació entre els treballadors capitanejats pels directius de l'INOOUT, en Ferran i la Noemí, que és més que bon ambient: és un bon rotllo! Diversió davant molta feina i una gran complicitat amb tot l'equip. Tothom va a totes quan és necessari.

Des del punt de vista més subjectiu i emocional, algunes famílies pensem amb il·lusió que els nostres fills estan madurant i no sabem si tot es deu al factor temps (ja han passat 3 anys!) o al factor de treballar on treballen: a l'INOOUT. Personalment penso, perquè visc el dia a dia i ho veig, que és la feina a l'INOOUT el que ha ajudat al creixement personal de cadascú.

En el dia a dia amb el meu fill Yuri, veig —i també m'ho han comentat altres pares i mares— que és responsable del seu calendari canviant, i en les petites discussions domèstiques sobre els seus horaris, acostuma a tenir raó respecte als dies que treballa i als dies que descansa. Això em fa tenir una mirada diferent. En el meu cas personal, sovint penso que, en aspectes concrets, em supera i veig com ell creix.

L'èxit del treball a l'INOOUT té molts ingredients i un d'ells és el contacte amb la natura. Segur que estimula els sentits viure intensament la variació de les estacions: algun dia d'hivern amb fred, molt de fred, que cau la neu sobre els arbres i matolls verds i vermells que voregen la carretera, l'esclat de la primavera amb els brots verds i les flors, la calor de l'estiu amb els insectes i els porcs senglars que ens busquen i la tardor amb aquests tons daurats, vermellosos i verds.

És un canvi de tot, per a tots... i a millor!

8 TESTIMONIS DE CLIENTS



INOUT Hostel in Barcelona, Spain

Major del Rectoret, 2

Overall Rating: 76% From a total of 188 Reviews

96% Customer Rating

Novice Nomad (3)

though a bit far from Barcelona city centre, the surroundings of this hostel are really beautiful and quiet. it's up on a mounntain, which requires u to climb a few steps in order to get there. if u want to get away from the hustle and bustle, this is an ideal choice.

«Tot i que és una mica lluny del centre de la ciutat, els voltants de l'alberg són realment bonics i tranquils. És a dalt d'una muntanya, la qual cosa requereix que facis unes quantes passes per arribar fins allí. Si vols quedar-te al marge de la presa i bullici de la ciutat, aquesta és una opció ideal.»

rose_vanish, China | Female 18-24 | 24th December 2008

93% Customer Rating

Novice Nomad (2)

It is a little far from downtown but it is easy to get there by train, and it just takes you like 10 minutes. but the place is very pretty in the middle of the forest, very clean, people is very nice. Loved it

«Es una mica lluny del centre de la ciutat, però és fàcil d'arribar-hi amb els ferrocarrils i el trajecte és d'uns 10 minuts com a molt. Però el lloc és molt maco i al vell mig del bosc, molt net, la gent és molt agradable. M'ha encantat.»

mishelitalh5518, Mexico | Group 18-24 | 28th December 2008

86% Customer Rating

Novice Nomad (4)

It is a very good hostel, not that far from the city centre as I imagined, but it really takes time and strength to climb up to the hostel. The facilities and the ambience are fantastic, but if you are sensitive to noise and light, you'd better not choose the 10 beds room.

«Aquest és un molt bon alberg, no tan lluny del centre de la ciutat com m'havia imaginat, però realment necessites temps i força per pujar fins allí. Les instal·lacions i l'ambient són fantàstics, però si ets sensible al soroll i la llum, millor no escullis l'habitació de 10 llits.»

debby_king677178, China | Female 18-24 | 06th January 2009

76% Customer Rating

Novice Nomad (1)

n/a

A booker, England | Male 31-40 | 30th December 2008

60% Customer Rating

Novice Nomad (1)

Maybe it's a bit out of the city centre. It was our first time in a shared accommodation and probably the last one as roommates were pretty noisy. Average breakfast. Not bad for the price.

«Potser és una mica lluny del centre de la ciutat. Va ser la nostra primera vegada en un dormitori compartit i probablement l'última, els companys d'habitació eren molt sorollosos. Esmorzar correcte i no està malament pel preu».

Zolta, Hungary | Couple 25-30 | 28th December 2008

86% Customer Rating

Novice Nomad (1)

I really enjoyed my stay and I would definitely return again.

«Realment vaig gaudir de la meva estada i definitivament hi tornaria».

Dale, USA | Male | 24th December 2008

100% Customer Rating

Novice Nomad (1)

Great place!

«Un gran lloc!»

mcfiorinalin1371, Romania | Male 25-30 | 22nd December 2008

96% Customer Rating

Novice Nomad (2)

it's really worth it although its quite difficult to get there.but once you know the short cut it's easier.I enjoyed stay there. Thanks INOUT.

«És realment molt digne, encara que és difícil d'arribar-hi però, un cop trobes la drecera, és més fàcil. Vaig disfrutar de l'estada allà. Gràcies INOUT».

count_floyd20009678, Malaysia | Male 18-24 | 28th December 2008

93% Customer Rating

Novice Nomad (1)

very good

«Molt bé».

Gang, China | Male 18-24 | 23rd December 2008

66% Customer Rating

Novice Nomad (1)

The location is not so bad as I imagine if you don't do much activity out at night. Be remember this is a hotel also for other use. For the price, it is still worth.

«La localització no és tan dolenta com m'imaginava si no fas gaire activitat de nit. Recordeu que aquest és un hotel també per a un altre ús. Pel preu, és bo».

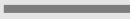
wendyshanghai8368, China | Female 25-30 | 21st December 2008



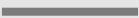
COMENTARIS

28 Dic 2008 **Luiz Octavio**, Brasil  73%

El desayuno necesita mejorar. Informar mejor en la pagina web sobre como llegar.

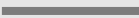
06 Dic 2008 **Manuel**, España  83%

Sitio agradable y con mucha tranquilidad y sosiego.

04 Dic 2008 **Pablo**, Argentina  **90%**

Really good hostel, safe, comfortable, and cheap. The only bad thing is the location, it's like 15 min from the center and not just that, to get to the hostel you have to walk like 300 meters upwards.... It's a bad thing if you plan to get back to the hostel really late, because you don't have trains.


«Realment és un bon alberg, segur, confortable i econòmic. L'única cosa dolenta és la localització. Sembla que està a uns 15 minuts del centre i no exactament és així, per arribar a l'alberg has de caminar uns 300 metres cap amunt... És una mala cosa si vols tornar a l'alberg realment tard, perquè no hi ha més trens».

14 Nov 2008 **Lizeth**, Colombia  **93%**

Queda un poco lejos del centro de la ciudad.

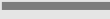
06 Nov 2008 **Christopher**, México  **90%**

Sin lugar a dudas, este Hostal ha sido el mejor que he visitado desde que comencé a utilizar la RED de Hostelling International. Muy bien vale la pena visitar este Hostal, incluso si hay que subir una pequeña montañita para llegar a la cima. Considero que se debería de colocar un AUTOCAR que conduzca a la cima cada hora, sería muy bueno, pero por todo lo demas felicidades...

21 Oct 2008 **Juliana**, Brasil  **97%**

Fácil acceso, pessoas ótimas, lugar perfeito para alguns dias de folga em Barcelona!

«De fàcil accés, bones persones, lloc perfecte per unes vacances a Barcelona».

03 Oct 2008 **Enrique**, España  **77%**

Está bien, es austero pero para su precio no se puede pedir más.

19 Dic 2008 **Olivia**, Inglaterra e Gales **80%**

Breakfast was a little poor, but for the price you can't really complain!

«L'esmorzar era una mica pobre, però pel preu no et pots queixar!»

13 Dic 2008 **Pedro**, Portugal **87%**

Really good for money! The location is in the forest but just 15m by FGC away from La Rambla. Breakfast included in price, coffee very good.

«Realment bo pel que costa! La localització és al bosc a 15 minuts en FGC de la Rambla. Esmorzar inclòs al preu, cafè molt bo».

9 FINANCES

Josep Montlló

INICIS

Tots els començaments són difícils i els de l'INOUT no havien de ser diferents. Pensàvem que ho teníem tot mitjanament controlat, si més no, així ho deien els papers, és a dir, tota la documentació pressupostària: comptes d'exploració provisionals, balanços, estudis de mercat, etc.

De fet, vam començar sense gaire més seguretat, que és la que ens donaven les reserves inicials, realitat palpable, que l'activitat de la nova dimensió d'Icària començava a caminar.

CLIENTS

Comencem la nostra activitat, amb més il·lusió que, potser, preparació; sobretot amb força, molta força, la que ens donen els nostres nois i noies, que davant el repte es mostren com els més entusiastes.

EAT OUT i el Real Club de Polo de Barcelona són els nostres primers clients. Gràcies!

Tot això està molt bé per començar, però després d'aquests dos clients... res. La situació esdevé en una important angoixa i preocupació.

INFRAESTRUCTURES: LES OBRES

Paral·lelament, les obres d'adequació no s'aturen. I el que estava pressupostat en 1.200.000 euros passa als 2.800.000, bàsicament per l'aparició de defectes ocults dels edificis a reformar, com per exemple la manca de forjat, teulades que cal fer noves...

La situació la podem definir com de «pitjor impossible», frase recurrent per als *inoutis*. Però cal seguir endavant, encara que no tinguem ni clients, ni recursos. No podem pas aturar-nos, malgrat la manca d'ocupació, ja que podem perdre la inversió que ja hem efectuat.

PROBLEMÀTICA ECONÒMICA

Davant les dificultats econòmiques, cal prendre decisions:

Reducció de despeses:

Les úniques que podem reduir són amb la compra d'elements per la decoració de l'alberg, com pot ser l'adquisició de llums, taules, elements d'hostaleria, etc. I com s'aconsegueix aquesta reducció? Doncs senzillament sense adquirir aquests articles. Com ho vam fer? Fàcil, només cal arreplegar trastos i mobles als containers, d'aquells que no es poden ni vendre..., però que acabaran a l'INOUT convertits en qualsevol element de decoració. D'aquesta manera no cal fer cap mena de despesa econòmica.

Però fa falta molta imaginació per fer d'un marc o bé d'una caixa vella un preciós llum per al menjador, o d'un piano vell i atrotinat, un element de decoració, i fins i tot de les cistelles de raïm, uns magnífics testos de flors...

És impossible que un compte de resultat tradicional pugui plasmar tot això, però ben segur que són un dels actius més valuosos que tenim. No cal fer cap mena d'amortització ni provisió per depreciació, però allà estan!

PLANIFICACIONS FINANCERES

Malgrat tot, el fet de caminar ens dona la força per poder seguir endavant, no hi ha cap més sortida ni solució. Cal seguir, la maquinària ja és en marxa, i no es pot pas aturar.

Les planificacions financeres s'actualitzen i es corregeixen. Aquest recurs serveix per intentar dominar la situació i tranquil·litzar-nos, ja que el pitjor que pot passar en qualsevol projecte és no preveure res, encara que sigui negatiu.

És una manera d'enganyar-nos, però serveix per prendre forces, tot s'hi val per seguir lluitant pel nostre projecte INOUT.

SUBVENCIONS

Capítol a part es mereixen les subvencions oficials. Pel que fa a la planificació, no cal comentar-les que no n'hi ha. És a dir que tant potser sí, com no, amb una diferència d'hores, i a vegades el que representa és anar contrarellotge per presentar una documentació amb un temps totalment record.

Des del terreny estrictament financer, cal treballar sovint amb una perspectiva de precarietat econòmica. Com a resultat, això ens aboca a tenir, sempre, obertes línies de crèdit més grans que les necessitats reals del negoci, ja sigui amb pòlisses, préstecs, descomptes, lídings... en definitiva, totes les fonts de finançament que puguem obtenir, i cal mantenir-les sempre operatives. Aquest fet és fàcil d'explicar als gestors dels bancs, però a ells els és molt difícil d'entendre o, si més no, de poder defensar-ho davant els seus comitès de risc.

COMPTE DE RESULTATS

I com diu el refrany, «de mica en mica, s'omple la pica». Els comptes comencen a sortir, sense gaires alegries, però ja anem ajustant les previsions als resultats. Això no vol dir beneficis, només significa que comencem a controlar el desenvolupament de l'INOUT amb la perspectiva que aviat sortirem dels números vermells. Passa el temps i finalment ja no tenim pèrdues econòmiques, però això, que seria assumible per una empresa tradicional, per nosaltres no ho és.

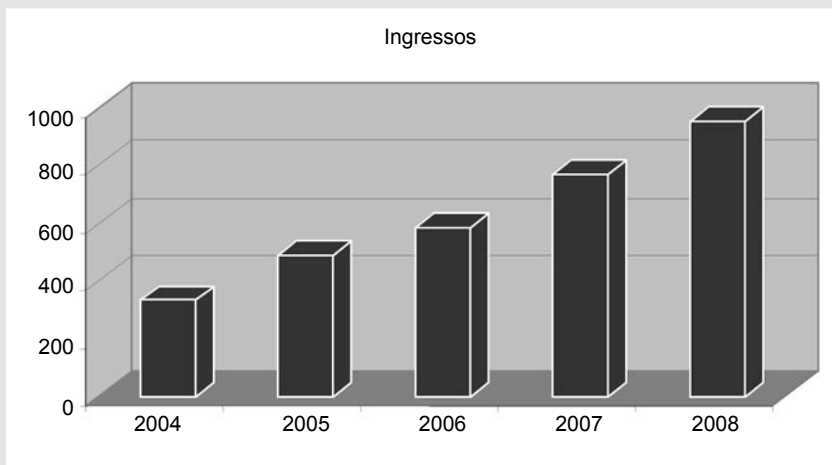
Hem d'explicar que, per a Icària Iniciatives Socials, els resultats són el component de dues variables: econòmics i socials.

- Econòmics: com a qualsevol empresa tradicional, és l'assoliment dels beneficis dineraris.
- Socials: els resultats socials consisteixen a poder aconseguir el màxim de contractació de nois i noies, procedents principalment de la nostra escola d'educació especial Taiga. Cal trobar l'equilibri necessari entre l'ocupació i els resultats econòmics.

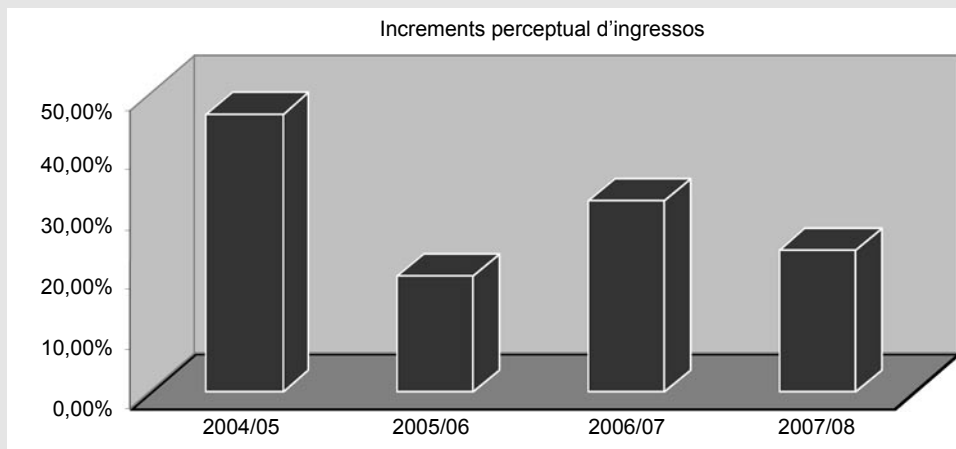
LES ESTADÍSTIQUES

Aquest apartat queda més clar si utilitzem gràfics per poder plasmar l'evolució dels ingressos des de l'any 2004 fins a l'any 2008 (provisional), així com també la seva evolució percentual.

D'aquesta manera tenim el primer gràfic que ens mostra els ingressos, en milers, entre el començament i el darrer any.



En aquest segon podem apreciar l'increment dels ingressos d'any en any.



Per una altra banda, tenim el seguiment de l'ocupació, que clarament es converteix en el termòmetre real de la tasca comercial.

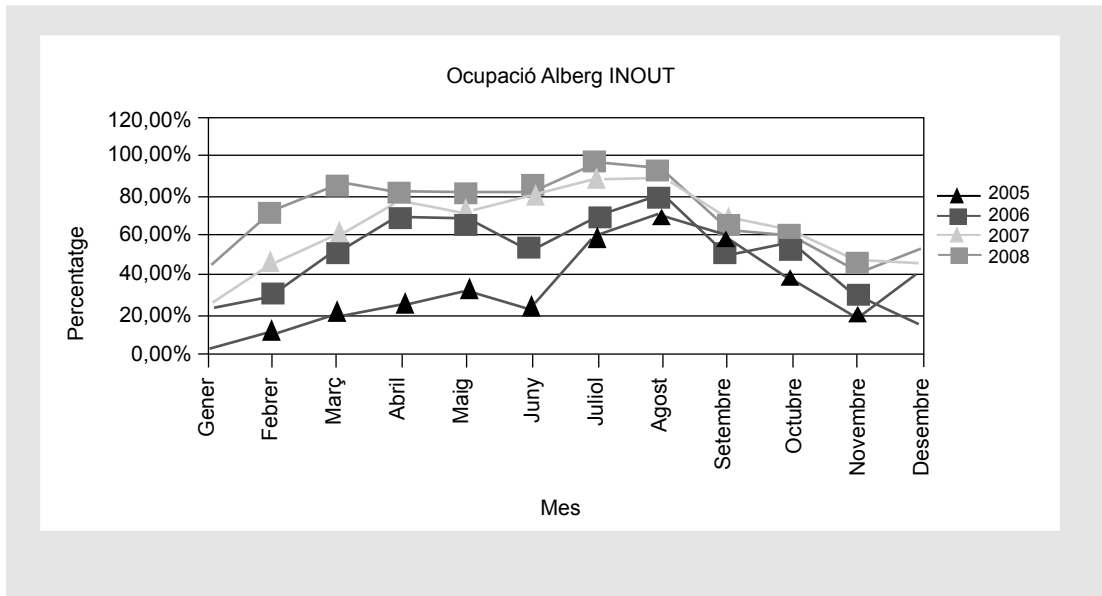
	2005	2006
Gener	3,86%	22,76%
Febrer	11,66%	29,29%
Març	20,36%	52,39%
Abril	25,39%	70,27%
Maig	33,18%	68,95%
Juny	23,84%	52,55%
Juliol	60,33%	70,25%
Agost	70,95%	80,79%
Setembre	60,13%	52,00%
Octubre	36,24%	55,86%
Novembre	19,94%	29,85%
Desembre	42,79%	15,11%

	2007	2008
Gener	24,83%	43,65%
Febrer	46,43%	72,30%
Març	59,78%	86,48%
Abril	77,78%	81,46%
Maig	71,76%	81,38%
Juny	82,15%	81,62%
Juliol	88,95%	96,63%
Agost	89,79%	94,17%
Setembre	70,19%	64,05%
Octubre	62,79%	60,62%
Novembre	47,89%	42,19%
Desembre	46,60%	54,08%

I el resum de l'ocupació mitjana que, com podem observar, va sempre en augment, passa d'un 34% l'any 2005 al 71% del 2008. També trimestralment, els augments són considerables i sempre positius.

MITJANA PER TRIMESTRES I ANUAL ACUMULAT

	2005	34,06%	2006	50,01%	2007	64,08%	2008	71,55%
1r trim.	11,96%		34,81%		43,68%		67,48%	
2n trim.	27,47%		63,92%		77,23%		81,49%	
3r trim.	63,80%		67,68%		82,98%		84,95%	
4r trim.	32,99%		33,61%		52,43%		52,30%	



I en definitiva, quan els números, les estadístiques, els gràfics, etc. comencen a donar-te la raó, i la seguretat que el projecte ja és una realitat, consolidant-se cada dia que passa, sents la necessitat de lluitar encara amb més forces per tal d'aconseguir l'objectiu.

10 PROJECCIÓ DE LA IMATGE DE LA PERSONA AMB DISCAPACITAT

Dani Unsi3n

CONSIDERACIONS DESPRÉS DE TRES ANYS DE FUNCIONAMENT

Despr3s del funcionament d'aquests primers anys, hem arribat a unes quantes conclusions:



- Aquesta feina professional 3s molt enriquidora per al desenvolupament personal de les persones amb discapacitat.
- Tenim un bon producte, INOUT Alberg, que en poc temps estar3 ben posicionat.
- Est3 sotm3s a l'estacionalitat dels per3odes tur3stics, per3 si es treballa a escala internacional, es pot «trencar l'estacionalitat». De fet els primers tres mesos de l'exercici de 2008 l'ocupaci3 del mes de gener ha estat 42,67%, la de febrer 67,70% i la de mar3 3s del 90,47%.



La Natalia Ventosa i la Natalia Hueso.

Per què diem que **és una feina molt enriquidora** per a les persones amb discapacitat? La nostra experiència en les arts gràfiques ens ha vingut a demostrar que, malgrat que és un ofici complex i que requereix molta professionalitat, el progrés en les diferents àrees d'habilitats adaptatives es produeix només des del punt de vista laboral i fins i tot en algunes es produeix un retrocés.

Repassem seguint el patró antic de l'Associació Americana de Retard Mental:

ÀREES D'HABILITATS ADAPTATIVES AAMR	CET GRÀFIQUES 	CET ALBERG INOUT 
Comunicació	Reduïda, cal anar per feina	Sí, lligada a la feina
Cura de si mateix	Aleatori, no és imprescindible per la feina	Sí. Imprescindible
Habilitats de la llar	No	Sí, és la feina
Habilitats socials	No és necessari	Sí, tots els treballadors «són comercials»
Utilització de la comunitat	Limitada al desplaçament feina-casa	Limitada al desplaçament feina-casa
Autodirecció	Horari fixa i feina fixa. No hi ha oportunitats.	Calendari laboral on varien les festes setmanals sovint
Salut i seguretat	Sí, en relació amb el treball	Sí, en relació amb el treball i les relacions personals
Acadèmic-Funcional	No, en relació amb el treball	En alguns llocs de treball
Lleure	No	No participen perquè treballen, però tenen models!

CONCLUSIONS: ÈXIT AMB ELS CLIENTS, SATISFACCIÓ DELS TREBALLADORS I VISIBILITAT SOCIAL

Diversos factors demostren que el projecte de creació del primer servei d'hostaleria d'Europa amb el 90% de persones amb discapacitat, INOUT ALBERG, és altament positiu. Cal destacar alguns d'aquests efectes:

- Un alt índex d'ocupació que demostra una àmplia acceptació i normalització per part de la societat envers la feina que porten a terme aquestes persones.
- Un alt nombre de clients que tornen. Ens coneixen i decideixen repetir, cosa que és una gran mostra de feina ben feta.
- Coneixement i presa de contacte per part dels clients, de vegades per primer cop, amb persones amb discapacitat, permetent un descobriment mutu de les capacitats i comportaments d'uns i altres (treballadors amb discapacitat vs. clients).
- Augment de l'autoestima, de les capacitats socials i laborals, i de la qualitat de vida dels treballadors amb discapacitat que els ha permès el contacte directe amb els clients i l'alta visibilitat de la seva feina.
- La forta i positiva repercussió que ha tingut aquest projecte entre els mitjans de comunicació.

A continuació reflectim algunes de les aparicions en mitjans de l'Estat espanyol i algunes de mitjans estrangers. Destaquen en primer lloc les darreres aparicions en premsa escrita nacional 2006 i 2007:



14 destacados cocineros comparten fogones con jóvenes discapacitados

Elaborarán un menú solidario para un establecimiento cuyos trabajadores padecen alguna disminución psíquica

Son humanos. Nuestros cocineros de los fogones no podían repetir alguna lágrima ante el sincero cariño que les demostraron todos los trabajadores del albergue La Olla de Vallvidrera, el primero de Europa en el que la mayor parte de sus empleados son discapacitados psíquicos y trabaja junto con el público, y del que ya se hablaban en un amplio reportaje en PRONTO tras su inauguración.

Una representación de los mejores cocineros de nuestro país ha compartido su experiencia en esta iniciativa con la creación de una carta de platos solidarios que se incorporará al menú del albergue. Los cocineros, Ferran Adrià, Fermi Puig, Santi Santamaria, Carlos Gaig, Ramon Freixa, Mey Hoffmann, Jean Luc Figeiras, Romain Fornell, Jordi Vila, Alex Garbó, Joan Roca, Jean Louis Neichel, Pere Moje y Xavier Pellicer, asistieron al acto de presentación.

Recetas creativas, divertidas y sencillas. Allí fueron recibidos con la máxima hospitalidad por una delegación encabezada por los chicos y chicas con problemas mentales que trabajan en el centro. Todos fueron obsequiados con una generosa cena con su nombre.

Ha sido muy fácil convencerlos a todos, reconoce Ferran Puig, chef del restaurante Dòtima y uno de los espáders de la idea. «Los cocineros somos un colectivo muy solidario y si con nuestros platos podemos ayudar en iniciativas de este tipo, no nos lo pensamos dos veces. Todos estamos encantados. Hemos una cocina creativa, divertida para servir, como poner cosas de morros en un plato o obtener un refresco a partir de la miel natural», explica Ferran Adrià. Carlos Gaig se sentía especialmente gratificado: «Cada día me siento en una profesión que puede servir de ejemplo a la sociedad». Ahora, con el apoyo de Down, no debía de alegrarse a Ferran Adrià su momento y no resumió su sentimiento: «La vida es la vida. Es muy buena cocinar. Le he dado los platos. Ahora la hora de mostrarlo a los cocineros...».



El presidente del Ferran Adrià junto a Ramon Freixa, chef del albergue.



Ferran Adrià con otros cocineros, ayer en Inlout.

Ferran Adrià junto con 13 chefs crean 'platos solidarios'

Redacción Barcelona

borrar los platos solidarios creados en profuso por los prestigiosos chefs.

Ferran Adrià, Fermi Puig, Santi Santamaria, Carlos Gaig, Ramon Freixa, Mey Hoffmann, Jean Luc Figeiras, Romain Fornell, Jordi Vila, Alex Garbó, Joan Roca, Jean Louis Neichel, Pere Moje y Xavier Pellicer han elaborado un menú solidario para el proyecto.

El 90% de la plantilla de Inlout. Pero no serán ellos los encargados de prepararlos sino los empleados del centro, en su mayoría disminuidos psíquicos. A partir de ahora, serán los responsables de elab-

Suscríbete en línea

Maestros en la cocina, maestros en la integración

Ferran Adrià y otras 13 estrellas Michelin elaboran una carta para un restaurante en el que cocinan disminuidos psíquicos

VICTOR ANONUELO BARCELONA.- Los cocineros de Ferran Adrià se encuentran en la cocina. Algunos incluso cocinarán quedando a oscuras en el albergue en el que se encuentra el restaurante para no llegar tarde a la gran cita. Como es natural, en todos los días recibirá la visita de los platos.

El espíritu de creatividad Michelin expresado por Ferran Adrià fue recibido por los jóvenes cocineros del Inlout de Vallvidrera con un cuidado y estrictos protocolos. Catorce de ellos fueron la encargada para formar la carta de alimentos y apagar a los chefs con un gesto de cocinero personalizado. Ahora fue la abor-

Ferran Puig, del Dòtima. La presentación inicial de Puig es clara: ayudar a la integración de los disminuidos psíquicos a través de la cocina.

Con ese mismo propósito nació hace un año y medio el albergue Inlout en Vallvidrera. El 90% de sus empleados sufre alguna discapacidad mental, pero eso no les impide demostrar que pueden hacer que el negocio funcione. En Inlout se alienta fundamentalmente a jóvenes turistas extranjeros que quieren trabajar con voluntarios locales atraídos por la ciudad del servicio. Ahora se espera que con una nueva carta de alimentos de clientes aumente considerablemente. De esta manera, muchos otros disminuidos podrán seguir los pasos de los cocineros de Inlout en su camino hacia la integración.

Claro que el éxito del proyecto no dependerá únicamente del diseño de las recetas, sino de la calidad de quien las elabora. Los cocineros de Inlout deberán colaborar al máximo para que los platos sean una experiencia de Ferran Puig, la sepa de tomar vender y administrar de Carlos Gaig o el pastel alemán de queso y trambuesa de Mey Hoffmann con orgullo de haber cocinado. El refresco a base de zumo de naranja preparado por Ferran Adrià parece algo más sencillo de realizar.

«Durante esta semana, Ferran Adrià con Adrià pensará en la cocina y sus compañeros de cocina se esforzarán al máximo para conseguir demostrar la elaboración de los platos. Ilusiones y ganas de ser útiles no les faltan. Participando en la carta, espero que ellos no puedan sentirse así».

Los comensales de Inlout podrán disfrutar de los platos solidarios la próxima semana

... nada que le entienda el tipo a Ferran Adrià. Desde ese momento y hasta el fin del acto la joven no quiso comprometer de su admisión, su vida. Porque la visita de ayer era realmente importante para los disminuidos psíquicos empleados en Inlout. Quien ella luchaba contra cuando Ferran Puig para organizar la carta del restaurante del albergue. Pero no cocineros de cocina cualquiera, sino cocineros platos solidarios ideados por productos cocineros de la sala de Ferran Adrià, Mey Hoffmann, Carlos Gaig, Jean Louis Neichel, Ramon Freixa y el a Gaig, espero que ellos no puedan sentirse así».

16
EL PUNT 10

Guiners molt capacitats

Treballadors amb discapacitat psíquica cuinaran els plats que proposaran 14 dels millors xefs de Catalunya a l'alberg Inlout, que incorporaran les receptes a la carta habitual

IRINA M. BRAVO / RUTENIA

«El món culinari no està replegat amb la dificultat. Ni amb l'exclusivitat social. Els millors xefs de Catalunya poden fer plats que són bons per un altre. També poden crear un plat i regalar-lo per una causa social. Els grans cocineros mostren, de vegades, destí de col·laborar per un món més just. Si la setmana passada Santi Santamaria feu un acte en favor de la campanya de Greenpeace per preservar la pesca, ahir 14 dels millors cuiners del moment van presentar la Carta dels plats solidaris, una iniciativa consisteix a proposar 14 plats que seran cuinats pels disminuïts psíquics que treballen a l'alberg Inlout, a Vallvidrera. Obert des de fa un any i mig, l'alberg està associat a la xarxa Hotelling Internacional i ofereix 158 llits. Un 90% dels treballadors són discapacitats, 52 en total. En els propers dies, la carta del restaurant tindrà

Treballadors del centre amb alguns dels cuiners, al jardí de l'alberg. IRINA M. BRAVO

un atractiu afegit: els plats habituals conviuran amb receptes ideades per Ferran Adrià, Fermi Puig, Santi Santamaria, Carlos Gaig, Ramon Freixa, Mey Hoffmann, Jean Luc Figeiras, Romain Fornell, Jordi Vila, Alex Garbó, Joan Roca, Jean Louis Neichel, Pere Moje i Xavier Pellicer. Els cuiners estan preparant una sèrie de receptes per oferir-les com a primer plat, sopa o postres. «No ha de encara se l'estan pensant, i si hi ha que ja ho tenen decidit», Carlos Gaig

proposarà una sopa freda de tomàquet verd, «molto sencilla», va afirmar, feta amb tomàquet, oli, cardamom i ametlles. Adrià encorajarà els treballadors a fer una font de taronja natural, un bosc de taronja esportista i sòla, tot bar-

riat en un ús. Puig aposta per una galeta escabellada, que és un cost asombrosos», Hoffmann, per un pastís alternatiu de formatge amb gerdà.

Adrià va assegurar ahir que «el món culinari no és tan complicat com sembla». El cuiner que crea, i podem ajudar molt la societat. Tècnics i mages de ser molt complicats però poden ser creatius amb els coses més bàsiques». Gaig, per la seva banda, va destacar que «no hi ha res més gratificant ca el món professional que sentir-se útil», i amb aquesta iniciativa els cuiners hauran de treballar al Inlout en els joves discapacitats que treballen en el restaurant i que al llarg de la propera setmana seran instal·lats pels seus plats.

Al restaurant de l'alberg Inlout es pot dinar i sopar per una quantitat que va dels 9 als 20 euros. La incorporació dels plats ideats pels xefs no farà veure els joves.

Actitudes de Audi amplía su radio de acción social

Actitudes, la iniciativa social creada por Audi para expresar su compromiso con la protección del medio ambiente y la promoción de la educación vial, participará en la campaña *Actuemos juntos*, un programa dirigido a entidades y asociaciones sin ánimo de lucro que viene desarrollándose en diferentes puntos de España desde el año 2000 en torno a tres grandes ejes: eliminación de las barreras para facilitar la integración

de las personas con minusvalías, la promoción de la educación vial como forma de prevenir accidentes y la contribución a la protección y conservación del medio ambiente.

Desde hace unos meses, la entidad Icaria Iniciativas Sociales y Actitudes están promoviendo un programa de conocimiento del entorno natural de Collserola (Barcelona), mediante la colaboración con el albergue juvenil INOUT, un servicio especial de hostelería de la citada entidad ubicado en dicho parque que cuenta con una plantilla integrada en su mayoría por personas con discapacidad psíquica.

INICIATIVA DE INTEGRACIÓN EN BCN

Clases con discapacidad

Los maestros de medio ambiente de un albergue de Vallvidrera son disminuidos psíquicos = Enseñan a estudiantes la variedad natural del parque de Collserola

JUAN RUIZ SIERRA
BARCELONA

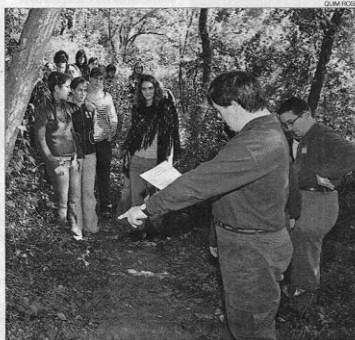
En lo que muchos dirían que es el mundo al revés, una veintena de estudiantes universitarios asisten a una clase impartida por tres jóvenes con discapacidades psíquicas, de nombres Ignacio Cise, Miria Carrera y Carlos Alarcón. En la pizarra hay un mapa del parque de Collserola. Los tres maestros van detallando uno a uno los municipios que cuentan con territorio en la montaña. Carrera: «Barcelona, uno». Alarcón: «Montcada i Reixac, dos». Cise: «Cerdanyola del Vallés, tres». Así hasta llegar hasta un total de nueve. Alarcón: «Esplugues de Llobregat, nueve».

El lugar de la lección es el comedor del albergue Inout, situado en el Baixador de Vallvidrera, un hotel definido por sus responsables como «el único de Europa en el que el 90% de los trabajadores tienen discapacidad».

«Hay gente que sube hasta aquí

y no sabe qué tipo de albergue es. Al principio se quedan sorprendidos, pero luego te acaban felicitando. Muchos han perdido aquí el miedo a los discapacitados», dice María José Pujol, gerente del Inout, fundado en el 2005 y que, desde hace medio año, organiza clases e itinerarios impartidos y guiados por disminuidos. En esta actividad se muestra la biodiversidad del llamado pulmón de Barcelona, con 1.000 especies vegetales y 300 de animales vertebrados, en una superficie cercana a las 8.000 hectáreas.

«Todo ha surgido un poco sobre la marcha», explica Pujol. Este programa, promovido por Icaria Iniciativas Sociales (la empresa sin ánimo de lucro que gestiona el albergue) y Actitudes (iniciativa social de Audi), y por el que ya han pasado 300 personas, comenzó a realizarse porque los jardineros del Inout mostraron interés por la flora y fauna de Collserola. También está el caso del cantante que amenaza las veladas en el



►► La lección ► Cise enseña plantas de Collserola a sus alumnos.

albergue, un recepcionista con discapacidad orgánica que un buen día se ofreció a coger el micrófono. Dicen que en Fin de Año fue el responsable de una fiesta antológica.

De repente se escucha el pío de los pájaros. Carlos Alarcón, uno de los profesores medioambientales, ha puesto una cinta con la que sus alumnos tienen que identificar las aves que existen en Collserola «desde el mirlo hasta el petirrojo, pasando por el cuco» según los diferentes sonidos que emiten.

Lección a universitarios

A los estudiantes universitarios se les entrega una serie de fotografías de pájaros, que tienen que clasificar según lo que han escuchado. «¿Hay que hacerlo por orden?», preguntan en tono de queja. «Sí, claro», contestan los maestros, que después saldrán del albergue e irán mostrando algunos de los árboles del parque, así como sus frutos e, incluso, la diferencia entre una pinya devorada por un ratón y por una ardilla.

Todo el mundo aplaude al final. La conducta del grupo de estudiantes, provenientes de la Universitat Ramon Llull, es intachable, de no ser por un grupo que trató de hacer trampa durante la clase. Los alumnos miraron el reverso de unas fotografías de árboles en el que aparecían sus nombres, pero Ignacio Cise los pilló in fraganti. ■

TELEVISIONS DE L'ESTAT ESPANYOL FINS AL 9 DE DESEMBRE DE 2004

Tema: ICARIA INICIATIVES SOCIALS/ ALBERG-HOTEL INOUT (01/11/04-30/11/04)

Mitjà: TV

Data: 28/12/2004

INFORMATIVOS CNN+ 21H	Emissora: CNN+	Data: 2004-11-10 21:20:57	Durada: 00:02:48
EN BARCELONA SE HA INAUGURADO EL PRIMER ALBERGUE DE ESPAÑA DONDE EL 90% DE LOS TRABAJADORES SON PERSONAS CON ALGUN TIPO DE MINUSVALIA PSIQUICAS. DECLARACIONES DE MARI CARMEN, TRABAJADORA DEL ALBERGUE 'INOUT'; SUSANA VERT, DIRECTORA RECURSOS HUMANOS.			
NOTICIAS CNN+	Emissora: C+	Data: 2004-11-10 21:41:40	Durada: 00:02:09
NUEVO ALBERGUE ATENDIDO CASI INTEGRAMENTE POR DISMINUIDOS PSIQUICOS CERCA DE BARCELONA. DECLARACIONES DE MARI CARMEN LORENZO, TRABAJADORA DEL ALBERGUE 'INOUT' Y SUSANA VERT, DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS.			
INFO 1	Emissora: BTV	Data: 2004-11-11 14:20:20	Durada: 00:01:59
A BARCELONA S'HA POSAT EN MARXA UNA INICIATIVA PIONERA A TOTA ESPANYA: UN HOTEL GESTIONAT COMPLETAMENT PER PERSONES AMB DISCAPACITATS PSÍQUIQUES. DECLARACIONS DE SUSANA VERD, RECURSOS HUMANS INOUT HOSTEL			
EN PUNT	Emissora: BTV	Data: 2004-11-11 18:02:23	Durada: 00:01:10
L'HOSTAL INOUT A VALLVIDRERA ES EL PRIMER COMPLEX TURÍSTIC A EUROPA ON EL 90% DELS TREBALLADORS TENEN ALGUNA DISCAPACITAT. DECLARACIONS DE SUSANA VERD, RECURSOS HUMANS INOUT HOSTEL.			
CATALUNYA AVUI	Emissora: TV2	Data: 2004-11-11 19:45:24	Durada: 00:03:02
REPORTATGE SOBRE UN ALBERG DE SANT CUGAT DEL VALLÈS ON NOMÉS TREBALLEN PERSONES DISMINUIDES PSÍQUIQUES. DECLARACIONS DE M. JOSEP PUJOL, GERENT INOUT HOSTAL			
TELEDIARIO 2	Emissora: TV1	Data: 2004-11-11 21:45:36	Durada: 00:01:36
PRESENTAN UN HOTEL DE BARCELONA EN EL QUE LA MAYORIA DE SUS EMPLEADOS SON DISMINUIDOS PSIQUICOS. DECLARACIONES DE MARIA JOSE PUJOL, GERENTE DE INOUT HOSTEL.			
TELEDIARIO 3	Emissora: TV1	Data: 2004-11-12 02:21:02	Durada: 00:01:29
MUESTRAN UN HOTEL DE BARCELONA EN EL QUE LA MAYORIA DE SUS EMPLEADOS SON DISMINUIDOS PSIQUICOS. DECLARACIONES DE MARIA JOSE PUJOL, GERENTE DE INOUT HOTEL.			

BUENOS DIAS MADRID	Emissora: TM3	Data: 2004-11-12 10:31:27	Durada: 00:01:54
REPORTAJE SOBRE EL PRIMER HOTEL GESTIONADO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN BARCELONA. DECLARACIONES DE MARIA JOSE PUJOL, FUNDADORA ICARIA INICIATIVAS SOCIALES; NACHO, TRABAJADOR DEL HOTEL INOUT.			

INFORMATIVO T5 14:30	Emissora: T5	Data: 2004-11-12 15:02:13	Durada: 00:02:02
ABRE SUS PUERTAS EN BARCELONA UN ALBERGUE REGENTADO POR 34 DISMINUIDOS PSIQUICOS. DECLARACIONES DE NOEMI CAPARROS, ENCARGADA DEL ALBERGUE "INOUT"; MARIA JOSE PUJOL, DIRECTORA FUNDACION ICARIA.			

EN DIRECTE	Emissora: TV3	Data: 2004-11-16 19:40:53	Durada: 00:04:51
VISITA AL PARC DE COLLSEROLA DE BARCELONA DEL PRIMER ALBERG ON LES PERSONES QUE HI TREBALLEN TENEN ALGUN TIPUS DE DISCAPACITAT. S'ESMENTA QUE ES POT ARRIBAR AMB ELS FERROCARRILS CATALANS. DECLARACIONS DE MARIA JOSEP PUJOL, GERENT ALBERG INOUT; MONTSERRAT VALLVÉ, TREBALLADORA ALBERG; NACHO CISA, JARDINER ALBERG I SONIA MARTÍNEZ, TREBALLADORA ALBERG.			

NOTÍCIES 10	Emissora: CTV	Data: 2004-11-22 20:24:06	Durada: 00:00:41
L'ALBERG INOUT ÉS EL PRIMER DE BARCELONA GESTIONAT PER PERSONES AMB DISCAPACITATS.			

APARICIONS EN RÀDIOS DE L'ESTAT ESPANYOL FINS AL 9 DE DESEMBRE DE 2004

Tema: ICARIA INICIATIVES SOCIALES/ ALBERG-HOTEL INOUT (01/11/04-30/11/04)

Mitjà: Radio

Data: 02/12/2004

LES NOTICIES DEL VESPRE	Emissora: COM	Data: 2004-11-10 19:17:27	Durada: 00:03:55
INAUGURACIO DEL PRIMER COMPLEX TURISTIC PER PERSONES DISCAPACITADES. INVITADA: MARIA JOSE PUJOL, DIRECTORA D'ICARIA-INICIATIVA SOCIAL.			

HERRERA EN LA ONDA (LOCAL BARCELONA)	Emissora: O.0	Data: 2004-11-11 07:26:32	Durada: 00:00:25
S'HA OBERT A BARCELONA EL PRIMER HOTEL GESTIONAT ÍNTEGRAMENT PER PERSONES AMB SÍNDROME DE DOWN.			

HERRERA EN LA ONDA (LOCAL BARCELONA)	Emissora: O.0	Data: 2004-11-11 08:27:10	Durada: 00:00:24
S'HA OBERT A BARCELONA EL PRIMER HOTEL GESTIONAT ÍNTEGRAMENT PER PERSONES AMB SÍNDROME DE DOWN.			
LA R-PUBLICA	Emissora: COM	Data: 2004-11-11 09:11:12	Durada: 00:02:00
S'HA OBERT A BARCELONA EL PRIMER ALBERG GESTIONAT PER PERSONES AMB ALGUNA DISCAPACITAT PSÍQUICA.			
BCN	Emissora: COM	Data: 2004-11-11 13:44:58	Durada: 00:05:46
S'HA INAUGURAT AL PARC NATURAL DE COLLSEROLA UN ALBERG PER DONAR FEINA A PERSONES DISCAPACITADES. CONVIDADA: MARIA JOSEP PUJOL, DIRECTORA I GERENT DE L'ALBERG.			
LA TARDE CON CRISTINA	Emissora: COP	Data: 2004-11-11 17:10:10	Durada: 00:07:33
SE HA INAUGURADO EN BARCELONA UN HOTEL CUYOS TRABAJADORES TIENEN ALGUN TIPO DE DISCAPACIDAD. INVITADA: MARIA JOSE PUJOL, DIRECTORA GERENTE DEL PROYECTO.			
EL TRANVIA	Emissora: RN1	Data: 2004-11-11 17:15:41	Durada: 00:07:20
EN BARCELONA SE HA PUESTO EN MARCHA UN HOTEL DONDE EL 90% DE LOS TRABAJADORES SON DISCAPACITADOS PSIQUICOS. INVITADO: NOCHE FISA, JARDINERO DEL HOTEL.			
ACCENTS	Emissora: ONA	Data: 2004-11-16 11:18:29	Durada: 00:07:38
ICARIA INICIATIVES SOCIALS HA POSAT EN MARXA UN ALBERG GESTIONAT AMB PERSONES AMB DISCAPACITAT PSÍQUICA. CONVIDADES: MARI CARMEN, TREBALLADORA DE L'ALBERG, I MARIA JOSE PUJOL, GERENT DE L'ALBERG.			
EL SUPLEMENT	Emissora: CAT	Data: 2004-11-20 12:18:34	Durada: 00:11:24
REPORTATGE. PRESENTACIÓ D'INOUT HOSTEL, ALBERG AL PARC DE COLLSEROLA PORTAT PER DISCAPACITATS PSÍQUICS.			
HOY POR HOY	Emissora: SER	Data: 2004-11-22 12:08:30	Durada: 00:01:30
SECCION 'SER CAPACES'. INAGURADO EN BARCELONA EL PRIMER HOTEL GESTIONADO POR PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN.			
PROTAGONISTAS	Emissora: PRD	Data: 2004-11-25 10:22:34	Durada: 00:05:14
SE HA CONSTRUIDO EN PARQUE DE COLLSEROLA, EL PRIMER ALBERGUE EUROPA EN EL QUE TODOS SUS TRABAJADORES SON PERSONAS CON DISCAPACIDADES PSIQUICAS. INVITADA: MARIA JOSE PUJOL, GERENTE DEL ALBERGUE.			

APARICIONS EN PREMSA A L'ESTAT ESPANYOL FINS AL 9 DE DESEMBRE DE 2004

11/11/2004 ATLANTICO DIARIO 73 1

ABRE EN BARCELONA UN HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS

11/11/2004 CORDOBA 73 1

EL ALBERGUE DEL CARIÑO

11/11/2004 DIARIO DE AVILA 61 1

ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL GESTIONADO POR PERSONAS DISCAPACITADAS

11/11/2004 DIARIO DE BURGOS 49 1

ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL GESTIONADO POR PERSONAS DISCAPACITADAS

11/11/2004 DIARIO DE IBIZA 47 1

ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS PSIQUICOS

11/11/2004 DIARIO DE NOTICIAS (NAVARRA) 19 1

ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS PSIQUICOS

11/11/2004 DIARIO DE PONTEVEDRA 40 1

ABRE SUS PUERTAS EN BARCELONA EL PRIMER HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS

11/11/2004 DIARIO DE SEVILLA 42 1

BARCELONA CUENTA CON EL PRIMER HOTEL DIRIGIDO POR DISMINUIDOS

11/11/2004 DIARIO DE TERUEL 20 1

ABRE EN BARCELONA EL PRIMER HOTEL EUROPEO GESTIONADO POR DISCAPACITADOS PSIQUICOS

11/11/2004 DIARIO PALENTINO 48 1

ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL GESTIONADO POR PERSONAS DISCAPACITADAS

11/11/2004 EL ADELANTADO DE SEGOVIA 24 1

ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL GESTIONADO POR PERSONAS DISCAPACITADAS

11/11/2004 EL CORREO DE ANDALUCIA 37 1

PERSONAS CON SINDROME DE DOWN LLEVAN UN HOTEL

11/11/2004 EL PAIS (ED. ANDALUCIA) 30 1

EL ALBERGUE LABORAL DE LOS DISCAPACITADOS

11/11/2004 EL PAIS (ED. PAIS VASCO) 30 1

EL ALBERGUE LABORAL DE LOS DISCAPACITADOS

11/11/2004 EL PAIS (ED. VALENCIA) 30 1

EL ALBERGUE LABORAL DE LOS DISCAPACITADOS

11/11/2004 EL PAIS (EDICION NACIONAL) 30 1

EL ALBERGUE LABORAL DE LOS DISCAPACITADOS

11/11/2004 EL PERIODICO DE CATALUNYA 44 1

EL ALBERGUE DEL CARIÑO

11/11/2004 EL PROGRESO 31 1

SE ABRE EN BARCELONA UN HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS

11/11/2004 EL PUNT (BARCELONA) 16 1

OBRE A BARCELONA EL PRIMER ALBERG DUT PER PERSONES AMB DISCAPACITATS PSÍQUIQUES

11/11/2004 EXPANSION 19 1

PRIMER HOTEL GESTIONADO POR PERSONAS CON SINDROME DE DOWN

11/11/2004 EXPANSION CATALUÑA 4 1

INICIATIVA PIONERA EN EUROPA

11/11/2004 LA GACETA DE LOS NEGOCIOS 63 1

CUANDO EL 90% DE LA PLANTILLA ES DISCAPACITADO

11/11/2004 LA MAÑANA DIARIO DE PONENT 29 1

PRIMER HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS EN BARCELONA

11/11/2004 LA OPINION DE MALAGA 80 1

UN ALBERGUE CON UN SERVICIO MUY ESPECIAL

11/11/2004 LA REGION 81 1

ABRE EN BARCELONA UN HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS

11/11/2004 LA RIOJA 59 1

UN HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS

11/11/2004 LA TRIBUNA DE ALBACETE 46 1
ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL
GESTIONADO POR PERSONAS DISCAPACITADAS

11/11/2004 LA TRIBUNA DE CIUDAD REAL 57 1
ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL
GESTIONADO POR PERSONAS DISCAPACITADAS

11/11/2004 LA VANGUARDIA 2 1
SEMAFORO: MARIA JOSE PUJOL

11/11/2004 LA VANGUARDIA (VIVIR EN BARCELONA) 3 1
HOSPEDARSE EN BUENAS MANOS

11/11/2004 LA VERDAD 64 1
ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL
GESTIONADO POR PERSONAS CON SINDROME DE DOWN

11/11/2004 LA VERDAD DE ALICANTE 53 1
ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL
GESTIONADO POR PERSONAS CON SINDROME DE DOWN

11/11/2004 LEVANTE 65 1
ABRE UN HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS

11/11/2004 SEGRE (ED. CATALÀ) 36 1
PRIMER HOTEL GESTIONAT PER DISCAPACITATS A BARCELONA

11/11/2004 SUR 38 2
LOS TOUOPERADORES EXIGEN UN GIRO RADICAL EN LA ESTRATEGIA DE PROMOCION DE ANDALUCIA

11/11/2004 20 MINUTOS BARCELONA 3 1
NOU HOTEL GESTIONAT PER DISCAPACITATS

11/11/2004 20 MINUTOS MADRID Y M@S 8 1
HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS

12/11/2004 EMPREN! 14 1
INOUT, EL PRIMER HOTEL GESTIONAT PER DISCAPACITATS

16/11/2004 EL NORTE DE CASTILLA 49 1
HOTEL GESTIONADO POR DISCAPACITADOS

19/11/2004 EMPREN! 1 1
ICARIA PER LA INTEGRACIÓ DELS DISCAPACITATS

22/11/2004 EL SIGLO DE EUROPA 44 2
HOTEL INOUT, PIONERO EN LA INTEGRACION

23/11/2004 EL PUNT (BARCELONA) 18 1
L'ALBERG DE LA INTEGRACIO

23/11/2004 EL PUNT (GIRONA) 20 1
L'ALBERG DE LA INTEGRACIÓ

01/12/2004 PREFERENTE 46 1
ABRE SUS PUERTAS EL PRIMER HOTEL
GESTIONADO POR DISCAPACITADOS

06/12/2004 CAMBIO 16 45 1
HOTEL GESTIONADO OR DISCAPACITADOS INTELLECTUALES

07/12/2004 LA GACETA DE LOS NEGOCIOS 20 1
BEN & JERRY'S COLABORA EN UN ALBERGUE LLEVADO POR DISCAPACITADOS

11/11/04 ATLANTICO DIARIO VIGO
Cod. 701142054
Premsa: diària
Tirada: 5.093 exemplars
Difusió: 3.941 exemplars
Document: 1/1
Impressió: Blanc i negre
Secció: pàgina 73

11/11/04
Cod. 701161770
Premsa: diària
Tirada: 19.287 exemplars
Difusió: 16.609 exemplars
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 73

11/11/04 DIARIO DE AVILA (ÀVILA)
Cod. 701136472
Premsa: diària
Tirada: 4.470 exemplars
Difusió: 3.751 exemplars
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: pàgina 61

11/11/04

Cod. 3049814

Prensa: diària

Tirada: 16.240 exemplars

Difusió: 14.550 exemplars

Document: 1/1

Impressió: blanc i negre

Secció: pàgina 49

11/11/04 DIARIO DE IBIZA (EIVISSA)

Cod. 3108311

Prensa: diària

Tirada: 8.918 exemplars

Difusió: 7.412 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 47

11/11/04 DIARIO DE NOTICIAS (NAVARRA)

PAMPLONA

Cod. 3108315

Prensa: diària

Tirada: 18.615 exemplars

Difusió: 14.347 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 19

11/11/04 DIARIO DE PONTEVEDRA (PONTEVEDRA)

Cod. 3108316

Prensa: diària

Tirada: 7.862 exemplars

Difusió: 6.506 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 40

11/11/04 DIARIO DE SEVILLA (SEVILLA)

Cod. 3108312

Prensa: diària

Tirada: 30.802 exemplars

Difusió: 25.581 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 42

11/11/04 DIARIO DE TERUEL (TEROL)

Cod. 3108314

Prensa: diària

Tirada: sense dades OJD

Difusió: sense dades OJD

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 20

11/11/04 DIARIO PALENTINO (PALÈNCIA)

Cod. 701138730

Prensa: diària

Tirada: 5.259 exemplars

Difusió: 4.490 exemplars

Document: 1/1

Impressió: blanc i negre

Secció: Societat pàgina 48

11/11/04 EL ADELANTADO DE SEGOVIA (SEGÒVIA)

Cod. 3048534

Prensa: diària

Tirada: 3.978 exemplars

Difusió: 3.443 exemplars

Document: 1/1

Impressió: blanc i negre

Secció: pàgina 24

11/11/04 EL CORREO DE ANDALUCIA (SEVILLA)

Cod. 3108318

Prensa: diària

Tirada: 23.132 exemplars

Difusió: 18.107 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 37

11/11/04 EL PAIS (ED. ANDALUSIA) (SEVILLA)

Cod. 3108334

Prensa: diària

Tirada: 561.474 exemplars

Difusió: 440.226 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 30

11/11/04 EL PAIS (ED. PAÍS BASC) (PAÍS BASC)

Cod. 3108335

Prensa: diària

Tirada: 561.474 exemplars

Difusió: 440.226 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 30

11/11/04 EL PAIS (ED. VALÈNCIA) (VALÈNCIA)

Cod. 3108336

Prensa: diària

Tirada: 561.474 exemplars

Difusió: 440.226 exemplars
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 30

11/11/04 EL PAIS (EDICIÓ NACIONAL) MADRID

Cod. 701131254
Prensa: diària
Tirada: 561.474 exemplars
Difusió: 440.226 exemplars
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: Societat pàgina 30

11/11/04 EL PERIÓDICO DE CATALUNYA (BARCELONA)

Cod. 3009477
Prensa: diària
Tirada: 220.679 exemplars
Difusió: 170.170 exemplars
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: Local-Regional pàgina 44

11/11/04 EL PROGRESO (LUGO)

Cod. 701134424
Prensa: diària
Tirada: 18.450 exemplars
Difusió: 15.219 exemplars
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: Local-Regional pàgina 31

11/11/04 EL PUNT (BARCELONA) (BARCELONA)

Cod. 3010674
Prensa: diària
Tirada: sense dades OJD
Difusió: sense dades OJD
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: pàgina 16

11/11/04 EXPANSION (MADRID)

Cod. 3108365
Prensa: diària
Tirada: 74.562 exemplars
Difusió: 45.988 exemplars
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: pàgina 19

11/11/04 EXPANSION CATALUÑA (BARCELONA)

Cod. 3010293
Prensa: diària
Tirada: 17.933 exemplars
Difusió: 11.630 exemplars
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: pàgina 4

11/11/04 LA GACETA DE LOS NEGOCIOS (MADRID)

Cod. 3010498
Prensa: diària
Tirada: 31.193 exemplars
Difusió: 12.898 exemplars
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: Economia pàgina 63

11/11/04 LA MAÑANA DIARIO DE PONENT (LLEIDA)

Cod. 3108325
Prensa: diària
Tirada: 7.477 exemplars
Difusió: 5.754 exemplars
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 29

11/11/04 LA OPINION DE MALAGA (MÀLAGA)

Cod. 3108333
Prensa: diària
Tirada: 16.842 exemplars
Difusió: 11.730 exemplars
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 80

11/11/04 LA REGION (OURENSE)

Cod. 701142315
Prensa: diària
Tirada: 14.506 exemplars
Difusió: 12.096 exemplars
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: pàgina 81

11/11/04

Cod. 701161777
Prensa: diària
Tirada: 20.158 exemplars
Difusió: 17.006 exemplars
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 59

11/11/04 LA TRIBUNA DE ALBACETE (ALBACETE)

Cod. 701136337

Premsa: diària

Tirada: sense dades OJD

Difusió: sense dades OJD

Document: 1/1

Impressió: blanc i negre

Secció: Sociedad pàgina 46

Impressió: color

Secció: pàgina 53

11/11/04 LEVANTE (VALÈNCIA)

Cod. 701161780

Premsa: diària

Tirada: 61.020 exemplars

Difusió: 47.173 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 65

11/11/04 LA TRIBUNA DE CIUDAD REAL (CIUTAT REIAL)

Cod. 3108342

Premsa: diària

Tirada: 3.828 exemplars

Difusió: 3.311 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 57

11/11/04 SEGRE (ED. CATALÀ) (LLEIDA)

Cod. 3011588

Premsa: diària

Tirada: sense dades OJD

Difusió: sense dades OJD

Document: 1/1

Impressió: blanc i negre

Secció: pàgina 36

11/11/04 LA VANGUARDIA (BARCELONA)

Cod. 3108332

Premsa: diària

Tirada: 240.530 exemplars

Difusió: 205.330 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 2

11/11/04 SUR (MÀLAGA)

Cod. 701133573

Premsa: diària

Tirada: 46.321 exemplars

Difusió: 39.508 exemplars

Document: 1/2

Impressió: blanc i negre

Secció: pàgina 38

11/11/04 LA VANGUARDIA (VIVIR EN BARCELONA) (BARCELONA)

Cod. 3009748

Premsa: diària

Tirada: 247.472 exemplars

Difusió: 198.337 exemplars

Document: 1/1

Impressió: blanc i negre

Secció: pàgina 3

11/11/04 SUR (MÀLAGA)

Cod. 701133573

Premsa: diària

Tirada: 46.321 exemplars

Difusió: 39.508 exemplars

Document: 2/2

Impressió: blanc i negre

Secció: pàgina 39

11/11/04 LA VERDAD (MÚRCIA)

Cod. 701161779

Premsa: diària

Tirada: 47.990 exemplars

Difusió: 40.233 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 64

11/11/04 20 MINUTOS BARCELONA (BARCELONA)

Cod. 3011794

Premsa: diària

Tirada: 110.224 exemplars

Difusió: 110.049 exemplars

Document: 1/1

Impressió: color

Secció: pàgina 3

11/11/04 LA VERDAD DE ALICANTE (ALACANT)

Cod. 3108343

Premsa: diària

Tirada: 9.669 exemplars

Difusió: 7.290 exemplars

Document: 1/1

11/11/04 20 MINUTOS MADRID Y M@S (MADRID)

Cod. 701161783

Premsa: diària

Tirada: 138.019 exemplars

Difusió: 137.733 exemplars
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 8

12/11/04 EMPREN! (BARCELONA)

Cod. 3028268
Prensa: Setmanal (divendres)
Tirada: sense dades OJD
Difusió: sense dades OJD
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 14

16/11/04 EL NORTE DE CASTILLA (VALLADOLID)

Cod. 701161784
Prensa: diària
Tirada: 45.232 exemplars
Difusió: 38.850 exemplars
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 49

19/11/04 EMPREN! (BARCELONA)

Cod. 3108354
Prensa: setmanal (divendres)
Tirada: sense dades OJD
Difusió: sense dades OJD
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 1

22/11/04 EL SIGLO DE EUROPA (MADRID)

Cod. 3058129
Prensa: setmanal (dijous)
Tirada: sense dades OJD
Difusió: sense dades OJD
Document: 1/2
Impressió: blanc i negre
Secció: pàgina 44

22/11/04 EL SIGLO DE EUROPA (MADRID)

Cod. 3058129
Prensa: setmanal (dijous)
Tirada: sense dades OJD
Difusió: sense dades OJD
Document: 2/2
Impressió: blanc i negre
Secció: pàgina 45

23/11/04 EL PUNT (BARCELONA) (BARCELONA)

Cod. 3061685

Prensa: diària
Tirada: sense dades OJD
Difusió: sense dades OJD
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: Sociedad pàgina 18

23/11/04 EL PUNT (GIRONA) (GIRONA)

Cod. 3108348
Prensa: diària
Tirada: 28.100 exemplars
Difusió: 23.082 exemplars
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 20

01/12/04 PREFERENTE (MADRID)

Cod. 3162710
Prensa: mensual
Tirada: 8.487 exemplars
Difusió: 7.662 exemplars
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 46

06/12/04 CAMBIO 16 (MADRID)

Cod. 3090568
Prensa: setmanal (dijous)
Tirada: sense dades OJD
Difusió: sense dades OJD
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: economia pàgina 45

07/12/04 LA GACETA DE LOS NEGOCIOS (MADRID)

Cod. 3120643
Prensa: diària
Tirada: 31.193 exemplars
Difusió: 12.898 exemplars
Document: 1/1
Impressió: blanc i negre
Secció: empreses pàgina 20

10/12/04 DIARI DE SABADELL (SABADELL)

Cod. 3162711
Prensa: diària
Tirada: 7.268 exemplars
Difusió: 5.685 exemplars
Document: 1/1
Impressió: color
Secció: pàgina 14

PREMSA ESTRANGERA

ALEMANYA

Zur Übersicht «Spanien»

Geistig Behinderte betreiben Hostel in Barcelona

Barcelona - In Barcelona hat das erste Hotel Europas eröffnet, das fast nur von geistig Behinderten unterhalten wird. 29 der 34 Angestellten haben das Downsyndrom oder andere Behinderungen, erklärte die Geschäftsführerin des «INOUT Hostel», Maria Jose Pujol.

Lediglich die fünf Hotelverantwortlichen seien nicht behindert. Das Säubern der Zimmer, das Servieren, die Küchenarbeiten sowie das Empfangen der Gäste würden von den behinderten Angestellten übernommen.

Nach einer halbjährigen Einarbeitungsphase nimmt die 184 Betten- Herberge jetzt den regulären Betrieb auf. «Das Schwierigste war vor allem die Einarbeitung der Angestellten, da sie alle einen anderen Grad von Behinderungen haben und nicht alle, alles machen können», sagte die Pädagogin Susanna Vert, die an der Einarbeitung der behinderten Hotelangestellten beteiligt war.

Das drei Millionen Euro teure Projekt der spanischen Stiftung Icaria Iniciatives Socials, welche sich um die Integration behinderter Menschen in die Arbeitswelt bemüht, soll nur ein Anfang sein. «Es ist eine Art Pilotprojekt und der gesamte Tourismussektor sollte sich hier integrieren», sagte Hotel-Chefin Pujol.

© dpa - Meldung vom 12.11.2004 14:13 Uhr

Siehe auch: Reise

<http://portale.web.de/Schlagzeilen/Spanien/msg/5567759/>

Ratgeber

Geistig Behinderte betreiben Hotel in Barcelona

erstellt 12.11.04, 15:34h

Barcelona - In Barcelona hat das erste Hotel Europas eröffnet, das fast nur von geistig Behinderten unterhalten wird. 29 der 34 Angestellten haben das Downsyndrom oder andere Behinderungen, erklärte die Geschäftsführerin des «INOUT Hostel», Maria Jose Pujol.

Lediglich die fünf Hotelverantwortlichen seien nicht behindert. Das Säubern der Zimmer, das Servieren, die Küchenarbeiten sowie das Empfangen der Gäste würden von den behinderten Angestellten übernommen.

Nach einer halbjährigen Einarbeitungsphase nimmt die 184 Betten- Herberge jetzt den regulären Betrieb auf. «Das Schwierigste war vor allem die Einarbeitung der Angestellten, da sie alle einen anderen Grad von Behinderungen haben und nicht alle, alles machen können», sagte die Pädagogin Susanna Vert, die an der Einarbeitung der behinderten Hotelangestellten beteiligt war.

Das drei Millionen Euro teure Projekt der spanischen Stiftung Icaria Iniciatives Socials, welche sich um die Integration behinderter Menschen in die Arbeitswelt bemüht, soll nur ein Anfang sein. «Es ist eine Art Pilotprojekt und der gesamte Tourismussektor sollte sich hier integrieren», sagte Hotel-Chefin Pujol. (dpa/gms)

1. Saarland Online | www.sol.de |

... haben das Downsyndrom oder andere Behinderungen, erklärte die Geschäftsführerin des "INOUT Hostel", Maria Jose Pujol. ...

weblog blogall - D-Thread

... Gärten. Die Geschäftsführer des «INOUT Hostel» sind die einzigen Angestellten, die nicht behindert sind. 10457| na wie gut,. ...

www.blogall.de/d_thread/index.php?id=3110&starter=10450&group=1218 - Ähnliche Seiten
<http://rhein-zeitung.de/a/service/reise/t/rzo103435.html> Geistig

Behinderte betreiben Hotel in Barcelona

Barcelona - In Barcelona hat das erste Hotel Europas eröffnet, das fast nur von geistig Behinderten unterhalten wird.

29 der 34 Angestellten haben das Downsyndrom oder andere Behinderungen, erklärte die Geschäftsführerin des „INOUT Hostel“, Maria Jose Pujol.

Lediglich die fünf Hotelverantwortlichen seien nicht behindert. Das Säubern der Zimmer, das Servieren, die Küchenarbeiten sowie das Empfangen der Gäste würden von den behinderten Angestellten übernommen.

Nach einer halbjährigen Einarbeitungsphase nimmt die 184 Betten- Herberge jetzt den regulären Betrieb auf. „Das Schwierigste war vor allem die Einarbeitung der Angestellten, da sie alle einen anderen Grad von Behinderungen haben und nicht alle, alles machen können“, sagte die Pädagogin Susanna Vert, die an der Einarbeitung der behinderten Hotelangestellten beteiligt war.

Første i Europa:

Barcelona-hotell drives av handikappede

INOOUT Hostel i Barcelona er Europas første hotell drevet av et handikappet personell. Nitti prosent av d'ansatte er handikappede. Hotellets fremste målgruppe er skoleklasser, sportsklubber, studenter og barnefamilier.

Fra INOOUT Hostel (inouthostel.com).

INOOUT Hostel i Barcelona er ikke som andre hoteller. Hele nitti prosent av d'ansatte har et handikap og hotellet er det første i sitt slag i Europa.

Hotellet har 184 sengeplasser og ligger i Naturparken i Collserola, ti minutter med metro fra Plaza de Catalunya i Barcelona sentrum.

Målgruppen er skoleklasser, sportsklubber, studenter og barnefamilier

Hintergrund Hintergrund Hintergrund Hintergrund Hintergrund

Geistig Behinderte betreiben Hotel in Barcelona

Marco Nübling

In der nordostspanischen Metropole Barcelona ist mitten im Zentrum des Collserola Parks, 5 Minuten von der Plaza Cataluna und Las Ramblas entfernt, das «**INOOUT Hostel**» eröffnet worden.

Eine Unterkunft, deren Belegschaft fast ausschließlich **aus Menschen mit einer geistigen Behinderung besteht**. Die Herberge sei die erste dieser Art in Europa, teilten die Betreiber mit.

Die **34 Beschäftigten haben das Downsyndrom oder andere Behinderungen**. Sie empfangen die Gäste, säubern die Zimmer, servieren die Speisen im Restaurant und pflegen die Gärten. Die Geschäftsführer des «INOOUT Hostel» sind die einzigen Angestellten, die nicht behindert sind.

Liest man in die Eigendarstellung des Hotels, so findet man eine liebevolle Einladung an Gäste aus aller Welt, die keiner weiteren Kommentierung bedarf: «Allow yourself to be taken care of, by people dedicated to their work, people with heart. **«Allow a team of people with disabilities show you exactly what they are capable of. Enter INOOUT hostel with an open heart and leave with a smile impossible to erase.»**

Probieren Sie es aus!

Wir würden uns sehr über Ihre **Erfahrungsberichte** freuen.

Kontakt und Buchung: <http://www.inouthostel.com/>

<http://www.yanous.com/news/rdpresse/rdpresse041115.html>

Geistig Behinderte betreiben Hotel in Barcelona

Barcelona (dpa) - In der nordostspanischen Metropole Barcelona ist ein Hotel eröffnet worden, dessen Belegschaft fast ausschließlich aus geistig Behinderten besteht. Die Herberge sei die erste dieser Art in Europa, teilten die Betreiber mit. Die 34 Beschäftigten haben das Downsyndrom oder andere Behinderungen. Sie empfangen die Gäste, säubern die Zimmer, servieren die Speisen im Restaurant und pflegen die Gärten. Die Geschäftsführer des «INOUT Hostel» sind die einzigen Angestellten, die nicht behindert sind.

<http://www.in-online.de/news/archiv/?id=1531875>

Første i Europa:

Barcelona-hotell drives av handikappede

INOUT Hostel i Barcelona er Europas første hotell drevet av et handikappet personell. Nitti prosent av d'ansatte er handikappede. Hotellets fremste målgruppe er skoleklasse , sportsklubber, studenter og barnefamilier.

Les mer...

<http://www.boarding.no/cat.asp?id=212>

Rhein Zeitung *online*

Geistig Behinderte betreiben Hotel in Barcelona

Barcelona - In Barcelona hat das erste Hotel Europas eröffnet, das fast nur von geistig Behinderten unterhalten wird. 29 der 34 Angestellten haben das Downsyndrom oder andere Behinderungen, erklärte die Geschäftsführerin des «INOUT Hostel», Maria Jose Pujol.

Lediglich die fünf Hotelverantwortlichen seien nicht behindert. Das Säubern der Zimmer, das Servieren, die Küchenarbeiten sowie das Empfangen der Gäste würden von den behinderten Angestellten übernommen.

Nach einer halbjährigen Einarbeitungsphase nimmt die 184 Betten- Herberge jetzt den regulären Betrieb auf. «Das Schwierigste war vor allem die Einarbeitung der Angestellten, da sie alle einen anderen Grad von Behinderungen haben und nicht alle, alles machen können», sagte die Pädagogin Susanna Vert, die an der Einarbeitung der behinderten Hotelangestellten beteiligt war.

Das drei Millionen Euro teure Projekt der spanischen Stiftung Icaria Inicatives Socials, welche sich um die Integration behinderter Menschen in die Arbeitswelt bemüht, soll nur ein Anfang sein. «Es ist eine Art Pilotprojekt und der gesamte Tourismussektor sollte sich hier integrieren», sagte Hotel-Chefin Pujol.

© dpa - Meldung vom 12.11.2004 14:13 Uhr

<http://portale.web.de/Reise/msg/5567759/>

FRANÇA

Mercredi 10 novembre - Espagne - Tourisme.

Le premier complexe touristique d'Europe géré à 90% par des personnes handicapées mentales vient d'ouvrir ses portes à 10 minutes du centre de Barcelone. L'INOUT Hostel, qui comporte sur 25.000 mètres carrés 184 chambres et un restaurant de 100 couverts, est sorti de terre grâce à un accord passé entre la municipalité de la Capitale Catalane et de nombreuses fondations conduites par l'association Icaria Iniciatives Socials

<http://www.yanous.com/news/rdpresse/rdpresse041115.html>

ITÀLIA

Autore: La Repubblica

Data: 12.11.2004

L'albergo è gestito da persone affette da handicap psichici «Massima professionalità per favorire l'incontro tra persone» Barcellona, l'ostello dei disabili è il primo esperimento in Europa Prezzi molto contenuti, la struttura è in un parco naturale di *ALESSANDRO OPPES*.

MADRID - «INOUT Hostel» è un caso unico in Europa: è il primo albergo interamente gestito da persone affette da handicap psichici. Ma l'impresa di Barcellona che ha lanciato l'iniziativa, la Icaria Iniciatives Socials, assicura che questa peculiarità non costituirà un ostacolo alla perfetta efficienza del servizio: anzi, **l'obiettivo è proprio quello di dimostrare ai clienti la capacità di garantire la massima professionalità.**

Il novanta per cento dei dipendenti dell'ostello - che dispone di 184 posti letto - soffre di sindrome di Down.

La realizzazione del progetto è stata resa possibile grazie alla cessione di **una tenuta di 25mila metri quadrati** - che si trova all'interno del Parco naturale di Collserola - da parte del Comune di Barcellona, e alla collaborazione della Generalitat (l'amministrazione regionale) della Catalogna, e a numerose donazioni di fondazioni e imprese private.

La Icaria Iniciatives Socials è una società senza scopo di lucro impegnata da quasi trent'anni per favorire - con il sostegno di professionisti volontari - l'integrazione nella società e nel mondo del lavoro di persone affette da handicap fisici o psichici. Tra i progetti già portati a compimento, la Icaria Arts Gràfiques, un'azienda che contratta solamente lavoratori che soffrono della sindrome di Down, e la scuola Taiga, il cui programma educativo è studiato in maniera particolare per alunni con difficoltà di apprendimento. Con il progetto «INOUT» si cerca di andare ancora più in là: rendere normale il contatto tra persone portatrici di handicap e il pubblico.

Cercando anzi di dimostrare che proprio le difficoltà fisiche o psichiche vengono superate con una dose di spontaneità, dedizione e sensibilità fuori del comune.

I prezzi dell'«INOUT Hostel» sono estremamente modici (tra i 15 e i 25 euro il posto letto in stanze che possono ospitare da un minimo di quattro a un massimo di dieci persone) e il ristorante, oltre al pranzo a prezzo fisso da 5,50 euro, offre anche un menu riservato alle esigenze dietetiche di sportivi e

vegetariani. La struttura dell'albergo è ovviamente studiata per accogliere persone con limitate capacità di movimento.

Tra i servizi offerti ai clienti, visite guidate a Barcellona (il centro della capitale catalana dista appena dieci minuti), alle località turistiche della costa e, ovviamente, al Parco naturale di Collserola, al cui interno l'ostello è stato costruito.

Vuoi aggiungere il tuo commento a questo articolo? Solo [Utenti](#) Posso scrivere commenti all'articolo.

InOut Hostel a Barcellona

Barcellona Massima professionalità per favorire l'incontro tra persone

L'ostello dei disabili è il primo esperimento in Europa. Prezzi molto contenuti, la struttura è nel parco naturale di ALESSANDRO OPPES MADRID - «INOUT Hostel» è il primo albergo interamente gestito da persone affette da handicap psichici.

Per informazioni: www.inoutalberg.com.

Il novanta per cento dei dipendenti dell'ostello - che dispone di 184 posti letto - soffre di sindrome di Down. Ma l'impresa di Barcellona che ha lanciato l'iniziativa, la Icaria Inicatives Socials, assicura che questa peculiarità non costituirà un ostacolo alla perfetta efficienza del servizio: anzi, l'obiettivo è proprio quello di dimostrare ai clienti la capacità di garantire la massima professionalità. La realizzazione del progetto è stata resa possibile grazie alla cessione di una tenuta di 25mila metri quadrati da parte del Comune di Barcellona, e alla collaborazione dell'amministrazione regionale della Catalogna, e a numerose donazioni di fondazioni e imprese private.

<http://www.mardeicoralli.coop/news.htm>

INOUT Hostel

L'albergo è gestito da persone affette da handicap psichici «Massima professionalità per favorire l'incontro tra persone» Barcellona, l'ostello dei disabili è il primo esperimento in Europa. Prezzi molto contenuti, la struttura è in un parco naturale di ALESSANDRO OPPES MADRID -

«INOUT Hostel» è un caso unico in Europa: è il primo albergo interamente gestito da persone affette da handicap psichici. Ma l'impresa di Barcellona che ha lanciato l'iniziativa, la Icaria Inicatives Socials, assicura che questa peculiarità non costituirà un ostacolo alla perfetta efficienza del servizio: anzi, l'obiettivo è proprio quello di dimostrare ai clienti la capacità di garantire la massima professionalità. Il novanta per cento dei dipendenti dell'ostello - che dispone di 184 posti letto - soffre di sindrome di Down. La realizzazione del progetto è stata resa possibile grazie alla cessione di una tenuta di 25mila metri quadrati - che si trova all'interno del Parco naturale di Collserola - da parte del Comune di Barcellona, e alla collaborazione della Generalitat (l'amministrazione regionale) della Catalogna, e a numerose donazioni di fondazioni e imprese private. La Icaria Inicatives Socials è una società senza scopo di lucro impegnata da quasi trent'anni per favorire - con il sostegno di professionisti volontari - l'integrazione nella società e nel mondo del lavoro di persone affette da handicap fisici o psichici. Tra i

progetti già portati a compimento, la Icaria Arts Gràfiques, un'azienda che contratta solamente lavoratori che soffrono della sindrome di Down, e la scuola Taiga, il cui programma educativo è studiato in maniera particolare per alunni con difficoltà di apprendimento. Con il progetto «INOUT» si cerca di andare ancora più in là: rendere normale il contatto tra persone portatrici di handicap e il pubblico. Cercando anzi di dimostrare che proprio le difficoltà fisiche o psichiche vengono superate con una dose di spontaneità, dedizione e sensibilità fuori del comune. I prezzi dell'«INOUT Hostel» sono estremamente modici (tra i 15 e i 25 euro il posto letto in stanze che possono ospitare da un minimo di quattro a un massimo di dieci persone) e il ristorante, oltre al pranzo a prezzo fisso da 5,50 euro, offre anche un menu riservato alle esigenze dietetiche di sportivi e vegetariani. La struttura dell'albergo è ovviamente studiata per accogliere persone con limitate capacità di movimento. Tra i servizi offerti ai clienti, visite guidate a Barcellona (il centro della capitale catalana dista appena dieci minuti), alle località turistiche della costa e, ovviamente, al Parco naturale di Collserola, al cui interno l'ostello è stato costruito.

Per informazioni: www.inoutalberg.com

Tratto da: www.repubblica.it

NOTIZIE

Luogo: Spagna

Tema: il primo albergo gestito da disabili

Data: 10/11/04

Fonte: La Repubblica on line

«INOUT Hostel» è un caso unico in Europa: è il primo albergo interamente gestito da persone affette da handicap psichici.

Ma l'impresa di Barcellona che ha lanciato l'iniziativa, la Icaria Iniciatives Socials, assicura che questa peculiarità non costituirà un ostacolo alla perfetta efficienza del servizio: anzi, l'obiettivo è proprio quello di dimostrare ai clienti la capacità di garantire la massima professionalità.

Il novanta per cento dei dipendenti dell'ostello - che dispone di 184 posti letto - soffre di sindrome di Down.

La realizzazione del progetto è stata resa possibile grazie alla cessione di una tenuta di 25 mila metri quadrati - che si trova all'interno del Parco naturale di Collserola - da parte del Comune di Barcellona, e alla collaborazione della Generalitat (l'amministrazione regionale) della Catalogna, e a numerose donazioni di fondazioni e imprese private.

La Icaria Iniciatives Socials è una società senza scopo di lucro impegnata da quasi trent'anni per favorire - con il sostegno di professionisti volontari - l'integrazione nella società e nel mondo del lavoro di persone affette da handicap fisici o psichici. Tra i progetti già portati a compimento, la Icaria Arts Gràfiques, un'azienda che contratta solamente lavoratori che soffrono della sindrome di Down, e la scuola Taiga, il cui programma educativo è studiato in maniera particolare per alunni con difficoltà di apprendimento.

Con il progetto «INOUT» si cerca di andare ancora più in là: rendere normale il contatto tra persone portatrici di handicap e il pubblico. Cercando anzi di dimostrare che proprio le difficoltà fisiche o psichiche vengono superate con una dose di spontaneità, dedizione e sensibilità fuori del comune.

I prezzi dell'INOUT Hostel" sono estremamente modici (tra i 15 e i 25 euro il posto letto in stanze che possono ospitare da un minimo di quattro a un massimo di dieci persone) e il ristorante, oltre al pranzo a prezzo fisso da 5,50 euro, offre anche un menu riservato alle esigenze dietetiche di sportivi e vegetariani. La struttura dell'albergo e' ovviamente studiata per accogliere persone con limitate capacita' di movimento. Tra i servizi offerti ai clienti, visite guidate a Barcellona (il centro della capitale catalana dista appena dieci minuti), alle localita' turistiche della costa e, ovviamente, al Parco naturale di Collserola, al cui interno l'ostello e' stato costruito
<http://www.umanisti.it/BuoneNuove/bollettini/bn192.htm#Spagna>

1. Gazzetta di Parma

... Si chiama InOut Hostel, è un complesso alberghiero di 184 posti letto e 25mila metri quadri situato nel Parco naturale

...

www.gazzettadiparma.it/gazzettadiparma/GF_main.jsp?topic=1105 - 31k - En caché - Más resultados d'este sitio web

0In Spagna il primo albergo interamente gestito da disabili

11/11/2004 - Redazione Angeli - Disabilità

Ecco l'INOUT Hostel", affidato alla gestione di persone affette da disabilità psichiche

Sorge a Barcellona l'INOUT Hostel", la prima struttura alberghiera in Europa interamente gestita da persone affette da handicap psichici. Questa peculiarità non costituirà un ostacolo alla perfetta efficienza del servizio, assicura la Icaria Iniciatives Sociales che ha lanciato l'iniziativa, anzi: l'obiettivo è proprio quello di dimostrare ai clienti la capacità di garantire la massima professionalità. Il novanta per cento dei dipendenti dell'ostello - che dispone di 184 posti letto - è affetto da sindrome di down. La realizzazione del progetto è stata resa possibile grazie alla cessione da parte del Comune di Barcellona di una tenuta di 25 mila metri quadrati situata all'interno del Parco naturale di Collserola, e alla collaborazione della Generalitat (l'amministrazione regionale) della Catalogna, e a numerose donazioni di fondazioni e imprese private.

Massimo Terranova

© 2004 copyrigther angeli press

PAÏSOS DE L'EST

V Barcelone otvorili hotel, v ktorom zamestnávajú ľudí s duševnou chorobou

12.11.2004 - Správy / Zo zahraničia - 0 príspevkov - čítalo 810 ľudí

V severošpanielskej metropole Barcelona otvorili hotel, ktorého osadenstvo pozostáva výlučne z ľudí trpiacich duševnou chorobou. Podľa informácií majiteľov hotela id' o prvé takéto zariadenie na svete.

Presne 34 zamestnancov, trpiacich Downovým syndrómom alebo inou chorobou, prijíma hostí na recepcii, upratuje izby, podáva jedlá v reštaurácii a stará sa o záhradu. Hotel vedie niekoľko zamestnancov, ktorí sú po zdravotnej stránke v poriadku.

INOUT Hostel, ktorý má 184 postelí, patrí iniciatíve pre integráciu postihnutých do spoločnosti. Vznik ojedinelého zariadenia podporilo mesto Barcelona, katalánska regionálna vláda i známe firmy.

<http://www.fitserver.sk/spravy.asp?id=3222>

www.chat.ru/guestbook/gbook.html?uname=hostel_5 - 44k - En caché - Más resultados d'este sitio web

1. Elektronickú magaz'n iKoktejl - CESTOPISY - Jak chutnĚ thajskú ěalĚT?

... PlĚnuji spo"nout hostel na nĚjakĚ m'stn' plĚĚi tak dva dny ... NachĚz'm nedaleko centra Kota-Bharu pĚjemnú hostel, pĚtekvapuje mĚ vĚak pokro"ilú "as a t'm p ...

www.ikoktejl.cz/mac/cestopis/thajskedobrodruzstvi.html

SUISSA

INOUT HOSTEL A BARCELONA

Date: 18. 03. 2005

INOUT est un projet innovateur a l'Europe "Il a ouvert les portes le premier auberge avec travailleurs handicapées". Barcelona, 2005.- Le premier complexe touristique de l'Europe avec un 90% de travailleurs handicapées mentaux a ouvert ces portes a Barcelone. INOUT Hostel, est situee dans un endroit privilegée: le Parc Naturel de Barcelona, Collserol'et il y avait le métro en face la porte de INOUT a 15 minuts du centre ville. 25.000 metres des jardins et bois, a travers ces 24 hectares de forêt, des sentiers ont été tracés pour que vous puissiez vous balader et jouir de cette bio-diversité particulièrement riche, une pelouse avec des bancs, une balançoire, une maisonnette — labyrinthe, cette vaste zone est idéale pour prendre le soleil, mais aussi pour n'importe quelle activité de groupe. Certains soirs nous y organisons une soirée d'observation astrologique. INOUT veut vous offrir le plus jolie auberge, avec 184 lits dans confortables chambres collectifs asoleillées, trois jolies salles equipées avec tv bibliothèque, deux terrasses d'été aménagées où on peut lire, prendre le soleil, faire des rencontres, échanger des

expériences... tout pour vous faire plaisir. INOUT est accessible aux personnes handicapées. INOUT est superbe pour les écoles, les groupes sportifs, les associations de jeunes et pour tous les gens qui aiment la nature. Il y a un Restaurant & Terrasse avec une capacité pour 150 personnes avec un bon menu pour 5,50 euros, il y a aussi une carte de grande qualité et des pique-niques pour vous emporter. Vous payez 15 - 24 € par personne par nuit avec le petit déjeuner compris, chaque module individuel est composé d'un lit avec table de rangement, une lampe de chevet murale, une connexion électrique individuelle, au pied du lit, une armoire généreuse que vous fermez avec votre clé de sécurité individuelle et avec de grandes vues sur les jardins et le bois du Parc naturel. Vos séjours de rêve à INOUT, le meilleur auberge de Barcelone. Pour information INOUT HOSTEL, contactez: INOUT Hostel : 00 34 93 280 09 85 E-mail : mjpujol@icaria.biz Web : www.inouthostel.com http://www.insos.ch/f/forum/forum_messg.cfm?fid=344

BRASIL

Pioneirismo

NASCE O PRIMEIRO ALBERGUE EUROPEU DIRIGIDO POR DEFICIENTES PSÍQUICOS

O INOUT Hostel fica aqui em Barcelona, a uns cinco minutos do centro da cidade. Localizado no Parque de Collserola - um bosque de 25 hectares -, o albergue se diferencia dos demais pela sua equipe, formada por pessoas com alguma deficiência psíquica.

Seus 34 funcionários têm entre 18 e 35 anos de idade e 90% deles são portadores da síndrome de Down. Mas eles trabalham como em qualquer outro estabelecimento do gênero, cuidando da recepção, arrumação, limpeza, jardins ou no restaurante. Quem foi garante que o serviço é exemplar.





O albergue foi inaugurado mês passado. Tem capacidade para hospedar até 158 pessoas nos seus 17 quartos (coletivos) e uns dos seus atrativos são os preços: as diárias individuais oscilam entre 15,90 euros (uns 57,50 reais), na baixa temporada, e 21,60 euros (78 reais), na alta temporada, com o café-da-manhã e todas as taxas incluídas. Para os hóspedes que quiserem almoçar ou jantar por lá também, o menu com uma refeição completa sai por 5,50 euros (cerca de 20 reais).

Além d'aceitarem praticamente todos os cartões de crédito, o albergue oferece ainda recepção 24 horas, estacionamento, acesso à internet, lavanderia, serviço de transfer do/para o aeroporto, aluguel de bicicletas e (como não?) acessos para deficientes físicos.

Mas tudo isso é secundário. Eles vendem mesmo é a igualdad'e um tratamento carinhoso. Por isso, tem como slogan "entre no INOUT com um coração aberto e saia com um sorriso impossível de ser apagado".

A tota la projecció en mitjans de comunicació, cal afegir-hi les contínues visites de parlamentaris de l'àrea de serveis socials de diferents regions europees i dels EUA per conèixer personalment el projecte i poder proporcionar nous models del treball de les persones amb discapacitat intel·lectual.

Estem orgullosos de dir: **NOSALTRES SERVIM**



Els nostres cambrers al Inout amb en Fermí Puig, Ferran Adrià, Jean Louis Neichel, Carles Gaig, Mey Hoffman, Ramon Freixa, Romain Fornell, Jordi Vilà, ALEX Garès, Pere Monje i Xavier Pellicer.

11 I CONTINUEM BADANT PENSANT EN EL QUE HEM FET

M^a José Pujol

Ara estic asseguda al restaurant de l'INOOUT, és temporada baixa i és molt agradable escriure de cara a les vidrieres per on entra, agradable, la llum en aquesta època de l'any i els colors verds, torrats i vermells del parc de Collserola. Som als voltants de Nadal i la tremenda crisi econòmica sacseja el món occidental i ens obre una gran incògnita sobre el futur.

Inevitablement penso en els meus...

... Continuarà guanyant-se «la vida» la meva filla Amor? És una emprenedora ben preparada, valenta, honesta i amb sentit comú... però... no se sap mai...

... Però... quins principis han estat ensenyant a les universitats més prestigioses de tot el món perquè els directius que hi han sortit hagin actuat amb tanta manca d'ètica?

... Em preocupa la Universitat perquè el meu fill Eduard és a primer de carrera. Aquesta és una edat molt vulnerable, i el més important per a un home i una dona és el sentit del bé comú a curt i llarg termini...

... No puc entendre tanta avarícia per l'immediat!

... I penso en els centres especials de treball Icària Gràfiques i l'alberg INOOUT... des que vàrem veure la necessitat de reconversió l'any 2001 fins avui han transcorregut set anys, encara hem tingut sort perquè el «crack» ens ha trobat en un moment en què la reconversió de les gràfiques a la hoteleria de baix cost sembla molt consolidada.

L'Enric, la Kika i jo estem realitzant una intensa acció comercial per Gràfiques aquests darrers tres anys i es continuen aconseguint clients... crec que hem fet bé comprant una petita màquina digital, per ser al mercat cal posar-se al dia amb les noves tecnologies. I la porta el Jaime —des de fotocomposició— que té certificat... tenim la plantilla de treballadors dimensionada a una tercera part del que era... i la veritat és que —per abaratir els costos- hem aplanat tant la estructura que ara podríem parlar de màxima responsabilitat per a cadascú dels seus membres i... funciona! El que arriben a ensenyar aquestes situacions difícils!

Si no hagués arribat aquesta conjuntura econòmica probablement tindríem bones perspectives... Què més vindrà? Estem ben preparats per lluitar i aguantar però la facturació ha caigut molt...

Per sort el problema econòmic i financer provocat per la desviació de la reforma a l'INOOUT està arreglat! Si no arriba a ser per l'ajut de la Generalitat de Catalunya: des de la sensibilitat social demostrada pel conseller Castells fins a la fàcil i constant comunicació amb en Josep Cortadas de l'ICASS, la positiva resposta de la Carolina Homar i la determinant i resolutiva acció de la Mireia Franch!... Ells ens han donat el flux de circulat que necessitàvem i sense el qual ara no estaríem escrivint aquestes línies...

Pel que em diu en Ferran, malgrat la situació general, tenim bones perspectives per al 2009... però no ens podem adormir encara que pinti bé!... Cal buscar clients sense parar ni un moment! (com diu ell, *non stop searching guest*)

Hi ha molts nois i noies amb discapacitats intel·lectuals que s'estan preparant per trobar una feina i ser ciutadans actius.

... Som-hi, a treballar!... Prou d'escriure llibres... que ara no és el moment! I aquest s'ha d'acabar aquí perquè ja hem badat prou pensant en el que hem fet...

... Hi ha molta feina per fer i els volem continuar oferint aquesta oportunitat!

I si pots... ja saps... «Fem bona impressió!!» www.icariograficas.com i...

Nosaltres servim!! www.inoutalberg.com.

