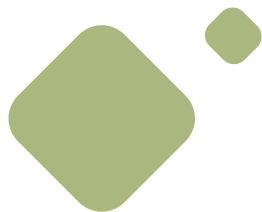




Quan escoltem el malestar
donem veu a l'esperança

Un any especial



El 2021 ha estat un any especial, marcat novament per la pandèmia per Covid-19 com ho va ser el 2020, per bé que no excepcional com ho va ser aquell. Segurament aquest 2021 ha estat un any en què **s'ha pogut posar nom a alguns dels fenòmens i situacions que van ocórrer de forma precipitada i sense previ avís l'anterior.**

La Fundació Ajuda i Esperança ha contribuït amb el seu gra de sorra a la millora de la situació social actual específicament en dos fronts.

01

Suport emocional i psicològic a les persones que més ho necessiten a través de l'escolta activa.

A través del servei continuat durant tot l'any tant del Telèfon de l'Esperança com del Telèfon de Prevenció del Suïcidi.

02

Eines de projecció i reflexió fruit de la pròpia experiència en l'atenció.

Per una banda s'ha reforçat la projecció pública de la Fundació amb la creació del Consell Assessor, i per l'altra s'ha elaborat i publicat l'Observatori de l'Esperança.

I tot això sense oblidar la transformació de la mateixa Fundació amb la vista posada a nous projectes de futur basats en la millora continuada, posant l'èmfasi en l'accessibilitat de les persones que ho necessiten als serveis de l'entitat, la transformació digital i l'aprofundiment en la participació del voluntariat a l'entitat.

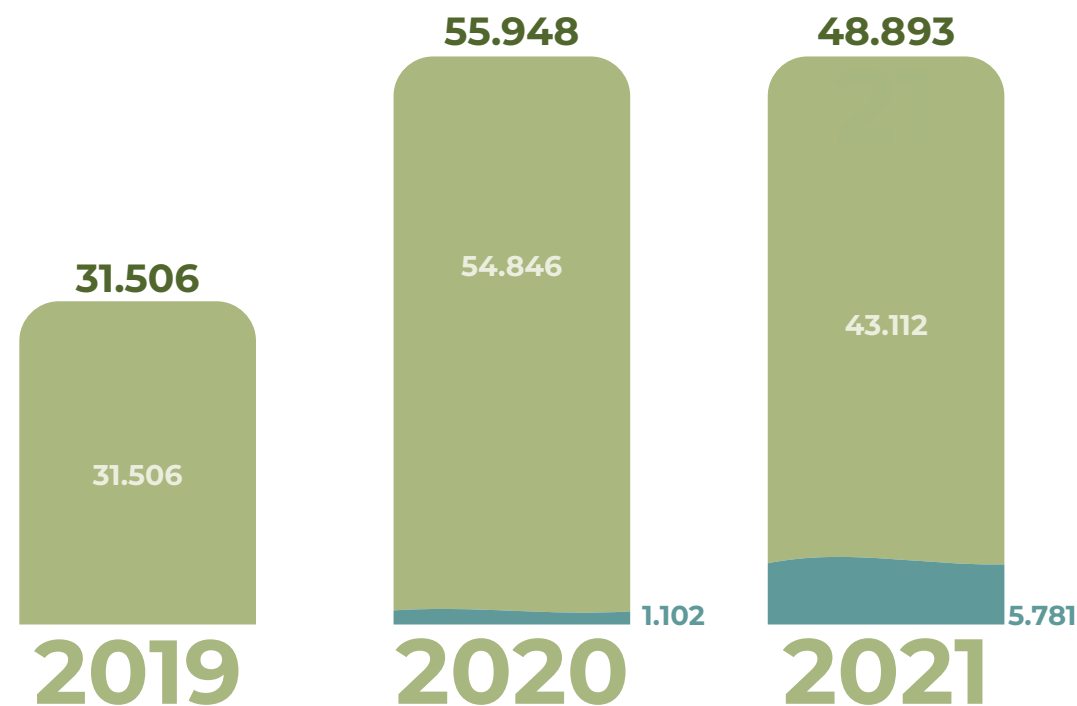
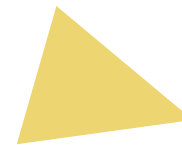
Consell Assessor

Constituit al novembre (2021)
 Membres: 28
 President: Lluís Recoder
 Vicepresident: Miquel Vilardell

Patronat

Rosa Navas (Presidenta)	Ana Gonzalez
Ramon Tous (Vicepresident)	Nekane Navarro
Javier Martinez (Secretari)	Josep Herrero
Pedro Barceló (Tresorer)	Mireia Del Pozo
Enric Armengou Orús	Joan Maria Terribas
Esperança Esteve (Directora de l'entitat)	Cristina Molina

Les trucades ateses



00 Total 00 Telèfon de l'Esperança Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Els dos principals serveis de la Fundació són el Telèfon de l'Esperança (TE) i el Telèfon de Prevenció del Suïcidi (TPS). Aquest darrer ja representa un 12% sobre el total de trucades ateses per la Fundació. De fet, el creixement de trucades ateses en el període 2019 – 2021 és d'un significatiu 55%. En aquest sentit, es visualitza, per una banda, l'excepcionalitat de l'any 2020 amb l'inici de la pandèmia, així com l'evolució positiva del nou servei del Telèfon de Prevenció del Suïcidi (iniciat l'agost del 2020).

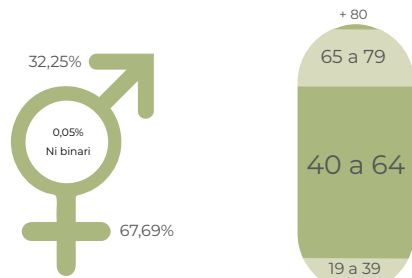
Telèfon de l'Esperança

Acompanyament i suport emocional
93 414 48 48
682 900 500

Cal destacar l'esforç d'adaptació tecnològica realitzada durant el 2021 que ha suposat la implementació de la centralita virtual del Telèfon de l'Esperança que permet els voluntaris continuar atenent el Telèfon des de casa a la vegada que comptar amb una gestió centralitzada del servei. L'assoliment d'aquest repte tecnològic no hauria estat possible sense la col·laboració de cadascuna de les persones voluntàries.

Paral·lelament, s'ha iniciat el disseny i preparació de les primeres accions de l'expansió territorial del Telèfon de l'Esperança al conjunt del territori de Catalunya (Manresa, Girona, Lleida i Tarragona).

La informació recollida per aquestes fitxes mostra un perfil majoritari de dones, i d'edats majoritàriament de mitjana edat. Pel que fa a la vessant territorial, la ciutat de Barcelona suposa la localització principal, per bé que la resta de Catalunya i també la resta d'Espanya es consoliden.



Gènere de les persones que truquen

Edat de les persones que truquen

La problemàtica de les persones usuàries consisteix majoritàriament en problemes relacionals, problemes de salut mental i solitud no desitjada.

Problemes Salut Mental 31,85%

Problemes relacionals 21,88%

Solitud no desitjada 17,41%

Problemes Salut Física 10,91%

Problemes econòmics 5,86%

900 925 555

Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Després de la seva posada en marxa a mitjans del 2020 fruit del conveni de col·laboració de la Fundació amb l'Ajuntament de Barcelona, el Telèfon de Prevenció del Suïcidi s'ha desenvolupat durant tot l'any.

S'ha participat en diferents Taules de Salut Mental (TSM) de districte impulsades per l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu és presentar el TPS a altres recursos que formen part de la TSM, així com col·laborar en demandes de la TSM sobre prevenció de suïcidi. En aquest sentit, es va participar en el disseny i execució d'un procés formatiu per a la prevenció del suïcidi per agents comunitaris en Nou Barris. També en Fòrum Joves per presentar el servei del TPS.



5.781

Trucades ateses (2021)



143

Nombre de trucades amb situació de suïcidi en curs i/o imminent



95

Nombre d'activacions dels serveis d'emergència SEM, 061 o 112

El Voluntariat

La Fundació basa la seva activitat en la força del voluntariat. Persones de tot Catalunya amb una trajectòria personal i professional de solvència, que aporten la seva expertesa de forma voluntària. Els serveis de suport emocional de la Fundació són atesos per ells i elles. La Fundació proporciona eines tant de formació i suport com tecnològiques per tal de facilitar les tasques encomanades a les persones voluntàries.

353 persones

Nombre de voluntaris i voluntàries participants en la Fundació



La cohesió

Fomentem la participació entre els membres, potenciem el seu nivell d'adhesió, possibilitem una comunicació àgil entre les persones voluntàries i la Fundació i, al mateix temps, promovem espais de trobada de caràcter cultural i lúdic.

Suport emocional

Oferim suport emocional a les persones voluntàries que ho requereixen a través de persones voluntàries seleccionades i formades per a la tasca.

10 formacions contínues

1. Valors i responsabilitats (Montserrat Cantó)
2. Presentació Entitat DSAS (Cecília Borrás)
3. Presentació Entitat ACPS (Clara Rubió)
4. Presentació Entitat ActivaMent (Hug Roger i Grecia Guzmán)
5. La Xarxa de Salut Mental i el Codi Risc Suïcida (Joaquim Puntí)
6. Testimonis d'Alcoholics Anònims: com una trucada pot ser el punt d'inflexió.

7. Sessió motivacional "Las montañas en la vida: Ayudando a superar dificultades" (Edurne Pasaban)
8. Abordatge de les violències masclistes i la Línia d'atenció telefònica contra la violència masclista (Cristina Guiu Monte, Cristina Campabadal Codina Maria Jesús Ballvé Bescochea)
9. Gestió de l'Adversitat (Gustavo Zerbinó)
10. Logoteràpia i prevenció del suïcidi (Miquel Viaplana Ramírez, Ana María Turk Paulus)

9 edicions
formatives

+131 entrevistes
enregistrades



Procés de selecció

Sessió informativa de l'entitat i entrevista amb una persona voluntària.



Formació Inicial

Formació inicial d'accés al voluntariat garanteix que les persones candidates tenen els coneixements adequats per poder oferir un acompanyament òptim a les persones usuàries del servei



Tutories i Pre-Tutories

Acompanyament per part d'un altre voluntari/ària amb més experiència, pels primers contactes amb trucades mitjançant roll-plays



Supervisions

Ampliació de l'equip de supervisors/es i l'oferta de grups.

Observatori de l'Esperança

Descarrega l'OBE 2020



L'elaboració de la publicació presentada ha suposat doncs analitzar la informació, recollida en els serveis dels telèfons de l'Esperança i Prevenció del Suïcidi, sobre les persones ateses i la seva problemàtica per contrastar-la amb l'anàlisi dels fenòmens socials actuals i generar una font de coneixement que aportí reflexió i propostes per a millorar l'atenció de les persones vulnerables. S'ha dut a terme un debat telemàtic entre

les principals entitats que atenen, des de diferents serveis, a persones amb problemàtiques similars a les ateses pels dos telèfons. La presentació de l'Observatori de l'Esperança (OBE) 2020 el dia 29 de juny de 2021 al Palau Macaya va permetre donar a conèixer a la societat i els experts el treball i la reflexió realitzada per la Fundació fruit del conveni de col·laboració entre la Fundació Ajuda i Esperança i la Fundació "La Caixa".



Difusió i comunicació

S'ha establert un calendari de publicacions, inclosa la variable territorial. Els continguts han inclòs la diversitat i complexitat dels projectes de la Fundació, així com els valors de l'entitat com normalitzar els problemes de salut mental i malestar emocional i oferir els serveis d'acompanyament de la Fundació a les persones que ho necessiten. Presència a Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn.

Creixement

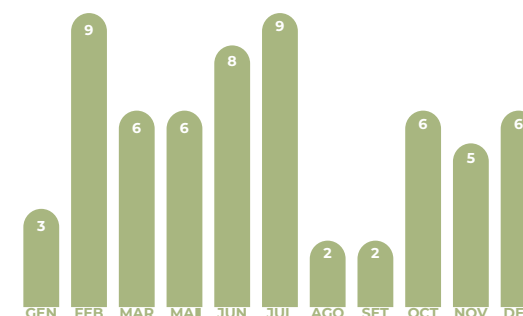


Amb l'objectiu d'arribar a un nombre més gran d'usuaris, la Fundació Ajuda i Esperança ha diversificat els seus serveis més enllà Telèfon de l'Esperança. Aquest esforç ha estat treballat des de l'àmbit de la comunicació.



Especialment adreçada als voluntaris. Estem permanentment en contacte directe amb tot l'equip de voluntaris i voluntàries a través de correu electrònic, del telèfon i del Whatsapp.

Aparicions als mitjans de comunicació



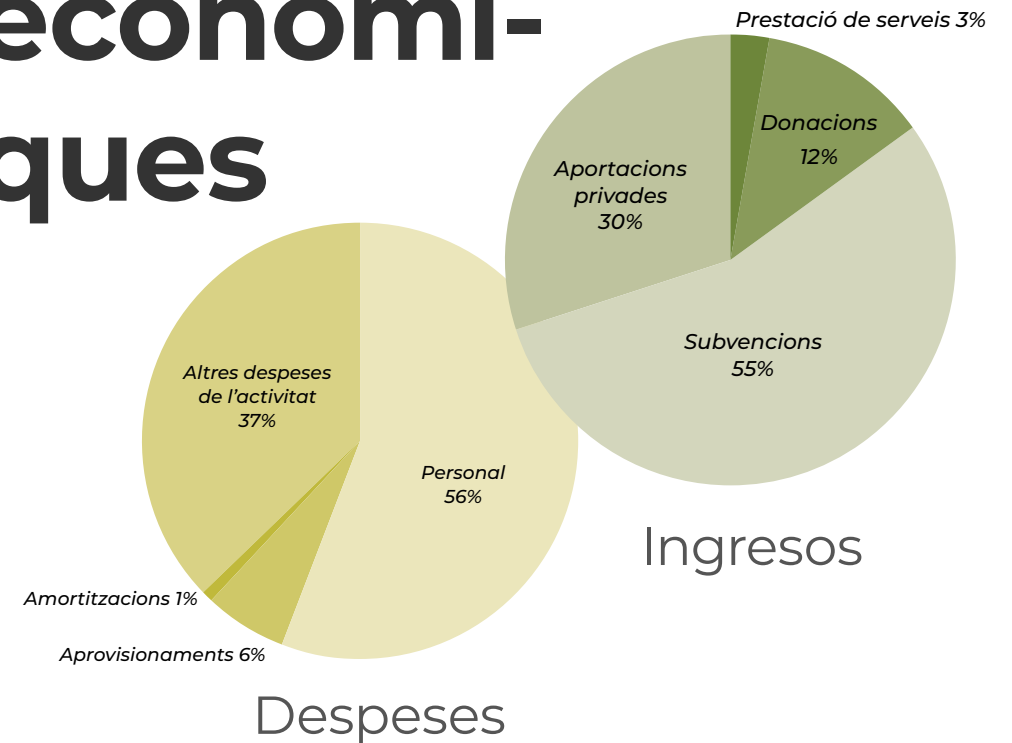
Publicació Una Veu Amiga

Elaboració de la publicació semestral "Una Veu Amiga" de la Fundació Ajuda i Esperança, que incorpora veus estratègiques, expertes i la veu del voluntari.

Col·laboradors



Les dades econòmiques



Ajuda a donar esperança, col·labora amb una donació

138 particulars

Persones que han donat esperança mitjançant aportacions econòmiques tant regulars com esporàdiques.

Per **Bizum** mitjançant l'opció "Donatiu ONG" i amb el número 33444
 Per **transfèrència bancària**: ES34 2100 0837 9002 0029 8184
 Per a **fer-se soci** consulta la nostra pàgina web: www.telefonoesperanza.com/donacio

**Sempre hi
trobaràs una
veu amiga**

