

Fundació Ajuda i Esperança

Sempre hi trobaràs una veu amiga



Fundació Ajuda i Esperança



Contingut

- 4 Qui som
- 6 Projectes i serveis
- 7 Telèfon de l'Esperança
- 9 Envel·liment, Solitud i Cures
- 9 Et truquem
- 10 Telèfon de Prevenció del Suïcidi
- 12 Xat de suport emocional per a joves
- 13 Observatori de l'Esperança
- 14 El Voluntariat
- 16 Formació: Aula Terribas
- 17 Patronat i Organització Interna
- 18 Consell Assessor
- 19 Col·laboradors

FACEBOOK: @TelefonEsperanca

TWITTER: @tesperanzaCAT

INSTAGRAM: @tesperanzacat

LINKEDIN:

Fundació Ajuda i Esperança

Telèfon de l'Esperança

Telèfon de Prevenció del Suïcidi

YOUTUBE: Fundació Ajuda i Esperança

WEB: telefonoesperanza.com

Seu

Avinguda Portal de l'Àngel, 7, principal
2A. 08002, Barcelona

93 20 20 260

comunicacio@telefonoesperanza.com

Consulta les últimes
memòries d'activitat



Descarrega aquest dos-
sier en format digital



QUI SOM



Fundació Ajuda i Esperança

La Fundació Ajuda i Esperança és una organització privada sense ànim de lucre creada el març de 1987 per a **promoure, fomentar i donar suport** als serveis de comunicació i orientació urgent mitjançant l'**escolta activa**.

Fundador

Mossèn Àngel Terribas

Missió

Oferir atenció social a través de persones voluntàries en un marc de total anonimat i confidencialitat amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida i el benestar emocional de les persones que viuen situacions de solitud, incomunicació o patiment, contribuint així a crear una societat més solidària, acollidora i resilient.

Visió

- # Treballar per a què el nostre model de **comunicació efectiva**, basat en l'escolta activa, esdevingui un referent per a les relacions interpersonals a la nostra societat.
- # **Fomentar** el benestar emocional de totes les persones.
- # **Formar** i assessorar en matèria d'ajuda, situació de necessitat, atenció a persones en crisi, escolta activa i comunicació, prevenció del suïcidi, entre d'altres.
- # Ser un servei de referència en **atenció comunitària** i voluntariat i aconseguir que qualsevol persona pugui ser instrument de transformació social.

Valors

Valors que defineixen les nostres accions:

Voluntariat

Solidaritat

Respecte

Esperança

Empatia

Compromís

PROJECTES I SERVEIS

Telèfon de l'Esperança

Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Envelliment, Solitud i Cures

Et Truquem

Xat de suport emocional per a joves

Observatori de l'Esperança

Telèfon de l'Esperança

Acompanyament i
suport emocional

93 414 48 48

682 900 500

Servei d'**atenció i acompanyament telefònic** mitjançant l'escolta activa per a **situacions de crisi, angixa i soledat emocional**.

El Telèfon de l'Esperança està operatiu les **24 hores** i els **365 dies** de l'any per persones voluntàries escoltes. Al darrere del telèfon sempre hi ha una **persona voluntària disposada a escoltar** i acompanyar la persona que ho necessita establint un **diàleg molt sincer** gràcies a l'**anonimat** i la **confidencialitat** en què es produeix.

L'objectiu és oferir acompanyament emocional al servei de la ciutadania i generar **un espai on la persona se senti segura per a parlar ober-**

tament. Mitjançant l'**escolta activa** i el respecte es redueix la seva angixa i es treballa perquè la persona pugui reflexionar entorn la situació o vivència que comparteix. Paral·lelament es cerca conjuntament formes d'afrontar la seva realitat o preocupació i, si fos el cas, s'informa dels **serveis de salut públics disponibles, associacions i altres recursos gratuïts**.

La gran satisfacció és l'agraïment que expressen les persones en acabar la trucada, el fet d'haver-se sentit escoltades, acompanyades i valorades. La gran motivació de l'entitat és seguir lluitant amb esperança pel benestar emocional de la població.



Atenció i acompanyament en diferents idiomes

Donem resposta a una societat diversa, buscant reduir les barreres idiomàtiques que es pugui trobar la ciutadania a l'hora d'accedir a recursos d'acompanyament i suport emocional en moments d'angoixa, patiment i crisi emocional.

Per aquest motiu, **des del Telèfon de l'Esperança oferim un servei de traducció simultània** que garanteixi, a qualsevol persona que truca, ser atesa amb la seva llengua materna i acompanyada tenint en compte la seva identitat cultural.

“ Si et dirigeixes a una persona en una llengua que entén, aquestes paraules aniran al seu cap, però si ho fas amb la seva llengua materna, les paraules aniran al seu cor.
Nelson Mandela

Acompanyament i suport emocional 24/7

Truca, sempre hi trobaràs una veu amiga

93 414 48 48 682 900 500

Qui pot accedir al servei? Qualsevol persona que necessiti un espai segur per expressar el seu malestar.

Quants idiomes hi ha disponible? Més de 75 idiomes.

Com? Gràcies a l'intervenció d'una persona intèrpret que efectua la interpretació/traducció simultània. D'aquesta manera és possible la comunicació entre la persona que truca i l'escolta que l'atèn en qualsevol llengua.

Acompanyament i suport emocional per a persones cuidadores en crisis.

Envelliment, Solitud i cures

Què fem des de la Fundació Ajuda i Esperança?

- # Escoltem i cuidem a les persones que cuiden amb un **servei telefònic disponible 24/7**.
- # Oferim **suport i acompanyament emocional** per a les persones cuidadores que es troben en una situació de crisi emocional.
- # **Informem sobre recursos comunitaris** segons la problemàtica que es plantegi al llarg de la trucada.
- # Alertem als **serveis d'emergència** en cas de risc vital.

Línia d'atenció dins del marc de la Targeta Cuidadora de l'Ajuntament de Barcelona.

S'estimen que hi ha unes 250.000 persones a la Ciutat que exerceixen el rol de cuidadora de les quals 170.000 estan en situació de crisi. Aquest fet justifica la necessitat que els/les professionals i no professionals de les cures disposin de l'acompanyament i suport emocional necessari per poder continuar desenvolupant les seves tasques de cura a persones en situació de dependència.

Et truquem

Per tal de garantir el servei del Telèfon de l'Esperança a tothom que el necessiti i augmentar la capacitat d'actuació per adaptar-se a les necessitats actuals de la societat, s'han ampliat les vies d'acció amb la incorporació del projecte "Et Truquem".

Les persones que ho necessitin poden demanar que se'ls truqui el dia de la setmana i l'hora que tinguin disponibilitat. Per fer la petició cal omplir el formulari disponible a la web www.telefonoesperanza.com.

900 925 555 Telèfon de Prevenició del Suïcidi

El servei del Telèfon de Prevenició del Suïcidi (900 92 55 55), en conveni amb l'**Ajuntament de Barcelona**, és una iniciativa pionera a l'estat espanyol que es va posar en marxa a l'agost del 2020.

Es tracta del primer servei d'atenció telefònica disponible les 24 hores del dia, els 365 dies l'any, que atén específicament trucades amb contingut suïcida:

- # Persones que presentin conducta suïcida, des d'ideació suïcida fins a un acte de suïcidi en curs o imminent.
- # Familiars i amics de persones que presentin conducta suïcida.
- # Familiars i amics supervivents de persones que han mort per suïcidi.

Les trucades són ateses per persones voluntàries orientadores que han superat un procés de selecció i que estan formats específicament en la prevenció del suïcidi i l'aten-

ció en situacions de crisi i que estan supervisades per a professionals de la salut mental.

La persona que atén la trucada (orientador) disposa en tot moment del suport d'un altre voluntari (suport d'emergència) que, en cas d'una situació de suïcidi imminent o en curs, alertarà als serveis d'emergència per activar un rescat.



En conveni



Ajuntament
de Barcelona



PREVENCIÓ DEL SUÏCIDI 900 92 55 55

Si necessites ajuda, truca

Comité Assessor

El Telèfon de Prevenció del Suïcidi també compta amb el suport d'un Comité Assessor que està format per professionals de la Fundació Ajuda i Esperança, així com per professionals independents de reconegut prestigi en l'àmbit de la prevenció, intervenció i postvenció del suïcidi:

- # Experts en l'àmbit de la **salut mental** (psiquiatria i psicologia): Hospital del Mar, Hospital de Sant Pau, Hospital de Sant Joan de Déu i Hospital Parc Taulí.
- # Experts en l'àmbit de la **bioètica** (dret).
- # **Entitats socials** de prevenció del suïcidi i atenció al supervivent

Les funcions del Comité Assessor són:

- # Determinar les línies estratègiques d'actuació.
- # Participar en l'elaboració dels protocols d'actuació.
- # Estudiar, analitzar i avaluar les accions portades a terme i els resultats obtinguts per establir punts de millora.

679 Xat de suport 333 emocional per 363 a joves

El Xat de suport emocional per a joves és un servei de **missatgeria instantània via Whatsapp** (679 33 33 63), que ofereix suport i acompanyament emocional a **joves d'entre 14 i 25 anys** de la ciutat de Barcelona. És un servei gratuït, immediat, anònim i confidencial, que funciona les **24 hores del dia, els 365 dies de l'any**.

El servei pretén posar el focus en la promoció de la salut emocional i la prevenció dels problemes de salut mental dels i les joves. S'ofereix acompanyament, **suport i contenció emocional creant un espai de comprensió i no judici on poder expressar les preocupacions i el malestar que s'està vivint**. Així mateix, també es dona suport i orientació **a les persones properes del o la jove**. Depenent de la problemàtica expressada, s'orienta a la persona cap a diferents serveis de la xarxa de recursos de la ciutat o bé a la xarxa sanitària pública, en cas que es detecti la necessitat d'una valoració, diagnòstic o tractament de salut mental especialitzats.

El xat està atès per persones orientadores voluntàries seleccionades i formades específicament per atendre situacions de crisi emocional, amb la supervisió contínua de professionals de la salut mental.

Aquest és un projecte que forma part del Pla de Salut Mental de Barcelona 2016-2022 i del Pla de xoc en salut mental per la Covid-19 que es va aprovar amb una mesura de govern el mes de maig del 2021, i que s'impulsa per part de l'Ajuntament de Barcelona i de la Fundació Ajuda i Esperança.



OBE Observatori de l'Esperança

La creació de l'Observatori de l'Esperança ve motivada per la voluntat de generar dispositius d'anàlisi dins la fundació que treballin les dades que es generen de la prestació dels nostres serveis. Al mateix temps és un espai de reflexió i anàlisi multifactorial que busca fer una descripció fonamentada de l'entorn que ens envolta per donar resposta a les idees que ens qüestionem com a societat.

L'observatori té els següents objectius generals:

Observar amb una visió global la societat que ens envolta mitjançant els mecanismes interns de la fundació.

Analitzar el conjunt de dades que recullen els serveis del Telèfon de l'Esperança i el Telèfon de Prevenció del Suïcidi de la Fundació Ajuda i Esperança.

Reflexionar sobre la realitat que ens envolta, fenòmens socials actuals i sobre la pràctica de l'escolta activa (activitat pròpia dels serveis que ofereix la fundació).

Comunicar les dades que obtenim mitjançant els canals de comunicació adients per a cada cas.

La publicació de dades suposa una aportació significativa al camp del coneixement, al treball professional, al món social i a l'institucional. Així mateix, implica transformar l'entitat en un ens de referència en l'atenció telefònica i en la gestió del big data.

El 2020 es publica el primer informe complet, amb el suport de la **Fundació "La Caixa"**, amb l'objectiu d'analitzar la informació recollida en els serveis dels telèfons de l'Esperança i de la 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 aportï reflexió i propostes per a millorar l'atenció a les persones vulnerables.

El resultat del primer estudi s'ha materialitzat en la publicació de l'OBE 2020 tant en exemplars físics com en l'habilitació de la versió digital.



Descarrega
l'OBE

VOLUNTARIAT

El motor de tota entitat social són les persones voluntàries, sense elles res seria possible. És per això posem esment a cuidar i preservar el benestar del col·lectiu.

Degut a la càrrega emocional que comporta la seva tasca, la persona voluntària ha de complir una sèrie de requisits:

- # Tenir més de 25 anys
- # Comprensió del català i del castellà
- # Viure un moment d'estabilitat emocional
- # Disposar de 10 hores al mes per dedicar-les a escoltar els altres.

La incorporació al nostre voluntariat és un procés acurat mitjançant un procés de selecció, formació i pràctiques tutoritzades. D'aquesta forma es garanteix una immersió esglonada al model d'atenció basat en l'escolta activa que vertebrava el model d'actuació de l'entitat.



Selecció i formació inicial

FASE I: Entrevista personal

És un intercanvi d'informació, expectatives i compromisos per tal que la persona interessada pugui valorar si vol formar part de l'entitat i l'entrevistador pugui conèixer i valorar la idoneïtat de la persona en qüestió pel desenvolupament de les tasques voluntàries.

FASE II: Formació General

La formació teòrica de caràcter polivalent per a l'atenció telefònica i té com a objectiu donar lloc a un servei de qualitat.

FASE III: Formació Específica

Formació específica que dota a la persona voluntària d'eines teòriques



de suport i acompanyament tenint en compte la particularitat de cada servei.

FASE IV: Tutories i pràctiques

El procés formatiu consta d'una part pràctica de forma que l'assimilació és progressiva, apoderant a les persones voluntàries per a poder oferir l'acompanyament de forma autònoma.

Formació Continuada

Consisteix a oferir un seguiment personalitzat de la tasca que desenvolupen les persones voluntàries. Periòdicament es convida a les persones voluntàries a assistir a sessions on es treballa l'atenció que s'ofereix als usuaris a partir de casos reals enregistrats i a cursos especialitzats per anar complementant la formació.

Suport emocional i supervisions

El servei d'atenció psicològica ofereix un espai d'escolta, suport i ori-

entació al voluntariat. D'aquesta manera es garanteix el benestar emocional de les persones que donen el seu temps i esforç per acollir i acompanyar a persones que es troben en una situació de dificultat.

Cohesió

L'adaptació del model presencial a l'atenció des de casa ha aportat algunes oportunitats però s'ha constatat realitats a les quals ha calgut fer-hi front de manera immediata relacionades amb la dispersió de les persones voluntàries i les dificultats d'una comunicació pròxima. Per aquest motiu s'ha posat el focus en la cohesió del voluntariat al voltant de la missió de la Fundació i millorar els mecanismes de participació, de fidelització i de suport individual i grupal mitjançant uns grups d'interconsulta amb un portaveu del voluntariat.

FORMACIÓ: AULA TERRIBAS



El projecte de l'Aula Terribas és un espai de formació, reflexió i coneixement permanent que funciona de forma tant presencial com virtual. Déu el seu nom al fundador del projecte original del Telèfon de l'Esperança, Miquel Àngel Terribas, i s'arrela a la missió i metodologia de l'entitat.

Dins d'aquest projecte s'organitzen webinars, workshops i cursos de formació, tant a empreses com a particulars, donant així un impuls al creixement.

Per l'aula han passat empreses i entitats amb llarga trajectòria en atenció presencial a les persones, amb necessitats de formació del personal específiques en atenció telefònica.

Totes les activitats estan relacionades amb l'atenció, ajuda telefònica i la comunicació, coneixements en el que l'entitat és experta. Així, es desenvolupen cursos per aportar eines de millora de l'acompanyament telefònic o bé cursos a mida.

MEMBRES DEL PATRONAT

Rosa M. Navas
Presidenta

Pedro Barceló
Tresorer

Josep Herrero
Vocal

Esperança Esteve
Directora

Enric Armengou
Vocal

Mireia Del Pozo
Vocal

Ramon Tous
Vicepresident

Ana Gonzalez
Vocal

Joan Maria Terribas
Vocal

Javier Martinez
Secretari

Nekane Navarro
Vocal

Cristina Molina
Vocal

EQUIP PROFESSIONAL INTERN

Direcció General: Esperança Esteve

Format per 12 professionals especialistes en diferents àrees: psicologia, psicologia clínica, treball social, periodisme, màrqueting, administració, coordinació general, etc.

PATRONAT I ORGANITZACIÓ INTERNA

CONSELL ASSESSOR

Al llarg de la trajectòria de la Fundació s'ha vist incrementada la demanda d'ajuda, així com la cada vegada més alta complexitat dels problemes que se'ns plantegen, el que ha obligat a replantejar i diversificar el nivell de respostes.

El caràcter multifactorial de les situacions fa que s'hagi acordat des del Patronat la creació d'un nou òrgan, el Consell Assessor amb persones de reconegut prestigi, que puguin orientar, assessorar i acompanyar al Patronat, a la Presidència i a la Direcció en aquest procés de creixement, diversificació i millora.

El Consell Assessor està format per 27 persones de reconeguda competència, externes a la Fundació i expertes en diferents sectors relacionats amb la nostra activitat: social, sanitari, universitari, comunicatiu, econòmic...

La constitució del Consell es va celebrar el 4 de novembre del 2021 al Cercle Artístic.

Presidència

Lluís Recoder, President del Consell

Miquel Vilardell, Vicepresident del Consell

Membres del consell

Jaume Aymar, Cecília Borràs, M^o Rosa Buxarrais, Cristina Cabañas, Carles Campuzano, Montserrat Cantó, Josep Lluís Cleries, Antoni Fogué, Lluís Foix, Josep González, Oriol Homs, Francesc José María Sánchez, Vicenç Martínez, Raul Moreno, Ramon Olan, Josep Oriol Pujol, Víctor Pérez, Jaume Raventós, Mar Raventós, Albert Saez i Casas, Joan Subirats, Angeles Tejada, Elena Viader, Sira Vilardell, Agustí Viñas

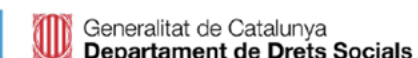
Membres nats

Rosa M. Navas, Esperança Esteve, Enric Armengou, Pedro Barceló, Javier Martínez, Ramon Tous

COL·LABORADORS



en conveni



138 particulars

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



Fundació Ajuda i Esperança

**Sempre hi
trobaràs una veu
amiga**