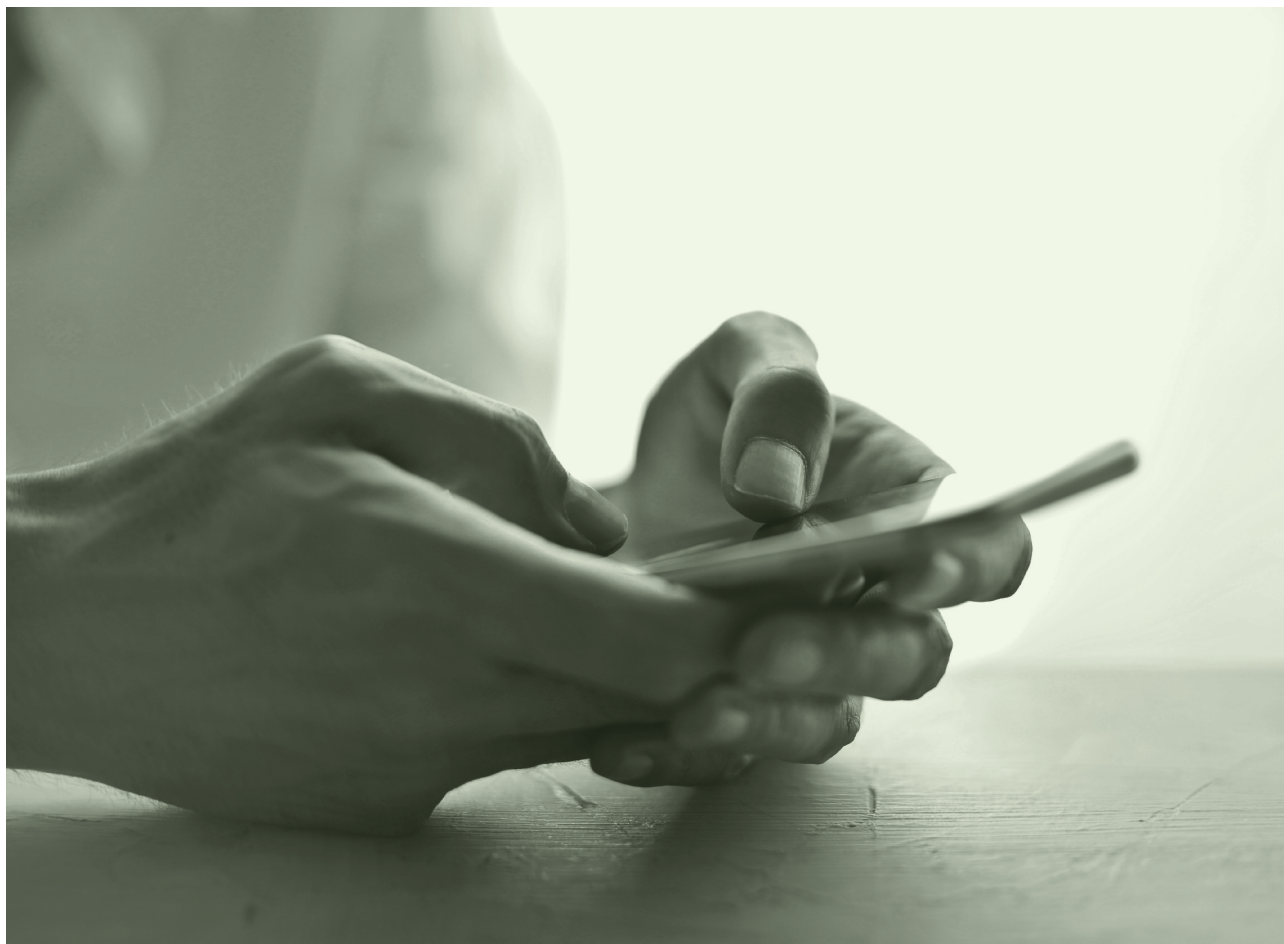




Fundació Ajuda i Esperança

# Memòria 2022



# ESPERANÇA

Obrim noves vies per  
apropar-nos més a les persones

# Sumari

Un any de canvis .....	3
Patronat i Consell Assessor .....	3
La Fundació en xifres .....	4
Telèfon de l'Esperança .....	6
Telèfon de Prevenció del Suïcidi .....	7
Xat de Suport Emocional per a Joves .....	8
Línia Cuidadora .....	9
Veus Amigues .....	9
El voluntariat .....	10
Comunicació .....	12
Observatori de l'Esperança .....	14
Col·laboradors .....	15



Fotografia de portada: Adrienn via Pexels

Fotografia d'aquesta pàgina: Tim Mossholder via Unsplash

# Un any de canvis

La Fundació Ajuda i Esperança ha continuat treballant en dos àmbits d'actuació diferenciats:

- Suport emocional i psicològic a les persones que més ho necessiten, a través de l'escolta activa.
- Eines de projecció i reflexió, fruit de la pròpia experiència en l'atenció.

Durant l'any 2022, la Fundació ha continuat treballant per acompanyar les persones que ho necessiten i ha ampliat el seu abast amb la creació de dos nous serveis, Xat de Suport Emocional per a Joves i Línia Cuidadora, en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona.

Les conseqüències de la pandèmia, en termes de benestar social i emocional, han estat devastadores, especialment entre els menors, on els casos de depressió i ideacions suïcides són cada cop més alarmants. La Fundació ha treballat per atendre les necessitats i inquietuds d'adolescents i joves, i ho ha fet adaptant-se al seu llenguatge. Així, s'ha mogut del telèfon, el seu mitjà tradicional, cap a altres canals, com el xat, per apropar-se a aquest col·lectiu i fer-ho allà on ells i elles es relacionen.

## Patronat

Rosa Navas	Presidenta
Ramon Tous	Vicepresident
Javier Martínez	Secretari
Pedro Barceló	Tresorer

Enric Armengou  
Ana González  
Josep Herrero  
Cristina Molina  
Nekane Navarro  
Mireia del Pozo  
Joan Maria Terribas

Esperança Esteve      Directora general

## Consell Assessor

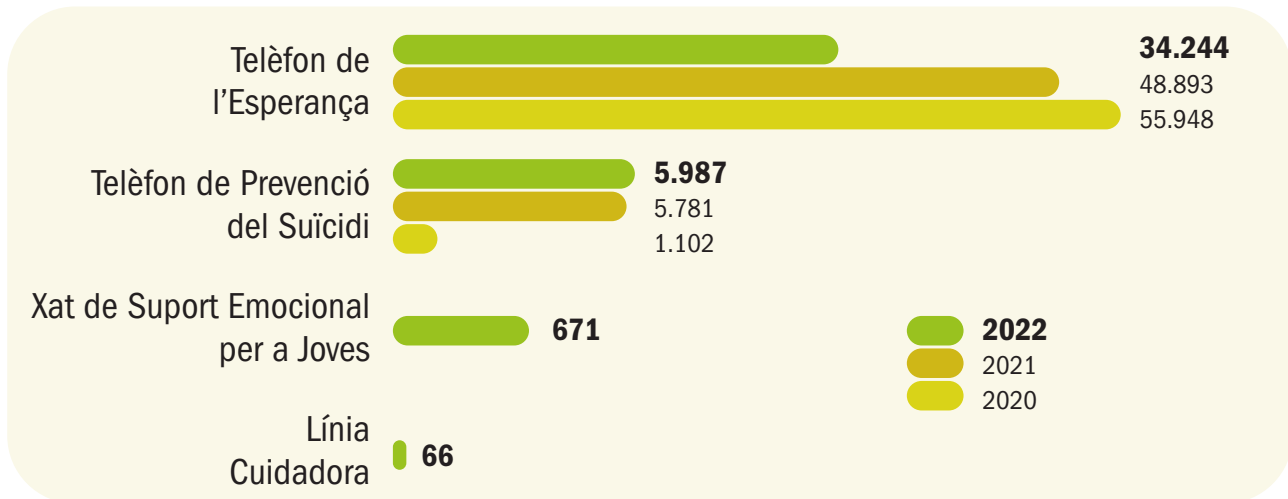
Rosa Navas	Membre nat del Consell
Esperança Esteve	Membre nat del Consell
Lluís Recoder	President
Miquel Vilardell	Vicepresident

Enric Armengou  
Jaume Aymar  
Pedro Barceló  
Cecília Borràs  
Maria Rosa Buxarrais  
Cristina Cabañas  
Carles Campuzano  
Montserrat Cantó  
Josep Lluís Cleries  
Antoni Fogué  
Lluís Foix  
Josep González  
Oriol Homs  
Francesc José María Sánchez

Javier Martínez  
Vicenç Martínez  
Raúl Moreno  
Ramón Olan  
Josep Oriol Pujol  
Víctor Pérez  
Jaume Raventós  
Mar Raventós  
Albert Sáez Casas  
Ángeles Tejada  
Sira Vilardell  
Agustí Viñas  
Ramon Tous

# La Fundació en xifres

## Trucades ateses



Distribució per gènere	Dones	Homes	No binari	Sense dades
Telèfon de l'Esperança	13.986	8.150	18	3.970
Telèfon de Prevenció del Suïcidi	1.896	1.676	8	542
Xat de Suport Emocional per a Joves	400	165	1	105
Línia Cuidadora	35	13	0	18

Distribució per edat	Menors d'edat	18-35 anys	36-65 anys	Més de 65 anys	Sense dades
Telèfon de l'Esperança	35	1.714	14.038	3.960	6.377
Telèfon de Prevenció del Suïcidi	76	683	1.808	413	1.122
Xat de Suport Emocional per a Joves	104	350	34	0	183
Línia Cuidadora	0	3	28	3	32



### Telèfon de l'Esperança: distribució per problemàtiques

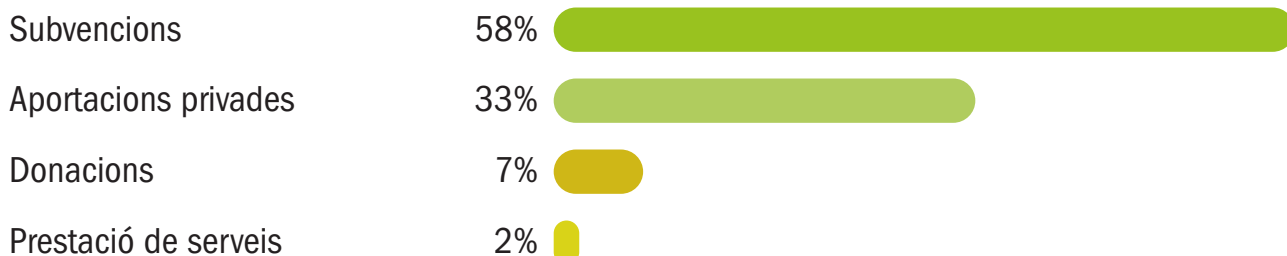
Problemes de salut mental	8.428
Problemes relacionals	3.584
Solitud no desitjada	3.073
Problemes laborals	1.072
Problemes de salut física	968
Problemes econòmics	781
Vulnerabilitat	399
Procés de dol	258
Problemes familiars	244
Altres problemes	1.198
Sense dades	6.119

### Telèfon de Prevenció del Suïcidi: perfil d'usuari

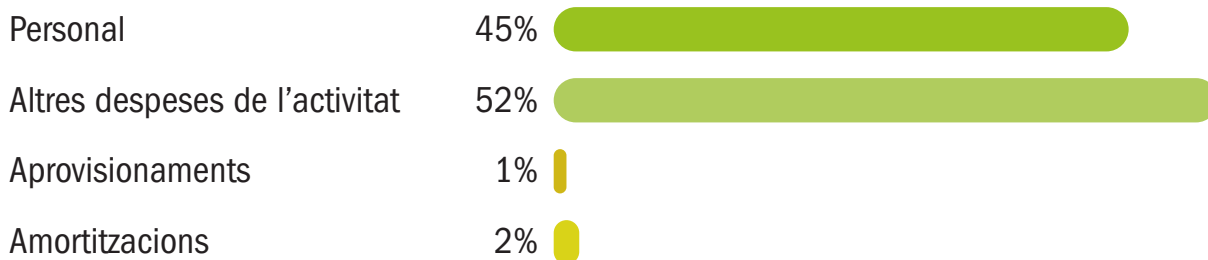
No és una trucada de contingut suïcida	1.668
Persona amb conducta suïcida	1.342
Suïcidi frustrat	57
Supervivent de suïcidi	32
Tercers (familiars i/o amics)	499
Sense dades	504

## Dades econòmiques

### Ingressos



### Despeses



# Telèfon de l'Esperança

L'any 2022 el Telèfon de l'Esperança ha atès 34.244 trucades i ha reforçat el servei amb:

- La posada en marxa d'un **servei de traducció simultània**, que permetrà a tots els usuaris expressar-se en la seva llengua materna.
- La posada en marxa d'una **línia per a persones cuidadores**, en el marc del projecte de Targeta Cuidadora de l'Ajuntament de Barcelona.

El Telèfon de l'Esperança té la funció d'obrir portes i connectar amb la persona que pateix.

## Per una atenció inclusiva i sense barreres

Tenint en compte la importància de la llengua materna com a vehicle per expressar les emocions, el mes de setembre es va posar en marxa un servei de traducció simultània en diferents idiomes. D'aquesta manera, quan una persona truca al Telèfon de l'Esperança i prefereixi ser atesa en un altre idioma, l'escolta activarà el servei de traducció simultània i es mantindrà una conversa a tres bandes. A més, per garantir una atenció de qualitat, durant els darrers mesos s'han realitzat una sèrie de formacions dirigides a l'equip d'escoltes amb la intenció d'apropar-los a la realitat dels principals col·lectius migrants de Catalunya. Amb aquest nou servei, es garanteix que qualsevol persona que truca al Telèfon de l'Esperança pugui ser atesa en la seva llengua materna i acompanyada tenint en compte la seva identitat cultural.



**26.124**  
persones ateses



**+100**  
sessions formatives  
(incloent-hi sessions pràctiques)



# Telèfon de Prevenció del Suïcidi

El Telèfon de Prevenció del Suïcidi s'ha consolidat com un referent a nivell europeu en matèria de prevenció del suïcidi i és una mostra clara de la importància i efectivitat de la col·laboració comunitària per a la cura de la ciutadania, especialment per a prevenir les morts per suïcidi. El suïcidi és actualment la primera causa de mort en homes de 15 a 44 anys i la segona en el cas de les dones.

**L'any 2022 el Telèfon de Prevenció del Suïcidi ha estat guardonat per la Comissió Europea.**

**L'any 2022 el Telèfon de Prevenció del Suïcidi ha atès 5.987 trucades** i ha demostrat ser un espai de confiança per a les persones que es troben en aquesta situació, a les quals ha ajudat a trencar el silenci entorn del suïcidi.

El mes de maig de 2022 el Telèfon de Prevenció del Suïcidi va ser guardonat amb un EU Health Award, un premi atorgat per la Comissió Europea que reconeix i posa en valor la tasca d'aquest servei, pioner en tot l'Estat, que es va posar en marxa l'agost de 2020 de la mà de l'Ajuntament de Barcelona i la Fundació Ajuda i Esperança.



Montse Villalobos, Joaquim Vendrell i Rosa Navas, de la Fundació Ajuda i Esperança, amb Gemma Tarafa i Pilar Solanes, de l'Ajuntament de Barcelona, acompanyats de Cinto Campañá, voluntari del Telèfon de l'Esperança i orientador del Telèfon de Prevenció del Suïcidi.



**86**

trucades amb risc imminent o suïcidi en curs



**43**

activacions dels serveis emergència



**231**

peticions "Et truquem"



**39**

sessions formatives (formació inicial, pràctiques, supervisions i formació d'agents comunitaris)

# Xat de Suport Emocional per a Joves

El 25 de juliol de 2022, amb la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona, es va posar en marxa el Xat de Suport Emocional per a Joves, un servei de missatgeria instantània per donar suport emocional a joves, operatiu les 24 hores dels 365 dies de l'any.

**Suport Xat Joves neix amb l'objectiu d'atendre el malestar emocional dels joves, a través d'un canal adaptat als usos d'aquest col·lectiu: la missatgeria instantània.**

El servei funciona a través de WhatsApp, l'aplicació que fa servir la majoria de joves per comunicar-se en el dia a dia. D'aquesta manera, es facilita al màxim el contacte, evitant que l'usuari hagi de descarregar cap altra aplicació o entrar en una pàgina web concreta. Per accedir-hi, només cal enviar un missatge de WhatsApp al telèfon 679 33 33 63.

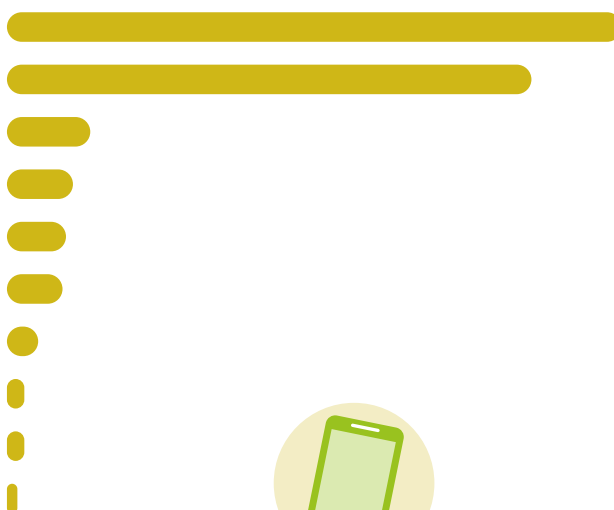
Es tracta d'un canal de comunicació confidencial i expert que ofereix ajuda i acompanyament a joves i adolescents en situació de crisi emocional. També és un espai d'orientació i suport a les persones properes (familiars, amics o amigues, equip docent, etc.).

El Xat de Suport Emocional per a Joves està atès per un equip d'orientadors, que han estat formats expressament i compten amb el suport d'un equip de psicòlegs de guàrdia (les 24 hores). L'equip d'especialistes té la capacitat d'intervenir en casos que, per la seva complexitat, requereixin la seva presència.

La Fundació Ajuda i Esperança ha treballat durant l'any 2022 per estudiar la implantació del servei a altres ciutats o territoris. **En el primer mig any de funcionament, s'han atès 671 xats.**

## Problemàtiques tractades al Xat

Problemes relacionals	177
Problemes de salut mental	151
Ideació suïcida	24
Solitud no desitjada / necessitat de socialitzar	19
Problemes econòmics/laborals	17
Procés de dol	16
Bullying	9
Drogoaddicció	5
Problemes de salut física	5
Vulnerabilitat social	3
Altres / sense dades	245
<b>Total</b>	<b>671</b>



Durant 2022 s'han atès  
**671 converses**  
al Suport Xat Joves.

# Línia Cuidadora

L'any 2022 la Fundació Ajuda i Esperança ha posat en marxa, en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona, la Línia Cuidadora, un programa específic d'orientació, suport, acompanyament i escolta adreçat a les persones que tenen cura de gent gran malalta o dependent.

Amb l'increment de l'esperança de vida, cada cop hi ha més persones que necessiten ajuda per desenvolupar les activitats de la vida diària. En molts casos, qui assumeix aquesta tasca és algú proper, del cercle social immediat (familiar, am estat o, fins i tot, veí o veïna), que no rep una aportació econòmica ni té preparació prèvia per cuidar. Aquesta tasca de cures, que majoritàriament l'assumeixen dones (mares, esposes, veïnes, amigues, etc.) de manera informal i altruista, pot afectar negativament la salut física i emocional d'aquestes persones cuidadores.

La Línia Cuidadora, que es va activar el 27 de setembre de 2022, ofereix un espai segur i confidencial on les persones cuidadores són escoltades amb empatia per millorar el seu benestar emocional i reduir el potencial risc d'aïllament derivat de les tasques de cures. Aquest servei funciona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, i és atès per orientadors i orientadores amb una formació concreta sobre el col·lectiu de persones cuidadores. Per accedir-hi només cal trucar al 93 642 01 24.

**Durant els dos mesos de funcionament, el servei ha atès 66 trucades.**

**La Línia Cuidadora és un servei telefònic gratuït d'acompanyament i suport emocional per a les persones cuidadores de la ciutat de Barcelona, ja siguin professionals o no.**



Durant els primers mesos de funcionament s'han dut a terme **4 sessions de formació inicial** per a persones cuidadores.

# Veus Amigues

L'any 2022 s'ha posat en marxa el projecte Veus Amigues, en col·laboració amb la Fundació Bosch Aymerich, i que centra l'atenció en la gent gran en situació de solitud no desitjada. Es tracta d'un servei d'acompanyament per a persones a partir de 65 anys, que visquin un moment de soledat i aïllament no desitjat i vulguin rebre suport per a superar-lo. Les persones potencialment usuàries d'aquest servei s'identifiquen a partir de les trucades realitzades al Telèfon de l'Esperança, on tot l'equip d'escoltes ha rebut formació específica sobre envelliment i cicle vital, i sobre situacions de solitud no desitjada.

Cal destacar que, per primera vegada en la història de la Fundació, es combina atenció telefònica amb acompanyament presencial, ja que l'objectiu és conèixer millor la persona usuària i el seu entorn més immediat per poder-la derivar als recursos pròxims més adients per a cada situació personal. Amb Veus Amigues es fa un pas més enllà en l'atenció emocional, puntual i telefònica, per fer una **atenció prolongada en el temps i que inclou l'acompanyament personal al domicili, o el lloc que s'esculli, de la persona usuària.**



# El voluntariat

Les persones voluntàries són el motor de la Fundació Ajuda i Esperança. Persones de tot Catalunya, amb una trajectòria personal i professional de solvència, aporten la seva expertesa de forma altruista i atenen els serveis de suport emocional.

La Fundació proporciona recursos de formació i de suport per facilitar les tasques encomanades a les persones voluntàries.

Així, el 12 de novembre de 2022 es va celebrar la **“Jornada de Voluntariat: la teva veu compta”**, una jornada participativa per a tot el voluntariat amb l’objectiu de crear un espai de reflexió on compartir opinions i experiències, així com conèixer tot l’equip de persones que conformen el voluntariat.



També s’han fet cinc **trobades de persones voluntàries** per conèixer-se, compartir i fer sortides d’oci, a través dels grups de cohesió, que s’organitzen mitjançant grups de WhatsApp.



D’altra banda, durant l’any 2022 s’han dut a terme dos **tallers de benestar emocional per al voluntariat**: el taller de Mindfulness (amb vuit sessions realitzades del 21 d’abril al 9 de juny) i el taller de Meditació (amb vuit sessions, del 12 de maig al 30 de juny).



## Formació continuada

- Trucades amb contingut suïcida al Telèfon de l'Esperança (J. E. Armengou)
- Viure amb alegria i esperança (Víctor Koppers)
- Diversitat cultural a Catalunya (Llorenç Olivé)
- La desesperança té moltes formes: una mirada respecte al col·lectiu magribí (Jordi Moreras)
- Pautes culturals per acompanyar en situacions de crisi emocional a persones provinents de l'Amèrica Llatina (Omaira Beltrán)
- Trets socioculturals de les societats post-comunistes de l'Europa de l'Est (Andreea Bodea)
- Eines per a l'escolta i l'acompanyament amb una mirada de gènere (Maribel Cárdenas, CIBA)
- Codis culturals del Pakistan i països asiàtics (Komal Naz)
- Codis de persones de context cultural xinès (Begoña Ruiz de Infante)
- Codis de persones de context cultural subsaharià (Oscar Kim)



**353**

persones voluntàries fan possible  
la tasca de la Fundació

**243**

entrevistes  
(5 persones candidates  
descartades)

**35**

sessions de  
formació inicial

**39**

sessions  
de supervisió

**49**

pretutories

**3**

sessions formatives sobre  
violències masclistes

**7**

sessions formatives sobre  
diversitat cultural

# Comunicació

Durant l'any 2022 s'ha fet un esforç important des de l'Àrea de Comunicació per arribar a més **persones usuàries**, anant més enllà de les que es podrien beneficiar del Telèfon de l'Esperança per donar a conèixer els serveis que, de la pandèmia ençà, s'han anat incorporant a l'activitat de la Fundació.



Pel que fa a la comunicació amb les **persones voluntàries**, la Fundació hi manté contacte permanent, a través del correu electrònic, el telèfon i el canal de WhatsApp, per tal que se sentin acompanyades. Un any més, les accions comunicatives adreçades a aquest col·lectiu s'han orientat a afavorir vincles i suport en forma d'ajuda mútua.

La Fundació ha elaborat dos nous números de la publicació semestral *Una Veu Amiga*, que ha incorporat un nou apartat: "La teva veu compta", un espai per compartir la visió i l'experiència de les persones involucrades en l'acompanyament i suport emocional dels serveis.

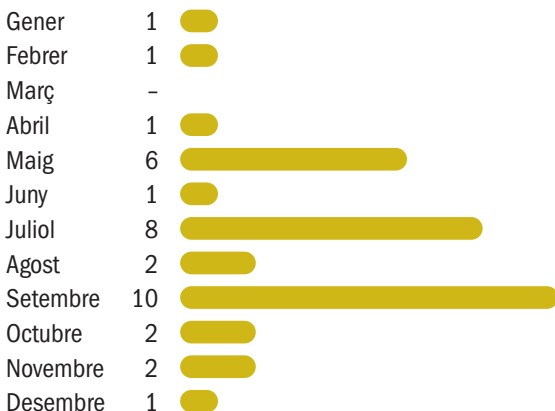
## Repercussió als mitjans de comunicació

La presència als **mitjans tradicionals** es deu, en gran part, a la posada en marxa del servei del Xat de Suport Emocional per a Joves. Amb l'objectiu d'arribar a aquests nous grups de població de menys edat s'ha posat l'èmfasi en les **xarxes socials**, especialment Instagram.

L'activació d'un telèfon de prevenció del suïcidi en l'àmbit estatal també ha servit perquè nombrosos mitjans es fessin ressò del caràcter pioner del servei que la Fundació va posar en marxa, en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona, durant l'any 2020.

Així mateix, hi ha hagut una important activitat a la xarxa professional LinkedIn, que ha permès que la Fundació arribi a perfils qualificats que s'han incorporat al voluntariat.

### Presència en premsa, ràdio i televisió



### Creixement a les xarxes socials





## Telèfon de l'Esperança: 50 anys al servei del poble

El 30 de juny de 2022 es va celebrar l'acte de presentació del llibre *Telèfon de l'Esperança: 50 anys al servei del poble*, escrit per Jaume Terribas Alamego per commemorar el mig segle de vida del servei que va fundar el seu germà, el pare Miquel Àngel Terribas (1930-1986).



## Jornada amb Magda Casamitjana, directora del Pacte per la Salut Mental

El dia 9 de març la directora del Pacte de la Salut Mental de Catalunya, Magda Casamitjana, va visitar la seu de la Fundació. Casamitjana, defensora d'un model d'ajuda mútua entre pacients similar al de la Fundació, va participar en una sessió amb els professionals del Telèfon de Prevenció del Suïcidi on va poder conèixer el funcionament d'aquest servei de la mà de Sergi Garcia, psicòleg i cap d'aquest servei, i Esperança Esteve, patrona delegada de la Fundació Ajuda i Esperança.



## Jornada de treball del Consell Assessor

El març de 2022 es va celebrar la primera jornada de treball del Consell Assessor al Bell Recó, a Argentona. La jornada va permetre crear un espai enriquidor gràcies a l'expertesa de les persones que formen part de Consell i col·laboren desinteressadament amb la Fundació.



Fotografia: Joan Atienza

## Barcelona English Choir pel Telèfon de l'Esperança

El 27 de març de 2022, després de dos anys sense poder cantar amb públic, la Barcelona English Choir va actuar al Fossar de les Moreres en un concert solidari en favor de l'entitat Telèfon de l'Esperança. La coral –formada per unes 300 persones de parla anglesa, de 30 nacionalitats diferents, residents a Barcelona i rodalies– va oferir al juny un altre concert per celebrar el seu desè aniversari i també van donar part del beneficis a la nostra entitat.

# Observatori de l'Esperança

L'any 2022 la Fundació ha publicat la segona edició de l'*Observatori de l'Esperança* (OBE), que analitza les dades del Telèfon de l'Esperança i el Telèfon de Prevenció del Suïcidi i reuneix experts per fer propostes per millorar l'atenció a les persones vulnerables.

Amb la col·laboració de la Fundació "la Caixa", la Fundació ha analitzat les dades de les 43.112 trucades del Telèfon de l'Esperança i les 5.781 del Telèfon de Prevenció del Suïcidi ateses durant el 2021.

L'OBE fa un retrat de les situacions i demandes que plantegen les persones que s'adrecen al Telèfon de l'Esperança i al Telèfon de Prevenció del Suïcidi. Al mateix temps, esdevé un espai de reflexió amb una clara vocació de fer propostes per millorar l'atenció a les persones vulnerables.

En aquesta edició, l'OBE ha centrat el focus en l'anàlisi de la perspectiva de gènere i en la situació de la gent jove. A més de desagregar per aquestes dues variables l'anàlisi de les dades, s'han organitzat uns debats amb experts que mostren la importància de situar el malestar actual en els marcs culturals i socials del nostre temps. La publicació es va presentar el dia 28 de juny al Palau Macaya, en el context d'una jornada que va comptar amb taules rodones i intervencions d'experts de diferents àmbits.

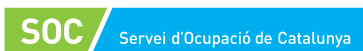


Taula rodona "El malestar emocional a les societats actuals. Estratègies de prevenció", amb la participació d'Albert Sáez, Víctor Pérez, Enric Armengou, Marina Subirats i Miquel Vilardell.



# Col·laboradors

## Institucions públiques



## Entitats i empreses



## Particulars

Volem agrair a les persones que durant el 2022 han donat continuïtat a la nostra tasca mitjançant donacions, tant regulars com esporàdiques. Som rigorosos amb la Llei de Protecció de Dades, per aquest motiu, preservem l'anonimat dels col·laboradors econòmics particulars.

**Ajuda a donar esperança, col·labora amb una donació**

Per Bizum mitjançant l'opció "Donatiu ONG" i amb el número 33444

Per transferència bancària: ES34 2100 0837 9002 0029 8184

Per a fer-se soci consulta la nostra pàgina web: [www.telefonoesperanza.com/donacio](http://www.telefonoesperanza.com/donacio)



@TelefonEsperanca



@tesperanzaCAT



@tesperanza



Fundació Ajuda  
i Esperança

[www.telefonoesperanza.com](http://www.telefonoesperanza.com)  
93 414 48 48 · 682 900 500



Sempre hi trobaràs  
una veu amiga



Fundació Ajuda i Esperança