



MEMÒRIA

2020



Fundació Ajuda i Esperança



El **2020 ha estat un any excepcional**, marcat per la pandèmia del Covid-19 que ha generat una crisi sanitària, social i econòmica sense precedents en els darrers anys a nivell global i també en el nostre entorn immediat.

La Fundació Ajuda i Esperança ha estat sensible a aquesta excepcionalitat i hi ha fet front. Ho ha fet oferint el millor que sap fer, que és la seva naturalesa.

En un any excepcional, l'entitat ha donat suport emocional i psicològic a les persones que més ho necessiten, a través de l'escolta activa.

L'organització de l'atenció telefònica, que es basava fins al 13 de març en la **presencialitat** a la seu del local de l'entitat, va haver de ser bruscamment adaptada a una transformació **telemàtica**.

S'han posat en marxa nous projectes, com "**Et truquem**", amb el suport de **Càritas**; s'està portant a terme un estudi rigorós i en profunditat dels serveis de la **Fundació Ajuda i Esperança** amb col·laboració de professionals independents de reconegut prestigi, l'**OBE** (Observatori de l'Esperança), que té el suport de la Fundació La Caixa; i tenim en marxa la creació i consolidació de nous projectes com **Esperança Ajuda en Línia (EAL)**, un servei de suport emocional mitjançant missatgeria instantània adreçat principalment a joves, o el projecte d'acompanyament presencial a persones que estan en una circumstància de solitud no desitjada.

En els darrers temps la **Fundació Ajuda i Esperança** està vivint una etapa de canvis organitzatius i de creixement molt significatius. Hem passat de 198 voluntaris l'any 2019 a tenir gairebé 300 en l'actualitat; d'oferir dues línies d'atenció del **Telèfon de l'Esperança (TE)** a oferir-ne tres; de realitzar el servei de manera presencial a fer-ho de manera telemàtica des del domicili del voluntari; d'oferir només el servei del **TE** a crear-ne de nous, com el **Telèfon de Prevenció del Suïcidi (TPS)**, on s'ha arribat a un conveni de col·laboració amb l'administració pública (Ajuntament de Barcelona).

300
voluntaris

Fundació Ajuda i
Esperança

4 cabines

Telèfon de l'Esperança i
Telèfon de Prevenció del
Suïcidi

55.945
trucades

Ateses al llarg del 2020

21.834 hores

Hores d'atenció telefònica

La Fundació ha posat a disposició de la societat un total de **21.834 hores d'atenció telefònica** per part del voluntariat de l'entitat. Fruit d'aquest treball, la Fundació ha atès **55.945 trucades**.

Al voltant del 47% de les trucades ateses han quedat recollides en les **26.772 fitxes amb informació** sobre el

perfil i la problemàtica de l'usuari que ofereixen una rica informació sobre les problemàtiques ateses.

La informació recollida en aquestes fitxes mostra un **perfil** majoritari de **dones**, i d'**edats** majoritàriament compreses entre els 40 i els 50 anys. 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 mostren una línia per explorar. La **problemàtica** dels usuaris consisteix majoritàriament a solitud no desitjada, angoixa, salut mental, problemes personals, i s'introdueixen la por i el Covid-19.

En el cas de la Prevenció al Suïcidi els motius de la trucada han produït **11 rescats**, amb la corresponent intervenció dels serveis 061 o 112.

Tot això amb una nova direcció al davant de l'entitat; canvis en el Patronat; la incorporació de nous professionals; el desenvolupament i implementació d'eines tecnològiques de gestió; canvi de seu... En definitiva, podem afirmar que la **Fundació Ajuda i Esperança** es troba immersa en un període de desenvolupament que no té altre objectiu que adaptar-se a les noves realitats socials i oferir més i millors serveis a la comunitat. Sempre amb el propòsit de donar esperança i recursos a aquelles persones que es troben en una situació de major vulnerabilitat.

Dones de 30 a 50 anys

Perfil majoritari dels usuàries/usuaris

11 rescats

Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Fundació Ajuda i Esperança es troba immersa en un període de desenvolupament que no té altre objectiu que adaptar-se a les noves realitats socials i oferir més i millors serveis a la comunitat

L'EQUIP DE LA FUNDACIÓ

El patronat

La Fundació consta d'un patronat conformat per 11 persones que provenen de diferents camps professionals. Aquest és l'òrgan de govern responsable en última instància del camí que pren la Fundació. Les persones que el conformen aporten visió i estratègia pel bon govern, sempre pensant en el benefici social.

PATRONAT

Fins al mes de setembre del 2020

Maria Rosa Buxarrais Estrada	Presidenta
Agustín Viñas Rexach	Vicepresident
Javier Martínez Gómez	Secretari
Joan Ma. Terribas Sala	Tresorer
Rosa Navas Albareda	Vocal
Esperança Esteve Ortega	Vocal
Ramon Tous Quintana	Vocal
Pedro Barceló Julià	Vocal
Robert Rodergas Pagès	Vocal

A partir del mes de setembre es materialitza un **canvi en el Patronat** amb una nova presidència i renovació d'alguns membres. La nova composició del Patronat va ser aprovada amb els següents noms i càrrecs :

PATRONAT

A partir del mes de setembre del 2020

Rosa Navas Albareda	Presidenta
Ramon Tous Quintana	Vicepresident
Javier Martínez Gómez	Secretari
Pedro Barceló Julià	Tresorer
Joan Maria Terribas Sala	Vocal
Esperança Esteve Ortega	Vocal
Josep Herrero Casanovas	Vocal
Ana González Rodríguez	Vocal
Mireia del Pozo	Vocal
Nekane Navarro Rodríguez	Vocal
Enric Armengou Orús	Vocal

Equip professional

S'encarrega de gestionar la Fundació i els seus projectes. Els departaments presents a la Fundació són: Administració, Coordinació general i relacions externes. Coordinació de Persones Voluntàries, Comunicació i Màrqueting, Gestió projectes, TPS i Formació i Innovació i Estudis. Tots plegats coordinats per la Direcció General de l'entitat. Dins dels departaments comptem amb professionals d'alt nivell preparats per a treballar de forma cooperativa amb un gran esperit crític que aporta significat a allò que fem.

Relació del personal a 31 desembre de 2020

Direcció general	Esperança Esteve Ortega, (càrrec voluntari, sense remuneració)
Coordinació i relacions externes	Anne Garcia Klostermann
Comunicació i Màrqueting digital	Clara Campañà Casany
Projecte TPS i formació	Sergio García Díaz
Coordinació del voluntariat	Sònia Burguesa Brasó
Administració i Serveis Generals	Anna Serrano Rochera
Recerca i innovació	Joana Homs Ros (professional externa)
Gestió de torns d'urgència i assessor jurídic	Carles Malvesí (professional extern)

L'any 2020 la Fundació va signar conveni amb les següents entitats

CaixaBank	OBE
Càritas	
Ordre Hospitalària de Sant Joan de Déu	
Ajuntament de Barcelona	COVID
Ajuntament de Barcelona	Prevenió de Suïcidi
Ajuntament de Barcelona	Varis de menor import

EL VOLUNTARIAT

És l'equip més nombrós de l'entitat i el considerat més important i essencial. Els voluntaris i voluntàries garanteixen l'atenció a les persones que ho necessiten i donen continuïtat als objectius de la Fundació.

Gràcies al valor del compromís i la gratuïtat d'aquest equip, podem seguir comprometent-nos amb la societat a la que tothom servim.

El nombre de voluntaris participants a la Fundació ha estat el 2020 d'un total de 271 persones. A dia 31 de desembre el nombre total de persones voluntàries havia superat els 300. El 75% dels voluntaris són dones, mentre que el 25% són homes.

75% dones

Voluntàries

25% homes

voluntàries

El motor de tota entitat social són les persones voluntàries, sense elles res seria possible. És per això que nosaltres, coneixedors d'aquesta importància, intentem cuidar i preservar el benestar del col·lectiu.

L'any 2020 s'han **incorporat 139 voluntaris**, el 82% dels quals són dones. Durant l'any s'han donat de baixa definitiva 7 voluntaris. El nombre de sol·licituds per ser voluntari ha estat de 288 persones, dels quals el 44% ha estat acceptat per adequar-se als requisits de la Fundació.



TELÈFON DE L'ESPERANÇA

El Telèfon de l'Esperança és el servei estrella de la Fundació. Es tracta del servei d'atenció telefònica amb funcionament garantit les **24 hores i els 365 dies de l'any**.

Els telèfons sempre tenen una persona voluntària disposada a escoltar i acompanyar la persona que ho necessita. S'estableix un diàleg molt sincer gràcies a l'anonimat i la confidencialitat en què es produeix.

SEMPRE HI TROBARÀS **UNA VEU AMIGA**

 **Telèfon de l'Esperança**
Fundació Ajuda i Esperança



La nostra missió consisteix a oferir un acompanyament generant un espai segur on la persona es trobi ben acollida. Mitjançant l'escolta activa i el respecte total aconseguim que es **redueixi l'angoixa i la preocupació**. Treballem conjuntament amb la persona que truca, per a reflexionar entorn la situació o vivència que vol compartir amb nosaltres alhora que cerquem formes d'afrontar-la.

Aquest servei atén usuaris que presenten una majoria de casos relacionats amb la salut mental, soledat, angoixa, problemes relacionals i aquest any també amb els efectes de la Covid-19 en la salut mental de les persones.

El Telèfon de l'Esperança ha mantingut el seu servei, i fins i tot s'ha reforçat especialment en els mesos del primer estat d'alarma. Des de **mitjans d'abril i fins al mes de juny inclòs, s'ha obert i mantingut una tercera cabina**.

D'aquesta manera, el Telèfon de l'Esperança ha posat a disposició dels usuaris un total de **18.282 hores d'atenció telefònica directa**, que s'han realitzat en la seva totalitat amb la **participació de 260 voluntaris de la Fundació**. El Telèfon de l'Esperança ha atès **54.846 trucades**.

18.282h

Hores d'atenció telefònica directa

260 voluntaris

Voluntaris del Telèfon de l'Esperança

54.846 trucades

Trucades ateses al Telèfon de l'Esperança

Una part important de les trucades ateses queden recollides en fitxes que permeten una aproximació al perfil i problemàtica dels usuaris atesos, així com afavorir el procés de millora contínua del propi servei. El 2020 la Fundació ha realitzat una **investigació sobre l'impacte del Covid-19 en els usuaris/es**.

Cal destacar l'esforç **d'adaptació tecnològica** que la situació de la pandèmia ha suposat per al conjunt de la Fundació, que caldrà continuar desenvolupant el 2021.



 **Telèfon de l'Esperança**
Fundació Ajuda i Esperança

Si estàs en un moment difícil, parlar pot ajudar-te.

Telèfon de l'Esperança
682 300 003

Servei d'atenció i acompanyament emocional disponible les 24h els 365 dies a l'any

TELÈFON PREVENCIÓ SUÏCIDI

L'Ajuntament de Barcelona, amb conveni amb la Fundació Ajuda i Esperança, va posar en marxa **l'agost de 2020** el servei del Telèfon de Prevenció del Suïcidi (900 92 55 55).

L'habilitació d'aquesta nova línia de telèfon, és una iniciativa **pionera en l'estat espanyol**. 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.

Aquest servei el porten a terme voluntaris, supervisats per professionals de la salut mental, que han superat un procés de selecció i que estan formats específicament en la prevenció del suïcidi i l'atenció en situacions de crisi.

El **voluntari 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.

Comitè Assessor del Telèfon de Prevenció del Suïcidi	
Professionals del comitè	Funcions
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.	Determinar les línies estratègiques d'actuació.
Experts en l'àmbit de la bioètica (dret).	Estudiar, analitzar i avaluar les accions portades a terme i els resultats obtinguts per establir punts de millora
Entitats socials de prevenció del suïcidi i atenció al supervivent	Participar en l'elaboració dels protocols d'actuació.
Equip de la Fundació Ajuda i Esperança	

Des del llançament del nou servei, el **Telèfon de Prevenció del Suïcidi** ha comptat amb la participació de **67 persones voluntàries**, i ha posat a disposició dels usuaris un total de **3.552 hores d'atenció telefònica**. El nombre de **trucades ateses ha estat de 1.099**, i s'han produït **11 rescats** de casos atesos amb un suïcidi en curs.

La posta en marxa del Telèfon especialitzat en suïcidi ha suposat el disseny del projecte, la creació del Comitè Assessor, el desenvolupament de protocols d'actuació, l'habilitació tècnica per a portar a terme el servei, l'organització, coordinació i planificació de torns dels orientadors/es del Telèfon, suport tècnic i logístic als orientadors de forma continuada les 24 del dia i 7 dies a la setmana.

També l'elaboració de material didàctic i elaboració d'un llistat de recursos, i la creació i implementació de l'equip de voluntaris/es orientadors/es del Telèfon, l'organització, coordinació i planificació de torns de l'equip de suport d'emergència, el suport psicològic als orientadors, elaboració d'informes periòdics sobre el funcionament del servei i la interlocució amb l'Ajuntament, presentació del servei a altres dispositius comunitaris i accions per a l'establiment de sinergies amb altres entitats d'interès.

3.522h

Hores d'atenció telefònica directa

67 voluntaris

Voluntaris del Telèfon de Prevenció del Suïcidi

1.099 trucades

Trucades ateses al Telèfon de Prevenció del Suïcidi

11 rescats

De casos atesos amb un suïcidi en curs



Telèfon de Prevenció del Suïcidi
900 92 55 55
ESTEM AQUÍ PER AJUDAR-TE. SEMPRE HI TROBARÀS ALGÚ

 Fundació Ajuda i Esperança

 Ajuntament de Barcelona

OBSERVATORI DE L'ESPERANÇA

El projecte de l'Observatori de l'Esperança s'ha iniciat amb el suport de la Fundació La Caixa durant l'any 2020 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 aportí reflexió i propostes per a millorar l'atenció a les persones vulnerables.

El primer any de l'Observatori s'ha dedicat a posar les bases per a poder desplegar les activitats de futur i consolidar les línies de treball. En concret, el 2020 s'han dut a terme les següents activitats:



ALTRES PROJECTES

El 2020 la Fundació ha dissenyat i portat a terme nous projectes pilot: ***Et Truquem, Soledat no desitjada, Esperança: Ajuda en Línia i Aula Terribas***. Els tres primers adreçats a usuaris, i el darrer adreçat a empreses i entitats.

ET TRUQUEM

Amb l'objectiu de realitzar un seguiment més personalitzat, la Fundació ha dissenyat el projecte pilot, posant a disposició dels usuaris un formulari al web de la Fundació que permet posar-se en contacte amb l'entitat demanant que els truquem. La trucada és realitzada per un voluntari de la Fundació. El nombre de ***peticions rebudes ha estat de 47*** des que es va posar en marxa al setembre. La resposta positiva dels usuaris permet preveure la ***continuïtat del projecte***.

47 peticions

Peticions rebudes de usuaris
gràcies al projecte ET
TRUQUEM

SOLEDAT NO DESITJADA

Amb l'objectiu de fomentar l'envelliment actiu i/o erradicar el sentiment de soledat, la Fundació ha dissenyat el projecte pilot, posant a disposició dels usuaris del Telèfon de l'Esperança que mostrin o expressin soledat no desitjada, la possibilitat d'un servei presencial d'acompanyament, recerca de recursos i derivació amb acompanyament presencial de voluntaris de la Fundació. Aquest projecte ha quedat afectat per la pandèmia, per bé que es preveu continuar el 2021.

Esperança: Ajuda en línia.

Esperanza: Ayuda en línea. Hope: Help on line.

Amb l'objectiu d'arribar a nous públics, en especial els joves, la Fundació ha dissenyat el projecte d'atenció als usuaris a través de missatgeria instantània i que preveu portar a la pràctica el 2021.

AULA TERRIBAS

La Fundació ha creat un espai permanent de formació, de reflexió i coneixement. L'habilitació d'un espai presencial i/o virtual que deu el seu nom al fundador del projecte original del Telèfon de l'Esperança i ens arrela a la nostra missió i metodologia.

Els cursos realitzats online a demanda de tercers estan relacionats amb l'escolta activa i variacions sobre la mateixa matèria i les entitats són:

FCVS-Federació Catalana de Voluntariat Social	Ajuntament de Sabadell	ONCE	Fundació La Caixa voluntaris
1	2	1	2
	Ires-Fundació Institut Reinserció Social	Amics de la Gent Gran	
	1	1	

LA PROJECCIÓ DE LA FUNDACIÓ

La Fundació Ajuda i Esperança és fàcilment coneguda gràcies a la seva tasca amb el Telèfon de l'Esperança. Tot i això, la Fundació, ha desplegat altres incitaves com la divulgació i l'ús de l'escolta activa en benefici de la societat.

En aquest sentit, s'han realitzat les següents activitats:

Imatge corporativa

Diferenciació i estandardització dels logotips, cohesió visual i material corporatiu.

Web

S'ha presentat la nova web. Les visites han augmentat un 20% respecte l'any anterior i el temps invertit en cada una de les visites ha incrementat un 16%.

Una Veu Amiga

Elaboració de la publicació semestral "Una Veu Amiga" de la Fundació Ajuda i Esperança que, a partir de l'edició de juliol, compta amb un nou disseny per a facilitar la seva lectura.

Mitjans de comunicació i plataformes socials (Xarxes Socials)

Presència als mitjans de comunicació: Aquest any, en plena pandèmia, ha sigut especialment important comptar amb els mitjans de comunicació i plataformes socials per a difondre tots els serveis de la Fundació Ajuda i Esperança.

Activitat a les xarxes socials: Un cop cohesionada la imatge corporativa de la Fundació Ajuda i Esperança, s'ha desenvolupat l'estratègia de les xarxes socials tenint en compte la tipologia de persones segons la seva vinculació amb l'entitat, interessos i necessitats. Presència a Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn.

Per més informació visita les nostres xarxes socials

[Facebook](#)

[Twitter](#)

[Instagram](#)

[LinkedIn](#)

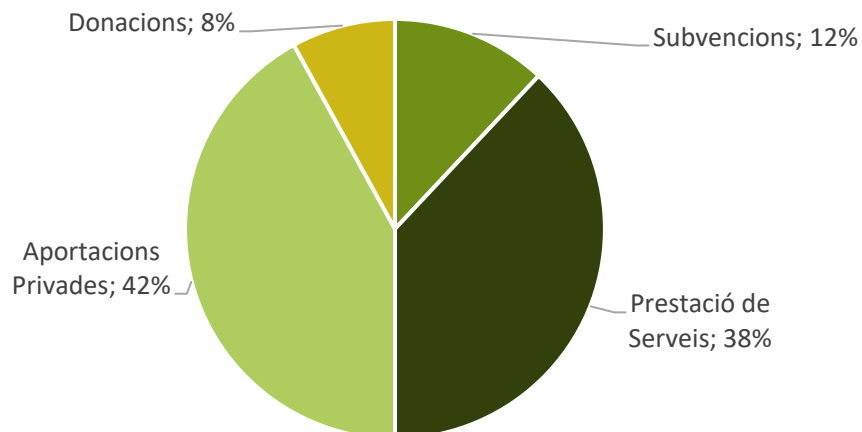
Comunicació interna, especialment adreçada als voluntaris. Estem permanentment en contacte directe amb tot l'equip de voluntaris i voluntàries a través de correu electrònic, el telèfon, i el WhatsApp, tot i que pel 2021 es preveuen noves estratègies de comunicació per augmentar la cohesió i l'adhesió del voluntariat a la missió de la nostra Fundació.

DADES ECONÒMIQUES

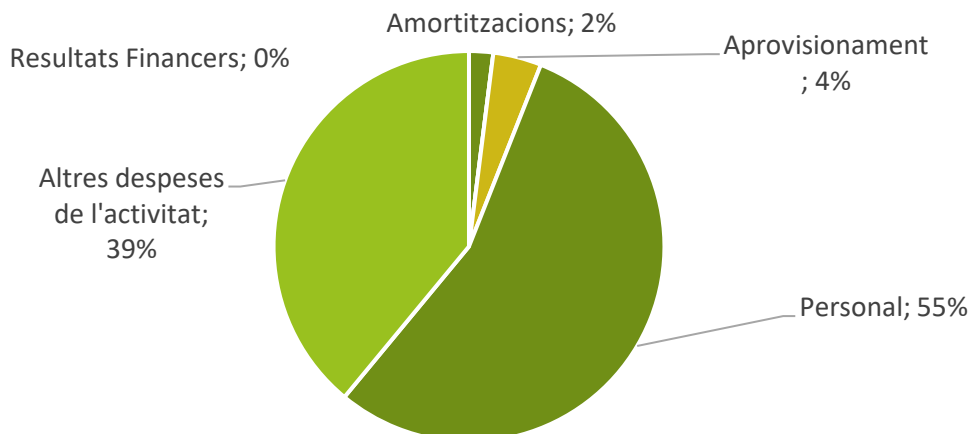
A l'espera dels resultats definitius de l'Auditoria de Comptes de 2020, a continuació es mostren de forma provisional les principals dades macroeconòmiques de la Fundació:

BALANÇ			
ACTIU		Passiu	
127.451,04 €		127.451,04 €	
Actiu No Corrent	Actiu Corrent	Fons Propis	Passiu Corrent
50.084,45 €	77.366,59 €	90.077,33 €	37.373,71 €

Estructura dels Ingressos



Distribució de despeses



COL·LABORADORS ECONÒMICS

El suport econòmic tant dels particulars com de les empreses són el motor de la nostra tasca social. Gràcies al valor del compromís i les donacions altruistes podem seguir comprometent-nos amb la societat a la que tothom servim.

Junts fem esperança: Cada gest manté l'esperança viva per fer una societat més resilient, pels qui tant ho necessiten.

ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES



EMPRESSES I ENTITATS



PARTICULARS

A totes les **persones que donen 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.