



93 414 48 48
Telèfon de l'Esperança



MEMORIA
2017

Ara més que mai.



Qui li hagués dit a Alexander Graham Bell que el seu invent arribaria a ser una eina de comunicació entre persones a grans distàncies, tant extremadament valorada durant tants segles. Encara avui, en ple segle XXI, aquell sistema de comunicació rudimentari, creat el 1860 i que va revolucionar les comunicacions a distància, manté la funció bàsica per la qual va néixer.

És evident que les comunicacions entre éssers humans a dia d'avui es poden realitzar a través de moltes vies -telèfons, correu electrònic, WhatsApp, Messenger, de moment- i per diversos motius -difondre informació, transmetre informació privada, iniciar un diàleg, expressar sentiments, emocions, aprendre i formar-se-. És en aquest moment on el Telèfon de l'Esperança de Barcelona (93-414.48.48), que es caracteritza per ser anònim, confidencial i sense judicis previs, adquireix una importància extrema.

Per aquestes tres característiques definitòries, el Telèfon de l'Esperança de Barcelona pren una especial rellevància en els nostres temps. Lluny de quedar obsolet constatem, atès l'increment espectacular de trucades ateses aquest darrer any que, ara més que

mai, ha esdevingut un mitjà de comunicació proper, humà, sensible, empàtic, necessari, que ajuda a afrontar les adversitats que pateix la societat actual. S'ha convertit en un espai d'expressió lliure i de confiança. Aquests tipus d'espais brillen per la seva absència en una societat com la nostra.

Malgrat les avantatges del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, que hores d'ara compta amb el temps i la generositat d'unes 180 persones voluntàries, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any (dissabtes, diumenges, festes, vacances d'estiu) també es troba amb dificultats (econòmiques i humanes), que ha anat superant i que continuarà fent-ho, amb l'ajut de tothom. Volem traslladar un especial agraïment als mitjans de comunicació que han fet possible que el nostre servei es conegui cada cop més.

Aquí presentem la memòria anual 2017. Hi podreu trobar xifres i dades sobre el servei. Si més no, més enllà d'aquestes dades, volem emfatitzar que cada vegada ens truquen més persones, i que a l'altre banda de la línia telefònica es troben amb una veu "amiga" (no una locució) que escolta, amb els cinc sentits, allò que la persona necessita expressar. Per això, aquest mitjà de comunicació té la seva raó de ser en un món dominat per les xarxes socials, de tota manera i, atesa l'evolució de la societat que anticipem, considerem previsible que sempre calguin persones que acompanyin el patiment i la soledat dels seus congèneres.

Ens sentim satisfets de la nostra tasca. Agraïm, com no podria ser d'una altra manera, l'enorme esforç que han fet les persones voluntàries que comuniquen esperança a les persones en crisi i que els hi ofereixen una espurna de llum per a que trobin la felicitat tant desitjada.



**Maria Rosa
Buxarrais**

Presidenta de la Fundació
Ajuda i Esperança

2017, Un any especial

Hi ha anys a la trajectòria de les entitats que tenen un significat especial. Per a la Fundació Ajuda i Esperança el 2017 ha estat un d'aquests anys en complir el seu 30è aniversari. I això mereix una breu reflexió històrica.

El servei del Telèfon de l'Esperança de Barcelona va néixer el 19 de març de 1969. El seu fundador, Mn. Miquel Àngel Terribas i Alamego, sacerdot i psicòleg, va copsar que la societat tenia una necessitat molt palesa: la necessitat de poder parlar i pal·liar així la incomunicació i la solitud, ja ben presents en aquell moment en moltes persones de la ciutat de Barcelona. Així doncs, acompanyat d'un grup de persones, va començar a oferir una veu amiga amb el número 254 54 54. Aquest servei va estar en funcionament fins la mort sobtada del fundador, al 1986.

Va ser llavors quan conscients de la necessitat del servei, es va constituir la Fundació Ajuda i Esperança per a vetllar per la continuïtat del servei del Telèfon de l'Esperança, que va tornar a donar atenció telefònica urgent, puntual i immediata a partir del 29 de març de 1987.



Moltes coses han passat al llarg d'aquests trenta anys, però el servei es manté fidel a la seva essència i les seves característiques. Anonimat i confidencialitat, voluntariat i servei ininterromput són els seus pilars fonamentals que, alhora, mantenen i potencien la seva actual vigència. Són les nostres fortaleses, però també denoten les grans debilitats i amenaces de la nostra societat.

Als darrers anys hem observat un gran increment en les trucades ateses coincidint amb la darrera gran crisi econòmica viscuda. Hem passat de 17.286 trucades al 2012 fins a 23.071 l'any 2017. Això representa un increment d'un 33% i, en conseqüència, moltes persones amb patiment, angoixa o solitud.

Tant de bo ni el nostre voluntariat ni molts d'altres no fossin necessaris. Però mentre la realitat sigui aquesta, seguirem treballant i esforçant-nos per a millorar la qualitat de vida i el benestar emocional de les persones que viuen situacions de solitud, incomunicació o que generen un patiment, contribuint així a crear una societat més solidària, acollidora i resilient.



**Ma Neus
Calleja**

Directora i responsable tècnica
neuscallega@telefonoesperanza.
com

Qui som?



Patronat

El Patronat de la Fundació, òrgan de govern de l'entitat, consta de 9 membres:

Presidenta	Sra. Maria Rosa Buxarrais Estrada
Vicepresident	Sr. Agustí Viñas Rexach
Tesorer	Sr. Joan Maria Terribas Sala
Secretari	Sr. Javier Martínez Gómez
Vocal	Sra. Esperança Esteve Ortega
Vocal	Sra. Rosa Navas Albareda
Vocal	Sr. Pedro Barceló Julià
Vocal	Sr. Robert Roderigas Pagès
Vocal	Sr. Ramon Tous Quintana

11
reunions

Voluntaris

tú també pots ser-ho



L'any 2017 ha estat un any de canvis en el disseny dels processos d'incorporació al voluntariat del Telèfon de l'Esperança. Des del mes d'octubre el procés d'entrevistes de selecció és continu. Conforme les persones s'interessen iniciem les entrevistes i en tenir un grup d'un mínim de 10 persones per a les que pot ser idoni aquest voluntariat convoquem un curs de formació.

Així doncs al llarg de l'any s'han interessat per formar part d'aquest voluntariat 208 persones. Han iniciat el procés d'entrevistes 86 persones, i d'aquestes van ser considerades idònies per al nostre servei 47 persones.

Finalment, per motius personals o d'incompatibilitat d'horaris es van incorporar al grup de voluntaris del Telèfon de l'Esperança 34 persones.

Les diverses formacions inicials s'han iniciat al mes de maig, octubre i novembre. Aquesta formació consta d'un itinerari pràctic -una pràctica d'escolta, dues de pràctica simulada i dues de pràctica real- i un itinerari teòric -tres càpsules formatives-. Aquestes sessions es van alternant per tal de fer una formació més aplicada.

Han deixat de ser voluntaris-escoltes del nostre servei, durant aquest any 2017, 39 persones, per motius diversos : estudis, treball, motius familiars, canvi de residència, etc

Tanquem l'any amb 174 voluntaris-escoltes en actiu.

Administració

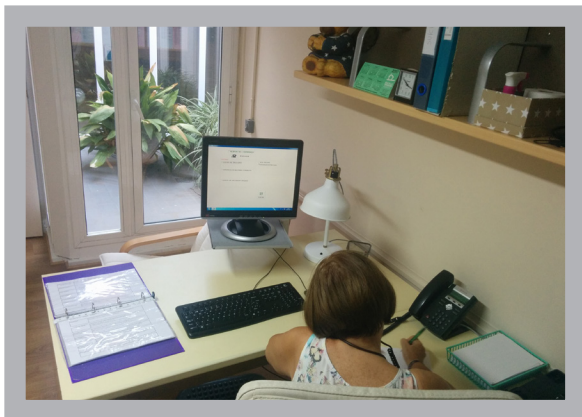
L'equip d'administració està compost per dues persones: **Marta Arnan** és la coordinadora de torns del voluntariat i dels processos d'incorporació dels nous voluntaris i voluntàries.

Anna Serrano porta la secretària de l'entitat, tasques de tramitació de documents amb entitats públiques i privades, àrea tècnica, recursos, base de dades, etc...

174
voluntaris

Qué fem?

Trucades amb resposta



Som ben conscients de que el servei que oferim al Telèfon de l'Esperança és poc objectivable. No tenim dades identificatives de les persones que ens truquen. Ni tan sols podem detallar allò que ens expliquen emparats en el nostre principi d'anonimat i confidencialitat, principi que caracteritza la nostra activitat.

La nostra estadística de trucades és l'únic canal objectiu per a poder fer difusió de les necessitats socials i personals que expressen les persones que truquen al 93 414 48 48 buscant una veu amiga que els escolti i acompanyi en situacions difícils. Aquestes dades poden ser un baròmetre que ens permeti conèixer el moment que viu la nostra societat.



23.071
trucades
ateses!

+ 5%

TRUCADES RESPECTE
ANY ANTERIOR

70% dones

30% homes

7%

PROLEMES
ESPECÍFICS
DE LA GENT
GRAN

3%

PROLEMES
ECONÒMICS /
LABORALS

Motius de trucada

4%
SALUT

12%
PROBLEMES
RELACIONALS

20%
PROBLEMES
PERSONALS

Origen

31%

68%

49%
SALUT
MENTAL

Formació continuada

Trucades amb resposta

Es relacionen a continuació les sessions que van tenir lloc durant l'any 2017, tot i que la nostra programació de formació continuada coincideix amb l'època de curs acadèmic.

Febrer

FÒRUM

Tema: "Maneig de l'ansietat"

En Jordi Blanch, Psiquiatra Clínic Interhospitalari, President de la Societat Catalana de Psiquiatria i Professor extern de l'UB, va impartir la formació als voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.

Es va portar a terme el dia 8 de febrer de 2017 a les 18:30h.

Febrer

OBRES DE MILLORA I ACTUALITZACIÓ DE L'ENTORN

Durant el mes de febrer s'ha portat a terme obres per a la insonorització, la millora lumínica, l'augment de la confortabilitat i la renovació dels ordinadors de l'espai on els voluntaris realitzen la seva tasca d'atenció, suport i acompanyament a les persones que, per situacions de soledat o desesperació, truquen al Telèfon de l'Esperança de Barcelona.

Febrer

TALLER

Taller: "L'art de preguntar"

Impartit pel psicòleg, formador, i exvoluntari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Sergio Garcia.

Durant el mes de febrer se'n van fer dues edicions, els dies 21 (de 10 a 12h). i 22 (de 18 a 20h).

Març

ACTIVITAT DE MILLORA DE COMPETÈNCIES

Durant el primer any després de la seva incorporació com a voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, els voluntaris tenen diverses reunions de seguiment grupal, com a tancament de la formació inicial. Es tracta de sessions postutories, i és una formació de seguiment dels nous voluntaris oberta també als voluntaris més veterans.

Les sessions van tenir lloc el 29 de març d'11 a 13h, i el 30 de març de 19 a 21h, sota el títol "Tinc un conflicte o tinc un problema?".

Maig

CONFERÈNCIA I CELEBRACIÓ D'ANIVERSARI

Celebració del 30è Aniversari de la Fundació Ajuda i Esperança i 48è del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.

Va realitzar-se el 13 de maig a la sala d'actes de la Fundació Ajuda i Esperança, i va comptar amb l'actuació del Grup de Gospel.

FORMACIÓ INICIAL PER A NOUS VOLUNTARIS

Formació inicial adreçada a les persones que s'ofereixen com a voluntàries del Telèfon de l'Esperança de Barcelona i que han superat els requisits previs i el procés de selecció.

El curs teòric-pràctic d'aquesta edició es va desenvolupar els dies 26, 29, 30 i 31 de maig. Posteriorment van tenir lloc les sessions pràctiques prèvies a l'alta com a voluntaris del servei.

TALLER

Taller: "L'art de preguntar"

Impartit pel psicòleg, formador, i exvoluntari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Sergio Garcia. Durant el mes de juny se'n van fer dues edicions, els dies 6 (de 18 a 20h) i 7 (de 20 a 22h).

JORNADA INAUGURAL DEL CURS 2017-2018

Es va celebrar el dia 15 de novembre, a les 18.30

hores.

En aquesta trobada s'exposen totes les novetats de la Fundació i les activitats formatives de cara al curs 2017-8.

ACTIVITAT DE MILLORA DE COMPETÈNCIES

Durant el primer any després de la seva incorporació com a voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, els voluntaris tenen diverses reunions de seguiment grupal, com a tancament de la formació inicial. Es tracta de sessions postutories, i és una formació de seguiment dels nous voluntaris.

Les sessions van tenir lloc els dies 22 i 23 de novembre, i va tractar el tema "Acompanyament en el dol".

CONFERÈNCIA

"Escuchar desde el corazón". Impartit per Lorena Montefusco de "Comunicación con alma". Lorena Montefusco és comunicadora integral humanista, amb una dilatada experiència en el món de la comunicació i l'editorial.

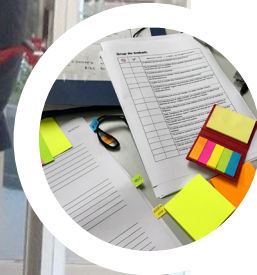
La sessió va tenir lloc a la sala d'actes el 30 de novembre, a les 18,30 h.

GALA NADALENCA DEL TELÈFON DE L'ESPERANÇA DE BARCELONA

El dia 17 de desembre ens vàrem reunir els voluntaris/es, familiars i amics a la seu del Telèfon de l'Esperança de Barcelona per compartir una estona, gaudir d'una petita representació teatral i un berenar en un ambient festiu.

Altres

Durant la primavera de 2017 s'ha procedit a una millora de les instal·lacions on els voluntaris desenvolupen la seva tasca, amb insonorització del terra, millora del mobiliari, pintura i canvi de l'enllumenat. Així com la renovació de tots els ordinadors, tant del Telèfon de l'Esperança de Barcelona com de la Fundació Ajuda i Esperança. Agraïm la donació que ho ha fet possible.



Formació en pràctiques



Curs 2017-8

Al 2017 hem renovat la col·laboració amb la Facultat d'Educació de la Universitat de Barcelona.

Curs 2017-8

Signat conveni amb FEMAREC gràcies al qual hem acollit un jove, participant en l'acció formativa vinculada als Programes Integrals.

Com en anys anteriors, col·laborar en la formació pràctica de joves ens omple de satisfacció alhora que representa una ajuda per a la fundació. Ens fa contents poder contribuir a la preparació dels nous professionals del futur.

Al 2017 hem renovat la col·laboració amb la Facultat d'Educació de la Universitat de Barcelona amb el conveni de pràctiques d'una alumna del Grau de Pedagogia que ens ha ajudat a dissenyar activitats formatives basades en els continguts de la nostra app ESPERANÇA.CAT, entre moltes altres tasques. Han

estat un total de 225 hores i una gran oportunitat per a acollir i conèixer una gran persona.

D'altra banda, també hem signat conveni amb FEMAREC gràcies al qual hem acollit un jove, participant en l'acció formativa vinculada als Programes Integrals, que ha fet les seves 80 hores de pràctiques de tècnic administratiu amb nosaltres. I, com sempre, seguim col·laborant amb alumnes de batxillerat o altres estudis reglats que centren els seus treballs en el servei del Telèfon de l'Esperança o altres temes relacionats.

Col.laboracions

1.3.17 Xerrada sobre la “Prevenió del suïcidi”, de la directora i d’un voluntari del Telèfon de l’Esperança, al Centre Penitenciari d’homes adults “Can Brians II”.

15.3.17. Ens visita un grup d’interns del Centre penitenciari de Joves. Se’ls imparteix un taller sobre escolta activa, i després comparteixen esmorzar i experiències amb un grup dels voluntaris del Telèfon de l’Esperança.

13.5.17. A la sala d’actes de la Fundació, es celebra l’acte institucional de celebració del 48è aniversari del Telèfon de l’Esperança de Barcelona i 30è Aniversari de la Fundació Ajuda i Esperança, vàrem comptar l’actuació del cor Gospel Girls.



5.7.17. Assistim a la reunió d'entitats convocada per la Consellera de Treball, Afers Socials i Famílies, l'Honorable Ma. Dolors Bassa, sobre la nova convocatòria de subvencions amb càrrec al 0,7% de l'IRPF,

gestionada excepcionalment l'any 2017 pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, amb fons transferits des del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

24.8.17. La Fundació Ajuda i Esperança de Barcelona, i el Telèfon de l'Esperança de Barcelona, s'adhereixen a la web "No tinc por" en suport a la convocatòria de la gran manifestació celebrada dissabte 26

d'agost, en rebuig dels atemptats patits a Barcelona i Cambrils el dia 17 d'agost de 2017.

24.9.17 Un grup d'estudiants de 4rt curs del Grau de Periodisme i Comunicació Corporativa Blanquerna per a la seva assignatura Ètica i Comunicació, i dins el projecte d'Aprenentatge Servei

de la Federació Catalana de Voluntariat Social "Mirades. Veure i viure el voluntariat", elaboren un vídeo de la nostra aplicació "esperança.cat" i del servei del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.

18.10.17. Col·laborem amb el Projecte Social FEMAREC acollint a les nostres oficines un dels seus alumnes en pràctiques administratives.

25.11.17. La Fundació Ajuda i Esperança s'adhereix al Manifest institucional amb motiu del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra les Dones de 2017.

29.11.17

Tretze voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona col·laboren en l'enquesta del Departament de

Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, en el marc de la Llei 25/2015 de 30 de juliol, de voluntariat i foment de l'associacionisme

d'àmbit català. El treball, gestionat per l'Observatori del Tercer Sector, vol analitzar el desplegament de la llei i com s'està desenvolupant en el sí de les entitats.

Curs 2017

Renovem un any més la nostra col·laboració en pràctiques de Pedagogia de la Facultat d'Educació. I aquest curs comptem de nou amb una estudiant en pràctiques del Grau de Pedagogia.

App: esperança.cat

L' app ESPERANZA.CAT neix el març de 2016 com un mitjà per a apropar-nos a la gent jove i als usuaris digitals, amb intenció de millorar els estils comunicatius i potenciar els valors. Suposa una introducció de la Fundació Ajuda i Esperança al món de las TIC, completament al servei del Telèfon de l'Esperança.

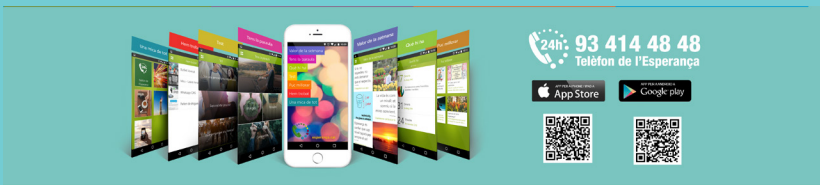
Al llarg d'aquest any 2017 hem observat tres principals utilitats d'aquest projecte:

- A l' àmbit personal, permet la millora de la comunicació entre els joves facilitant eines de millora en l' atenció a persones que es troben en situació de vulnerabilitat.

- A l' àmbit educatiu, constitueix un recurs pedagògic per a aquelles persones que treballen amb joves (educadors, animadors, monitors...) així com per als propis pares.

- A l' àmbit més social, suposa una eina complementària al projecte del Telèfon de l'Esperança i també a les activitats formatives que adreçem a joves a les escoles.

Ha estat incorporat al **llibre de text de Llengua i Literatura de 2n curs d'ESO de l'Editorial Cruilla**, per al curs 2017-2018, on es presenta en un dels apartats de comunicació.



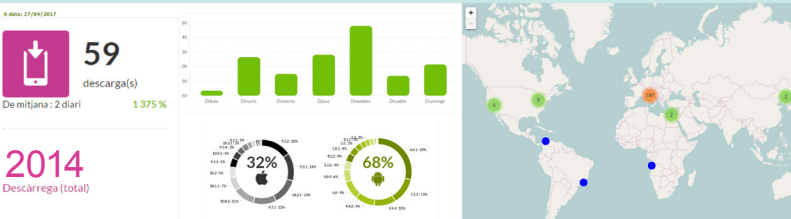
24h 93 414 48 48
Telèfon de l'Esperança



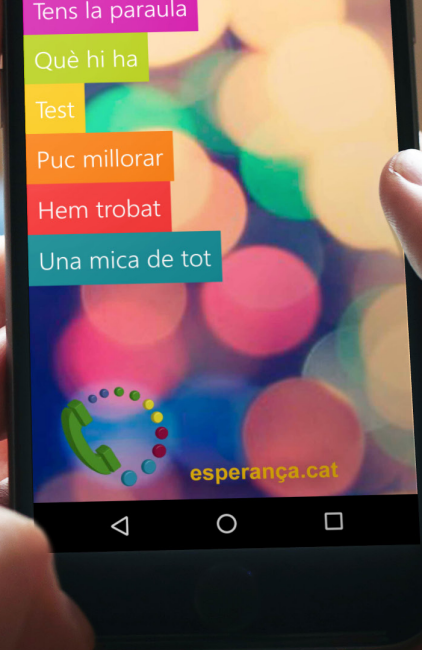
CONTINGUTS

<h3>Tens la paraula</h3> <p>Aquest apartat té com a finalitat descobrir la importància dels joves en els continguts de text. Per això, ofereix que els joves trobin les paraules necessàries per a les seves intervencions. Aquest contingut té un objectiu de millora de les habilitats de comunicació i de promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p> <p>Aquest apartat també pot tenir una finalitat educativa. Si es treballa amb joves amb algun tipus de vulnerabilitat, es podria treballar amb algun contingut sobre valors i dimensions ètiques vinculades per tal de fer alguns tipus de processos, els resultats dels quals es podrien compartir i presentar a ferre per dels continguts de l'apartat.</p> <p>També pot servir en un àmbit d'auto-avaluació i de treball en grup. Els resultats dels processos podrien servir com a eina d'avaluació i de treball en grup.</p>	<h3>Valor de la quinzena</h3> <p>Aquest apartat pretén proporcionar un valor més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p> <p>El format consisteix en un format de treball en grup i de treball en parelles que consisteix a treballar el que s'ha treballat i a fer un treball més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p> <p>El format consisteix en un format de treball en grup i de treball en parelles que consisteix a treballar el que s'ha treballat i a fer un treball més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p>	<h3>Què hi ha</h3> <p>Què hi ha de nou aquests d'activitats, desenvolupant i utilitzant les habilitats de comunicació i de promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p> <p>Tant podem ser desenvolupats i utilitzats amb la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p> <p>El format consisteix en un format de treball en grup i de treball en parelles que consisteix a treballar el que s'ha treballat i a fer un treball més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p>	<h3>Una mica de tot</h3> <p>Com el seu nom indica, aquest apartat té la intenció de proporcionar un format més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p> <p>El format consisteix en un format de treball en grup i de treball en parelles que consisteix a treballar el que s'ha treballat i a fer un treball més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p>	<h3>Hem trobat</h3> <p>Aquest apartat té la intenció de proporcionar un format més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p> <p>El format consisteix en un format de treball en grup i de treball en parelles que consisteix a treballar el que s'ha treballat i a fer un treball més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p>
--	--	--	---	---

<h3>Puc millorar</h3> <p>Este diversos apartats, aquest és el que té una relació més directa amb l'objectiu de facilitar informació i formatius de joves.</p> <p>Este contingut d'aquest apartat sempre està relacionat amb el treball en grup, en aquest cas, amb els joves. No té un objectiu de treball en grup, sinó de treball en parelles i de treball en grup.</p> <p>El format consisteix en un format de treball en grup i de treball en parelles que consisteix a treballar el que s'ha treballat i a fer un treball més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p>	<h3>Test</h3> <p>Este contingut d'aquest apartat sempre està relacionat amb el treball en grup, en aquest cas, amb els joves. No té un objectiu de treball en grup, sinó de treball en parelles i de treball en grup.</p> <p>El format consisteix en un format de treball en grup i de treball en parelles que consisteix a treballar el que s'ha treballat i a fer un treball més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p>	<h3>Col de pares</h3> <p>Actualment, la família s'ha convertit en una de les institucions socials que més ha canviat tant des del punt de vista legal com en el social.</p> <p>La família tradicional ha deixat pas a una nova família, la família moderna. Aquesta nova família té un objectiu de treball en grup, en aquest cas, amb els joves. No té un objectiu de treball en grup, sinó de treball en parelles i de treball en grup.</p> <p>El format consisteix en un format de treball en grup i de treball en parelles que consisteix a treballar el que s'ha treballat i a fer un treball més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p>	<h2>NOVAT</h2> <p>Cada cop es comença de nou.</p> <p>El format consisteix en un format de treball en grup i de treball en parelles que consisteix a treballar el que s'ha treballat i a fer un treball més obert i més participatiu i més útil per a la comunicació i la promoció d'afers que no haguem treballat fins aquí.</p>
--	--	--	--



• *Inscrita
al Registre d'Apps
i Porjectes de Mobilitat
de TicSalut i Social del
Departament de Salut
de la Generalitat
de Catalunya.*



*Forma part del projecte Mirades.
Veure i viure el voluntariat de la
FCVS per a fer projectes d'ApS*

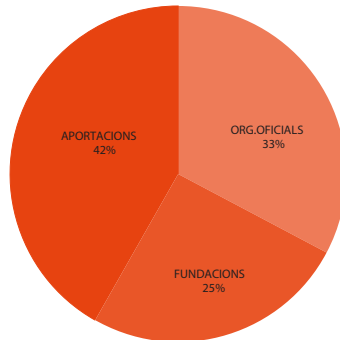
Gràcies a l'aplicació *esperança.cat* hem participat al projecte "Mirades. Veure i viure el voluntariat", de la Federació Catalana de Voluntariat Social". Alumnes de la Blanquerna van fer el seu treball d'Ètica de la comunicació sobre l'app i el TdI'E, elaborant un video que tenim publicat al nostre web:
www.telefonoesperanza.com



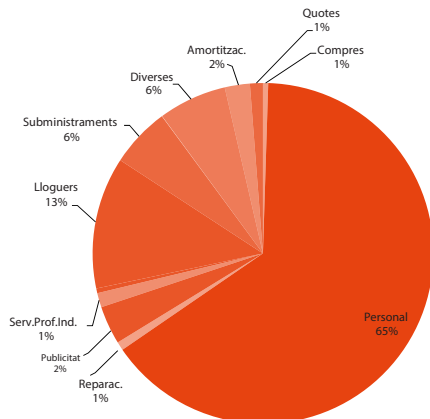
Finances 2017



Ingressos



Despeses



CUENTA DE EXPLOTACION			
Empresa:	FUNDACIO AJUDA I ESPERANÇA	Fecha:	31/12/2017
700 Ingresos	168.675,82		
705 Prestación de servicios	-		
709 Rappels s/ventas	-		
TOTAL INGRESOS	168.675,82	100%	
Existencias Iniciales	-		
600 Compras	-		
607 Trabajos real. otras empresas	940,00		
609 Rappels s/compras	-		
Existencias Finales	-		
COSTE DE VENTAS	940,00	1%	
MARGEN BRUTO	167.735,82	99%	
620 Gastos I+D	-		
621 Arrendamientos	23.793,98		
622 Reparaciones y conservación	1.559,98		
623 Servicios Profesionales Independientes	2.585,86		
624 Transportes	46,25		
625 Primas y Seguros	2.337,22		
626 Servicios bancarios y similares	-		
627 Publicidad, propaganda y rel. publicas	6.919,13		
628 Suministros	10.831,77		
629 Otros Servicios	10.829,65		
631 Otros tributos	-		
640 Sueldos y salarios	94.403,61		
642 Seguridad Social a cgo. empresa	28.158,49		
649 Otros Gastos Sociales	-		
GASTOS ESTRUCTURA	182.465,94	108%	
RESULTADO BRUTO	-14.730,12	-9%	
68 Amortizaciones	4.539,51		
66 Gastos Financieros	855,33		
67 Gastos Extraordinarios	1.480,42		
69 Dot. Prov. Insolvencias	-		
75 Otros Ingresos de gestión	2.133,63		
76 Ingresos financieros	0,01		
77 Ingresos extraordinarios	-		
RESULTADO NETO ANTES IMPUESTOS	-19.471,74	-12%	
630 Impuesto sobre beneficios	-		
RESULTADO NETO	-19.471,74	-12%	

Mitjans de comunicació

tve

RAC1 rac 105

ara.cat

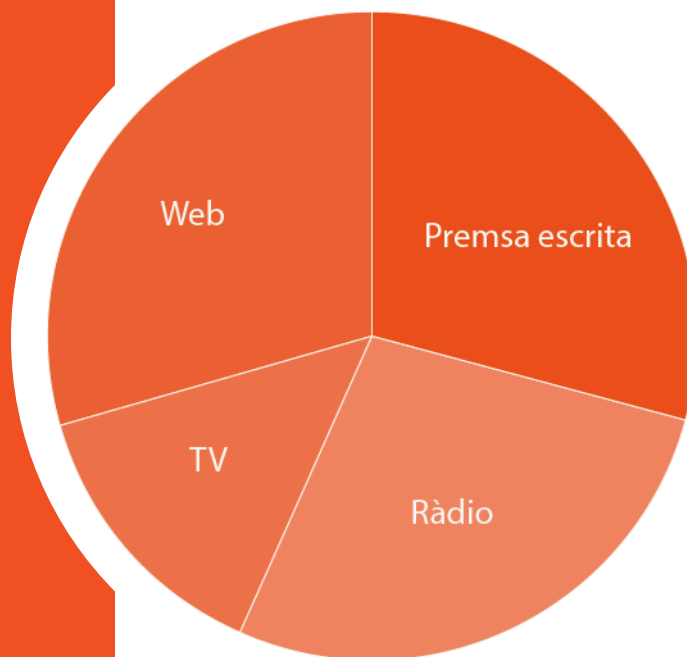
CADENA SER

B Barcelona Televisió

CATALUNYA RÀDIO

europa press

L'AVANGUARDIA



2017

16 articles en
prensa escrita.
9 espais de ràdio.
6 programes de TV.
14 articles a la web.

WEB

www.telefonoesperanza.com

FACEBOOK

TWITTER

EMAIL

administracio@telefonoesperanza.com

FLICKART

YOUTUBE

INSTAGRAM

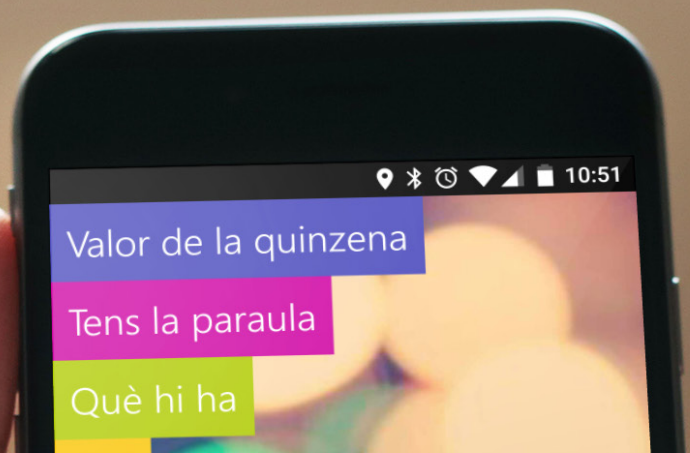
LINKEDIN

Contacta amb nosaltres

APLICACIÓ



esperanca.cat



Projectes de Futur

Un salt cap a les TIC

Som conscients de que el món està canviant i també les maneres de comunicar-nos: l'aparició de les tecnologies a les nostres vides ens obliga a plantejar-nos nous reptes de futur, noves formes de comunicació, que hem començat a afrontar i ho continuarem fent.

1. Actualitzar la imatge del telèfon amb el disseny del nou lloc web.

2. Seguir implementant l'App esperança, cat per a que pugui ser una bona eina per als joves.

3. Millorar la formació continuada del voluntariat.

4. Adequar i millorar protocol d'atenció a usuaris del servei.