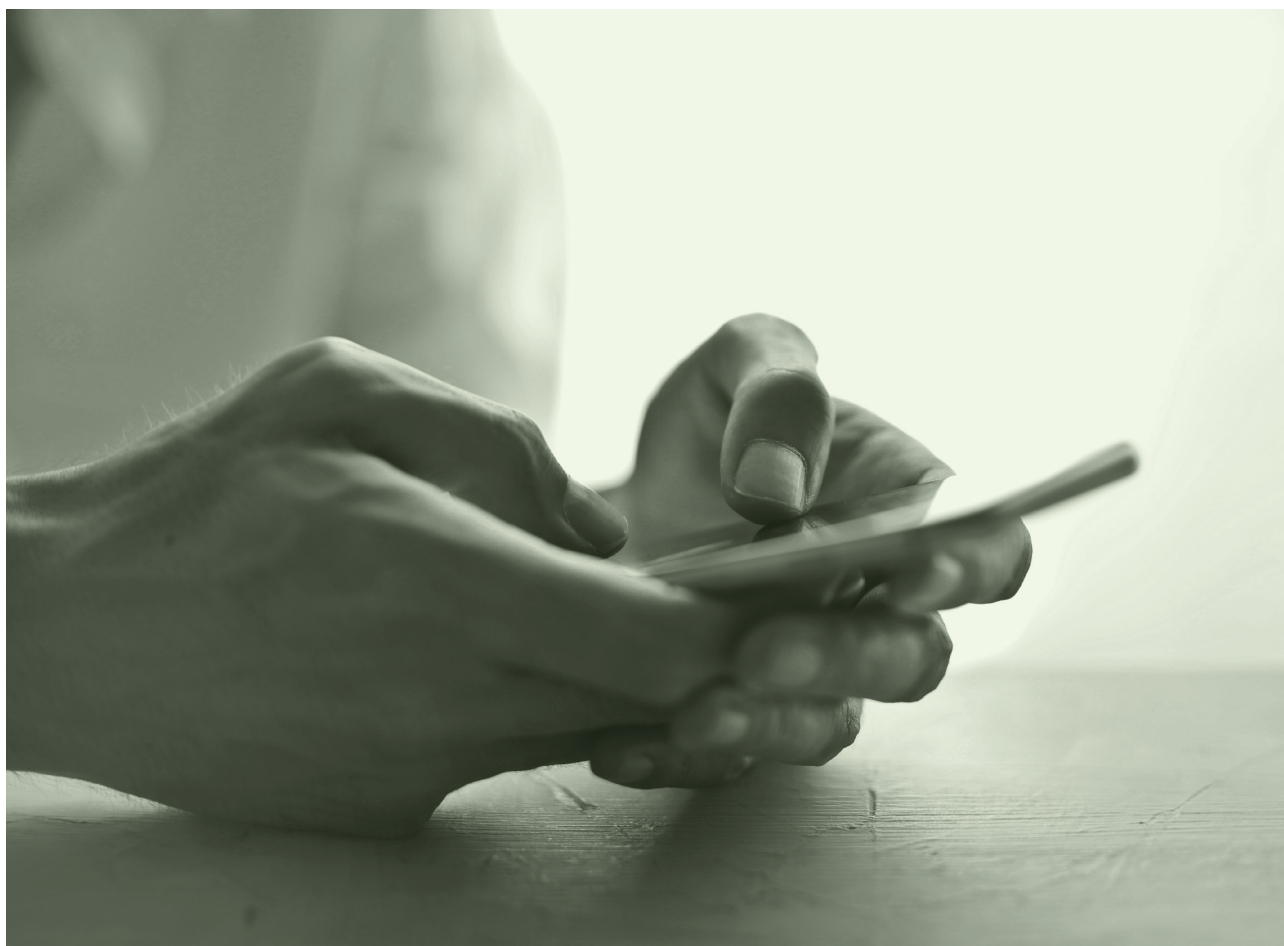




Fundació Ajuda i Esperança

Memoria 2022



ESPERANZA

Abrimos nuevas vías para
acercarnos más a las personas

Sumario

Un año de cambios	3
Patronato y Consejo Asesor	3
La Fundación en cifras	4
Teléfono de la Esperanza	6
Teléfono de Prevención del Suicidio	7
Chat de Apoyo Emocional para Jóvenes	8
Línea Cuidadora	9
Veus Amigues	9
El voluntariado	10
Comunicación	12
Observatorio de la Esperanza	14
Colaboradores	15



Fotografía de portada: Adrienn vía Pexels

Fotografía de esta página: Tim Mossholder vía Unsplash

Un año de cambios

La Fundación Ajuda i Esperança continúa trabajando en dos ámbitos de actuación diferenciados:

- Apoyo emocional y psicológico a las personas que más lo necesitan, a través de la escucha activa.
- Herramientas de proyección y reflexión, fruto de la propia experiencia en la atención.

Durante el año 2022, la Fundación ha seguido trabajando para acompañar a quién más lo necesita y ha ampliado su alcance con la creación de dos nuevos servicios, el Chat de Apoyo Emocional para Jóvenes y la Línea Cuidadora, ambos en colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona.

Las consecuencias de la pandemia, en términos de bienestar social y emocional, han sido devastadoras y se han cebado especialmente entre los menores, entre los que han aumentado los casos de depresión y las conductas suicidas, con datos del todo alarmantes. La Fundación ha puesto su grano de arena en la atención de las necesidades emocionales e inquietudes de los jóvenes y lo ha hecho adaptándose a su lenguaje. Así, se ha alejado de la conversación telefónica, su medio tradicional, para optar por otros canales como el chat, acercándose al colectivo allí donde ellos y ellos se relacionan.

Patronato

Rosa Navas	Presidenta
Ramon Tous	Vicepresidente
Javier Martínez	Secretario
Pedro Barceló	Tesorero

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

Esperança Esteve Directora general

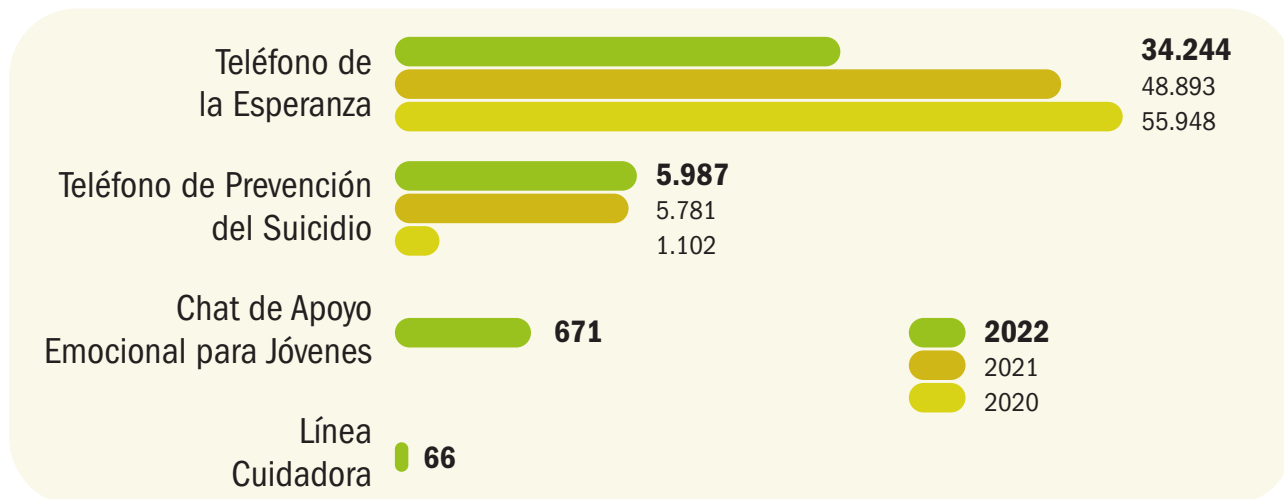
Consejo Asesor

Rosa Navas	Miembro nato del Consejo
Esperança Esteve	Miembro nato del Consejo
Lluís Recoder	Presidente
Miquel Vilardell	Vicepresidente

Enric Armengou	Javier Martínez
Jaume Aymar	Vicenç Martínez
Pedro Barceló	Raúl Moreno
Cecília Borràs	Ramón Olan
Maria Rosa Buxarrais	Josep Oriol Pujol
Cristina Cabañas	Víctor Pérez
Carles Campuzano	Jaume Raventós
Montserrat Cantó	Mar Raventós
Josep Lluís Cleries	Albert Sáez Casas
Antoni Fogué	Ángeles Tejada
Lluís Foix	Sira Vilardell
Josep González	Agustí Viñas
Oriol Homs	Ramon Tous
Francesc José María Sánchez	

La Fundación en cifras

Llamadas atendidas



Distribución por género	Mujeres	Hombres	No binaria	Sin datos
Teléfono de la Esperanza	13.986	8.150	18	3.970
Teléfono de Prevención del Suicidio	1.896	1676	8	542
Chat de Apoyo Emocional para Jóvenes	400	165	1	105
Línea Cuidadora	35	13	0	18

Distribución por edad	Menores de edad	18-35 años	36-65 años	Más de 65 años	Sin datos
Teléfono de la Esperanza	35	1.714	14.038	3.960	6.377
Teléfono de Prevención del Suicidio	76	683	1.808	413	1.122
Chat de Apoyo Emocional para Jóvenes	104	350	34	0	183
Línea Cuidadora	0	3	28	3	32

Teléfono de la Esperanza: distribución por problemáticas

Problemas de salud mental	8.428
Problemas relacionales	3.584
Soledad no deseada	3.073
Problemas laborales	1.072
Problemas de salud física	968
Problemas económicos	781
Vulnerabilidad	399
Proceso de duelo	258
Problemas familiares	244
Otros problemas	1.198
Sin datos	6.119

Teléfono de Prevención del Suicidio: perfil del usuario

No es una llamada de contenido suicida	1.668
Persona con conducta suicida	1.342
Suicidio frustrado	57
Superviviente de suicidio	32
Terceros (familiares y/o amigos)	499
Sin datos	504

Datos económicos

Ingresos

Subvenciones	58%	
Aportaciones privadas	33%	
Donaciones	7%	
Prestación de servicios	2%	

Gastos

Personal	45%	
Otros gastos de la actividad	52%	
Aprovisionamientos	1%	
Amortizaciones	2%	

Teléfono de la Esperanza

El año 2022 el Teléfono de la Esperanza ha atendido 34.244 llamadas y ha reforzado el servicio con:

- La puesta en marcha de un **servicio de traducción simultánea**, que permitirá a todos los usuarios expresarse en su lengua materna.
- La activación de una **línea para personas cuidadoras**, en el marco del proyecto Tarjeta Cuidadora del Ayuntamiento de Barcelona.

El Teléfono de la Esperança tiene la función de abrir puertas y conectar con quien sufre.

Por una atención inclusiva y sin barreras

Teniendo en cuenta la importancia de la lengua materna como vehículo para expresar emociones, el mes de septiembre se puso en marcha un servicio de traducción simultánea en diferentes idiomas. De este modo, cuando una persona llame al Teléfono de la Esperanza y prefiera ser atendida en otro idioma, el escucha activará el servicio de traducción simultánea y se mantendrá una conversación a tres bandas. Además, para garantizar una atención de calidad, durante los últimos meses se han realizado una serie de formaciones dirigidas al equipo de escuchas con la intención de acercarlos a la realidad de los principales colectivos migrantes de Cataluña. Con este nuevo servicio, se garantiza que cualquier persona que llame al Teléfono de la Esperanza pueda ser atendida en su lengua materna y teniendo en cuenta su identidad cultural.



26.124
personas atendidas



+100
sesiones formativas
(incluyendo sesiones prácticas)



Teléfono de Prevención del Suicidio

El Teléfono de Prevención del Suicidio se ha consolidado como un referente a nivel europeo en materia de prevención del suicidio y resulta una muestra clara de la importancia y efectividad de la colaboración comunitaria para el cuidado de la ciudadanía, especialmente para prevenir las muertes por suicidio. El suicidio es actualmente la primera causa de muerte en hombres de 15 a 44 años y la segunda en el caso de las mujeres.

Durante 2022, el Teléfono de Prevención del Suicidio ha atendido 5.987 llamadas y ha demostrado ser un espacio de confianza para las personas que se encuentran en esta situación, a las que se les ha ayudado a romper el silencio que rodea al suicidio.

En mayo de 2022 el Teléfono de Prevención del Suicidio recibió el EU Health Award, un premio otorgado por la Comisión Europa que reconoce y pone en valor la aportación de este servicio, pionero en todo el Estado, que se activó en agosto de 2020 de la mano del Ayuntamiento de Barcelona.

En 2022 el Teléfono de Prevención del Suicidio ha recibido un premio de la Comisión Europea.



Montse Villalobos, Joaquim Vendrell y Rosa Navas, de la Fundación Ajuda i Esperança, con Gemma Tarafa y Pilar Solanes, del Ayuntamiento de Barcelona, acompañados de Cinto Campañá, voluntario del Teléfono de la Esperanza y orientador del Teléfono de Prevención del Suicidio.



86

llamadas con riesgo
inminente o suicidio en curso



43

activaciones de los
servicios de emergencia



231

peticiones a
"Te llamamos"



39

sesiones formativas (formación inicial,
prácticas, supervisiones y formación
de agentes comunitarios)

Chat de Apoyo Emocional

El 25 de julio de 2022, con la colaboración del Ayuntamiento de Barcelona, se puso en marcha el Chat de Apoyo Emocional para Jóvenes, un servicio de mensajería instantánea para dar apoyo psicológico a este grupo de población, operativo las 24 horas de día, 365 días al año.

El chat de apoyo para jóvenes nace con el objetivo de atender su malestar emocional a través de un canal adaptado a los usos de este colectivo: la mensajería instantánea.

El servicio funciona a través de WhatsApp, la aplicación que usan la mayoría de jóvenes para comunicarse en su día a día. De esta manera, se facilita al máximo el contacto, evitando que el usuario tenga que descargarse otra aplicación o entrar en una página web concreta. Para acceder, solo se tiene que enviar un mensaje de WhatsApp al número de teléfono 679 33 33 63.

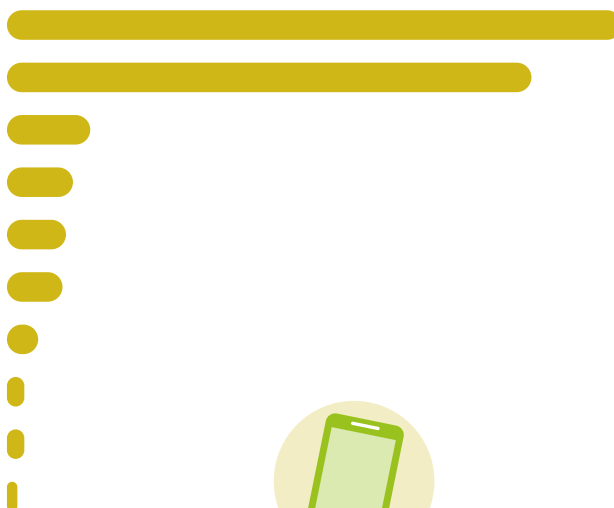
Se trata de un canal de comunicación confidencial y experto que ofrece ayuda y acompañamiento a jóvenes y adolescentes en situación de crisis emocional. También se trata de un espacio de orientación y apoyo a personas cercanas (familiares, amistades, equipo docente, etc.).

El Chat de Apoyo Emocional para Jóvenes está atendido por un equipo de orientadores que se han formado expresamente y cuenta con el apoyo de un equipo de psicólogos de guardia las 24 horas del día. El equipo de especialistas tiene la capacidad de intervenir en casos que, por su complejidad, requieran su presencia.

La Fundación Ajuda i Esperança ha estudiado la posible implantación del servicio a otras ciudades o territorios. **En los primeros seis meses de funcionamiento, se han atendido 671 chats.**

Problemáticas tratadas en el chat

Problemas relacionales	177
Problemas de salud mental	151
Ideación suicida	24
Soledad no deseada / necesidad de socializar	19
Problemas económicos/laborales	17
Proceso de duelo	16
Bullying	9
Drogadicción	5
Problemas de salud física	5
Vulnerabilidad social	3
Otros / sin datos	245
Total	671



Durante 2022 se han atendido **671 conversaciones** al Chat de Apoyo para Jóvenes.

Línea Cuidadora

Durante 2022 la Fundació Ajuda i Esperança ha puesto en marcha, en colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona, la Línea Cuidadora, un programa específico de orientación, apoyo, acompañamiento y escucha dirigido a las personas que cuidan de personas mayores, enfermas o dependientes.

La Línea 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.

Con el incremento de la esperanza de vida, cada vez hay más personas que necesitan ayuda para desarrollar las actividades de la vida diaria. En muchos casos, quien asume esta tarea suele ser alguien próximo, del círculo social inmediato (familiar, amistad o, incluso, vecino o vecina), que no recibe una aportación económica ni tiene preparación previa para cuidar. Esta tarea de cuidados, que mayoritariamente la asumen mujeres (madres, esposas, vecinas, amigas, etc.) de manera informal y altruista, puede afectar negativamente la salud física y emocional de estas personas cuidadoras.

La Línea Cuidadora, que se activó el 27 de septiembre de 2022, ofrece un espacio seguro y confidencial donde las personas cuidadoras son escuchadas con empatía para mejorar su bienestar emocional y reducir el potencial riesgo de aislamiento derivado de las tareas de cuidados. Este servicio funciona las 24 horas del día, los 365 días del año, y lo atienden por orientadores y orientadoras con una formación concreta sobre el colectivo de personas cuidadoras. Para acceder solo hay que llamar al 93 642 01 24.

Durante los primeros dos meses de funcionamiento, el servicio ha atendido 66 llamadas.



Durante los primeros meses de funcionamiento se han impartido **4 sesiones de formación inicial** para personas cuidadoras.

Veus Amigues

En 2022 también se ha puesto en marcha Veus Amigues (“voces amigas”), en colaboración con la Fundació Bosch Aymerich, y que centra la atención en las personas mayores en situación de soledad no deseada. Se trata de un servicio de acompañamiento para personas a partir de 65 años que vivan un momento de soledad y aislamiento no deseado y quieran recibir apoyo para superarlo. Las personas potencialmente usuarias de este servicio se identifican a partir de llamadas realizadas al Teléfono de la Esperanza, donde todo el equipo de escuchas ha recibido formación específica sobre envejecimiento y ciclo vital así como situaciones de soledad no deseada. Conviene destacar que, por primera vez en la historia de la Fundación, se combina atención telefónica con acompañamiento presencial, ya que el objetivo es conocer mejor la persona usuaria y su entorno más inmediato para poder derivarla a los recursos próximos más adecuados para su situación personal. Con Veus Amigues se da un paso más allá en la atención emocional, puntual y telefónica, para hacer una **atención prolongada en el tiempo y que incluye el acompañamiento personal al domicilio, o el lugar que se escoja, de la persona usuaria.**

El voluntariado

Las personas voluntarias son el motor de la Fundación Ayuda y Esperança. Personas de todo el territorio, con una trayectoria personal y profesional de solvencia, aportan sus habilidades de forma altruista y atienden los servicios de apoyo emocional.

La Fundación proporciona recursos de formación y de apoyo para facilitar las tareas encomendadas a las personas voluntarias.

Así, el 12 de noviembre de 2022 se celebró la **“Jornada de Voluntariado: tu voz cuenta”**, una jornada participativa para todo el voluntariado con el objetivo de crear un espacio de reflexión donde compartir opiniones y experiencias, así como conocer a todo el equipo de personas que conforman el voluntariado.



También han tenido lugar cinco **encuentros de personas voluntarias** para conocerse y compartir propuestas de ocio, a través de los grupos de cohesión que se organizan por Whatsapp.



Por otra parte, durante 2022 se han propuesto dos **talleres de bienestar emocional para el voluntariado**: el taller de *Mindfulness* (con ocho sesiones realizados entre el 21 de abril y el 9 de junio) y otro de Meditación (también con ocho sesiones, del 12 de mayo al 30 de junio).

Formación continua

- Llamadas con contenido en el Teléfono de la Esperanza (J. E. Armengou)
- Vivir con alegría y esperanza (Víctor Koppers)
- Diversidad cultural en Cataluña (Llorenç Olivé)
- La desesperanza tiene muchas formas: una mirada al colectivo magrebí (Jordi Moreras)
- Pautas culturales para acompañar en situaciones de crisis emocional a personas procedentes de América Latina (Omaira Beltrán)
- Rasgos socioculturales de las sociedades poscomunistas de la Europa del Este (Andreea Bodea)
- Herramientas para la escucha y acompañamiento con una mirada de género (Maribel Cárdenas, CIBA)
- Códigos culturales de Pakistán y países asiáticos (Komal Naz)
- Códigos de personas de contexto cultural chino (Begoña Ruiz de Infante)
- Códigos de personas de contexto cultural subsahariano (Oscar Kim)



353

personas voluntarias hacen
posible la labor de la Fundación

243

entrevistas
(5 personas candidatas
descartadas)

35

sesiones de
formación inicial

39

sesiones
de supervisión

49

pretutorías

3

sesiones formativas sobre
violencias machistas

7

sesiones formativas sobre
diversidad cultural

Comunicación

Durante el pasado año se hizo un importante esfuerzo en el área de comunicación para llegar a más **personas usuarias**, yendo más allá de las que se podrían beneficiar del Teléfono de la Esperanza para dar a conocer los servicios que, desde la pandemia, se han incorporado en la actividad de la Fundación.



Respecto a la comunicación con las **personas voluntarias**, la Fundación mantiene contacto permanente, a través del correo electrónico, el teléfono y el canal de Whatsapp, para que se sientan acompañadas. Un años más, las acciones comunicativas dirigidas a este colectivo se han orientado a favorecer vínculos y apoyo en forma de ayuda mutua.

La Fundació ha elaborado dos nuevos números de la publicación semestral *Una Veu Amiga*, que ha incorporado el apartado: “Tu voz cuenta”, un espacio para compartir la visión y la experiencia de las personas involucradas en el acompañamiento y apoyo emocional de los servicios.

Repercusión en los medios de comunicación

La presencia en los **medios tradicionales** se debe, en gran parte, la puesta en marcha del servicio del Chat de Apoyo Emocional para Jóvenes. Con el objetivo de llegar a estos nuevos grupos de población de más jóvenes se ha puesto el énfasis en las **redes sociales**, especialmente Instagram.

La activación de un teléfono de prevención del suicidio en el ámbito estatal también ha servido para que numerosos medios se hicieran eco del carácter pionero del servicio que la Fundación puso en marcha en colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona durante el años 2020.

De la misma forma, ha habido una importante actividad en la red profesional LinkedIn, que ha permitido que la Fundación llegue a perfiles cualificados que se han incorporados al voluntariado.

Presencia en prensa, radio y televisión



Crecimiento en redes sociales





Teléfono de la Esperanza: 50 años al servicio del pueblo

El 30 de junio de 2022 se celebró el acto de presentación del libro *Telèfon de l'Esperança: 50 anys al servei del poble*, de Jaume Terribas Alamego para conmemorar el medio siglo de vida del servicio que fundó su hermano, el padre Miquel Àngel Terribas (1930-1986).



Jornada de trabajo del Consejo Asesor

En marzo de 2022 se celebró la primera jornada de trabajo del Consejo Asesor (en Bell Recó, Argenton). La jornada permitió crear un espacio enriquecedor gracias a la experiencia de las personas que forman parte de este órgano y que colaboran de forma desinteresada con la Fundación Ajuda i Esperança.



Jornada con Magda Casamitjana, directora del Pacto por la Salud Mental

El 9 de marzo la directora del Pacte de la Salut Mental de Catalunya, Magda Casamitjana, visitó la sede de la Fundació. Casamitjana, defensora de un modelo de ayuda mutua entre pacientes similar al de la Fundación, participó en una sesión con los profesionales del Teléfono de Prevención del Suicidio donde pudo conocer el funcionamiento de este servicio de la mano de Sergi Garcia, psicólogo y jefe del servicio, y Esperança Esteve, directora de la Fundación Ajuda i Esperança.



Fotografía: Joan Alierza

Barcelona English Choir por el Teléfono de la Esperanza

El 27 de marzo de 2022, tras dos años sin poder cantar en público, el Barcelona English Choir actuó en el Fossar de les Moreres (Barcelona) en un concierto solidario en favor del Teléfono de la Esperanza. El coro –formado por unas 300 personas de habla inglesa y 30 nacionalidades distintas, residentes en Barcelona y alrededores– ofreció en junio otro concierto para celebrar su décimo aniversario del que también donó parte de los beneficios a nuestra entidad.

Observatorio de la Esperanza

Durante el pasado año, la Fundación publicó la segunda edición del Observatorio de la Esperanza (OBE), que analiza los datos del Teléfono de la Esperanza y el Teléfono de Prevención del Suicidio a la vez que reúne expertos para hacer propuestas para mejorar la atención a las personas vulnerables.

Con la colaboración de Fundación “la Caixa”, se han analizado los datos de las 43.112 llamadas del Teléfono de la Esperanza y las 5.781 del Teléfono de Prevención del Suicidio atendidas durante 2021.

La OBE realiza un retrato de las situaciones y demandas que plantean las personas que se dirigen al Teléfono de la Esperanza y al Teléfono de Prevención del Suicidio. Al mismo tiempo, constituye un espacio de reflexión dirigida a lanzar propuestas que mejoren la atención a las personas en situación de crisis emocional.

En esta edición, se ha centrado en el análisis aplicando perspectiva de género y la situación de la juventud. También incluye debates con expertos que muestran la importancia de situar el malestar actual en los marcos culturales y sociales de nuestro tiempo. La publicación se presentó el día 28 de junio en el Palau Macaya, en el contexto de una jornada que también contó con mesas redondas e intervenciones de expertos de ámbitos diversos.



Mesa redonda “El malestar emocional en las sociedades actuales. Estrategias de prevención”, con la participación de Albert Sáez, Víctor Pérez, Enric Armengou, Marina Subirats y Miquel Vilardell.

Colaboradores

Instituciones públicas



Entidades y empresas



Particulares

Queremos agradecer especialmente a todas las personas que durante 2022 han permitido la continuidad de nuestra labor gracias a donaciones, tanto regulares como puntuales. Somos rigurosos con la Ley de Protección de Datos, por esa razón, preservamos el anonimato de estos colaboradores particulares.

Ayuda a donar esperanza, colabora con una donación

Por Bizum mediante la opción "Donativo ONG" y con el número 33444

Per transferencia bancaria: ES34 2100 0837 9002 0029 8184

Para hacerse socio consulta nuestra web: www.telefonoesperanza.com/donacio



@TelefonEsperanca



@tesperanzaCAT



@tesperanza



Fundació Ajuda
i Esperança

www.telefonoesperanza.com
93 414 48 48 · 682 900 500



**Siempre encontrarás
una voz amiga**



Fundació Ajuda i Esperança