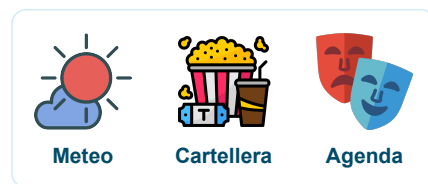
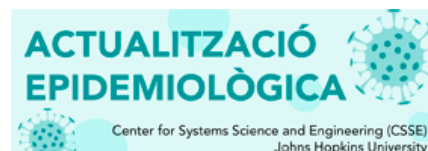




Inici



Patricia Palou a l'interior del Golden Tulip Andorra Fènix Hotel.

DV., 05/03/2021 - 03:00

Patricia Palou, cap de recepció de l'hotel Fènix: "Va ser un repte total per a tots"

Escrit per: M. P. A. / Foto: Facundo Santana

No és que rebessin la notícia d'un dia per l'altre, és que la van rebre d'un matí per una tarda. Així ho explica qui era i és cap de recepció de l'hotel Fènix a Escaldes, Patricia Palou. I se'n recorda com si fos ahir. Era un 19 de març i estava amb la seva companya Celeste a l'hotel endreçant per tancar les portes i "que tot estigués controlat" i va venir el director i li va dir: "mira, no tanquis Patri, que avui venen la gent gran del Cedre". En rebre la notícia "ens vam quedar parades", explica. I és que era el moment "de l'auge, d'una mica de descontrol, no se sabien ben bé les coses". Però



VIST I NO VIST

Andorra la Vella, anys 40

es van posar mans a l'obra i es van començar a organitzar.

De seguida van arribar efectius de la Creu Roja, de Protecció Civil i del SAAS per explicar-los què era exactament el que necessitaven, "perquè de passar de ser un hotel a una residència canviava molt la cosa". Palou transmet seguretat, té 26 anys, en porta uns quants al món de l'hoteleria i està acostumada a la coordinació d'equips. I ens pica la curiositat. La resta del personal de l'hotel, com s'ho va prendre? Doncs bé, diu, tot i que reconeix que "estàvem nerviosos i alterats".

I mans a l'obra. Imaginem que calia reesituar el mobiliari i adaptar els espais. "Això va ser cap a les 12 del migdia. Van començar a portar material". En el seu cas, es va encarregar de repartir les habitacions. Per fer-ho, li van explicar quines necessitats tenia cada padrí i així poder donar-li la millor habitació, "perquè no era el mateix que la persona anés en cadira de rodes o tingués la mobilitat més reduïda". En aquests casos se'ls oferien les habitacions més grans. Va ser el personal del SAAS qui va acabar de condicionar els espais. I cap a les 6 de la tarda van començar a arribar els padrins.

Ja hem dit que d'aquell dia ho recorda tot fil per randa, és un moment d'aquells que no oblidarà mai: l'hora, els rostres, la sorpresa... Els usuaris del Cedre estaven tots esverats: "uns estaven conformes amb el que hi havia però d'altres no, alguns es queixaven que no volien venir". I ella pensava "mare meva, aquesta gent serà difícil". Ho entén perfectament perquè "va ser de cop i ells tampoc no s'ho esperaven". Les primeres preguntes? "Podran venir els meus fills? Podré parlar amb els meus fills?" Alguns es queixaven de les habitacions, "eren com un client més", remarca. Així és que l'inici va ser "complicat", però quan se n'havien d'anar "no volien marxar, es volien quedar allà més temps", explica amb satisfacció.

Amb alguns dels nouvinguts van tenir molt bona entesa. "Els vaig agafar *carinyo* a quasi tots, però em vaig fer amiga d'una dona que es deia Rosa que era adorable". També del pare d'un ministre que moltes vegades li deia: "porta'm el diari, que surt el meu fill". I també de la Poulete i la Marina, que eren com el Duo Dinámico: "quan no feia una cosa l'una la feia l'altra".

A mesura que van passar els dies la relació es va fer més estreta. Al principi s'estaven a l'habitació, com havia de ser, però després podien moure's pels passadissos i feien activitats. Això, sí, els àpats eren sempre a l'habitació i preparats segons les necessitats de cadascú. Li ve a la memòria quan jugaven al bingo o quan sortien a la terrassa a prendre el sol i a fer alguns exercicis físics. Es veu que aquella terrassa del Fènix era un dels seus llocs preferits. I com que compartien els plans de futur, n'hi havia que es volien apuntar a poder-ne gaudir a l'estiu.

Palou considera que l'equip del SAAS ho va gestionar tot molt bé. I es desfà en paraules d'elogi per als voluntaris de la Creu Roja: "aquests sí que *chapeau*, era gent superjove que no cobrava res, i l'estimació que els donaven era impressionant". I continua: "vam tenir molta sort amb l'equip que vam fer, ens enteníem molt bé i col·laboraven un munt, i amb els avis eren excel·lents".

Només van tenir el cas d'un matrimoni que van donar positiu. Se'ls van emportar a l'hospital i tota la plantilla es van fer els tests que van donar negatius. Quan es van recuperar, els van tornar a portar aquí a l'hotel. La situació "es va controlar molt bé", assegura. Ara, després de gairebé un any, qualifica l'experiència de "superbona, un luxe, un repte total per a tothom".

I aquest és el resum que ens deixa: "ens va canviar la vida el coronavirus i a més, de cop i volta haver de tancar l'hotel en dos dies, tot era molt estrany, i que vinguessin 34 padrins aquí... Al principi va ser un xoc. Hi havia companys que estaven més esverats perquè no sabien com actuar, però després amb el pas del temps vam ser com una família".

 [Versió per a imprimir](#)

Comentaris: 0

Societat

El teu nom *

Correu electrònic *

El contingut d'aquest camp es mantindrà privat i no serà mostrat públicament.



PÀGINES MÉS VISITADES AVUI

- El cost d'un cotxe elèctric: 17.800 euros pel canvi de la bateria
- Vacunes amb la màxima precisió
- Un SOS per Sant Pelegrí
- Els arquitectes dubten de l'eficàcia d'algunes mesures d'accés al lloguer
- Li agafa el gust a guanyar lligues

Disfruta de la magia en Disneyland® Paris

*Consulta condiciones

3

Pago en 3 meses

VIAJES El Corte Inglés

viajeselcorteingles.es

RESERVA YA

COMENTARIS RECENTS

- Hi ha alguns detalls en...
- Però Jocand no és la...
- Aquí es posa de manifest 2...
- Bona feina!!! Es un gust...
- Hola Meritxell, fantástico ...
- Preu i contrarellotge? Però...
- Ells s'en van amb les...
- Bravo@pla.ad...
- Bon dia, ...
- Es la teva millor columna....