

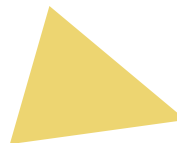
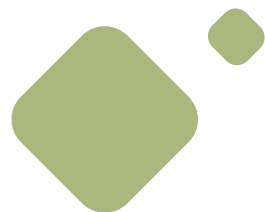


Fundació Ajuda i Esperança



**Cuando escuchamos el malestar  
damos voz a la esperanza**

# Un año especial



# Las llamadas atendidas

El año 2021, marcado nuevamente por la pandemia de Covid-19 como lo fue 2020, seguramente ha sido un año en el que se ha podido poner nombre a algunos de los fenómenos y situaciones que ocurrieron de forma precipitada y sin previo aviso el anterior.

La Fundación Ajuda i Esperança ha contribuido a la mejora de la situación social actual específicamente en dos frentes diferentes:

01

## Apoyo emocional y psicológico a través de la escucha activa

Gracias al servicio continuado durante todo el año tanto del Teléfono de la Esperanza como del Teléfono de Prevención del Suicidio.

02

## Herramientas de proyección y reflexión fruto de la propia experiencia en atención

Se ha reforzado la proyección pública de la Fundación con la creación del Consejo Asesor, y por otro se ha elaborado y publicado el Observatorio de la Esperanza.

Todo ello sin olvidar la transformación de la propia Fundación con la vista puesta en nuevos proyectos de futuro basados en la mejora continuada, poniendo énfasis en la accesibilidad de los servicios para todas las personas que lo necesitan, la transformación digital y la profundización en la participación del voluntariado en la entidad.

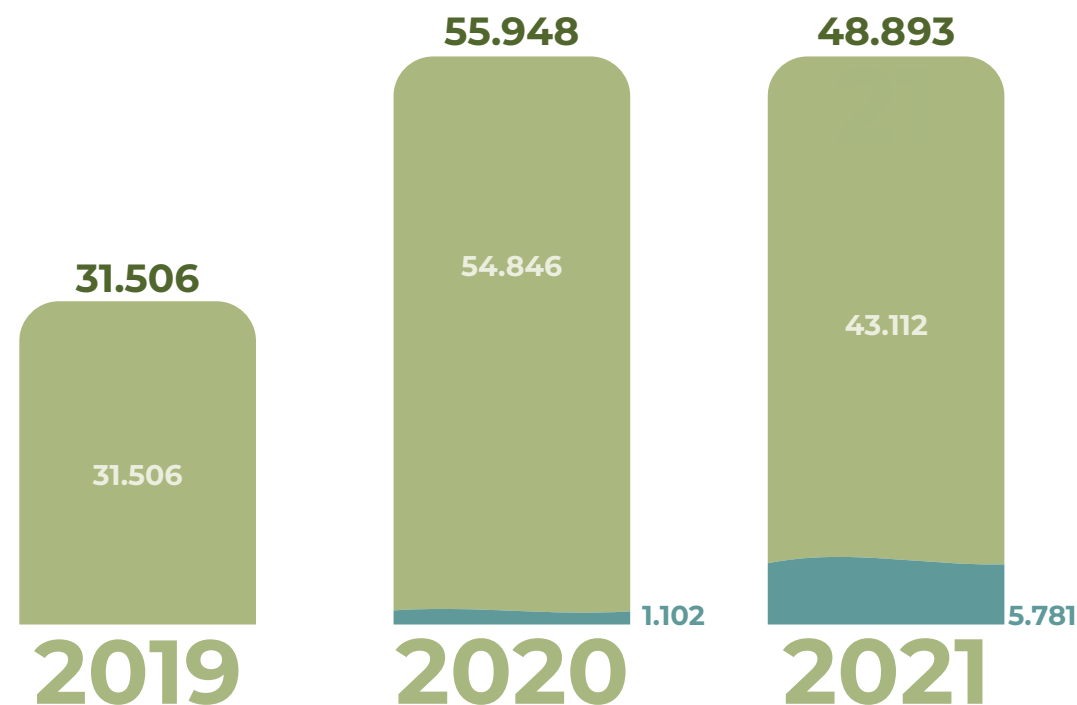
### Consejo Asesor

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

### Patronato

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
	Cristina Molina

**Esperança Esteve (Directora de la Fundació)**



00 Total 00 Teléfono de la Esperanza 00 Teléfono de Prevención del Suicidio

Los dos principales servicios de la Fundación son el Teléfono de la Esperanza (TE) y el Teléfono de Prevención del Suicidio (TPS). Este último ya representa un 12% sobre el total de llamadas atendidas por la Fundación. De hecho, el crecimiento de llamadas atendidas en el periodo 2019 – 2021 es de un significativo 55%. En este sentido, se visualiza, por un lado, la excepcionalidad del año 2020 con el inicio de la pandemia, así como la evolución positiva del nuevo servicio del Teléfono de Prevención del Suicidio (iniciado en agosto de 2020).

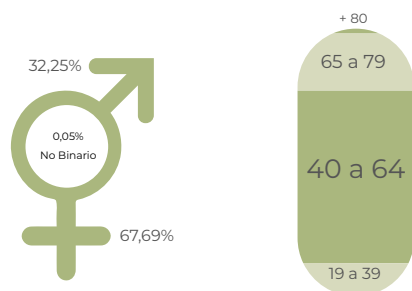
# Teléfono de la Esperanza

Soporte emocional  
**93 414 48 48**  
**682 900 500**

Cabe destacar el esfuerzo de adaptación tecnológica realizada durante el 2021 que ha supuesto la implementación de la centralita virtual del Teléfono de la Esperanza que permite a los voluntarios continuar atendiendo casa a la vez que contar con una gestión centralizada del servicio. El logro de este reto tecnológico no habría sido posible sin la colaboración de cada una de las personas voluntarias.

Paralelamente, se ha iniciado el diseño y preparación de las primeras acciones de la expansión territorial del Teléfono de la Esperanza en el conjunto del territorio de Cataluña (Manresa, Girona, Lérida y Tarragona).

La información recogida por estas fichas muestra un perfil mayoritario de mujeres, y de edades mayoritariamente de mediana edad. En cuanto a la vertiente territorial, la ciudad de Barcelona supone la localización principal, aunque el resto de Cataluña y también el resto de España se consolidan.



Género de las personas que llaman

Edad de las personas que llaman

La problemática de las personas usuarias consiste mayoritariamente en problemas relacionales, problemas de salud mental y soledad no deseada.

- Problemas Salud Mental** 31,85%
- Problemas relacionales** 21,88%
- Solitud no deseada** 17,41%
- Problemas Salud Física** 10,91%
- Problemas económicos** 5,86%

# 900 925 555

Tras su puesta en marcha a mediados de 2020 fruto del convenio de colaboración de la Fundación con el Ayuntamiento de Barcelona, el Teléfono de Prevención del Suicidio se ha desarrollado durante todo el año.

# Teléfono de Prevención del Suicidio

Se ha participado en diferentes Mesas de Salud Mental (TSM) de distrito impulsadas por el Ayuntamiento de Barcelona, con el objetivo es presentar el TPS a otros recursos que forman parte de la TSM, así como colaborar en demandas de la TSM sobre prevención de suicidio. En este sentido, se participó en el diseño y ejecución de un proceso formativo para la prevención del suicidio por agentes comunitarios en Nou Barris. También en Foro Jóvenes para presentar el servicio del TPS.



## 5.781

Llamadas atendidas (2021)



## 143

Llamadas en una situación de suicidio en curso y/o inminente



## 95

Activaciones de los servicios de emergencia SEM, 061 o 112

# Voluntariado

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 personas

*Voluntariado que ha participado en la Fundació durante el 2021*



## La cohesió

Fomentamos la participación entre los miembros, potenciamos su nivel de adhesión, posibilitamos una comunicación ágil entre las personas voluntarias y la Fundació y, al mismo tiempo, promovemos espacios de encuentro de carácter cultural y lúdico.

## 10 formaciones continuas

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 Bescoechea)
9. Gestió de l'Adversitat (Gustavo Zerbinno)
10. Logoterapia i prevenció del suïcidi (Miquel Viaplana Ramírez, Ana María Turk Paulus)

## Soporte emocional

Ofrecemos apoyo emocional a las personas voluntarias que lo requieren a través de personas voluntarias seleccionadas y formadas para la tarea.

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 Suïcidi (Joaquim Puntí)
6. Testimonis d'Alcoholics Anònims: com una trucada pot ser el punt d'inflexió.

9 ediciones formativas

+131 entrevistas registradas



### Proceso de selección

Sesión informativa de la entidad y entrevista con una persona voluntaria.



### Formación Inicial

Formación de acceso al voluntariado garantiza que las personas candidatas tienen los conocimientos adecuados para poder ofrecer un acompañamiento óptimo a las personas usuarias del servicio



### Tutorías y Pre-Tutorías

Acompañamiento por parte de otro voluntario/a con más experiencia, por los primeros contactos con llamadas mediante roll-plays



### Supervisiones

Ampliación del equipo de supervisores/as y la oferta de grupos.

# Observatorio de la Esperanza

Descarrega l'OBE 2020



La elaboración de la publicación presentada ha supuesto pues analizar la información, recogida en los servicios de los teléfonos de la Esperanza y Prevención del Suicidio, sobre las personas atendidas y su problemática para contrastarla con el análisis de los fenómenos sociales actuales y generar una fuente de conocimiento que aporte reflexión y propuestas para mejorar la atención de las personas vulnerables. Se ha llevado a cabo un debate telemático en-

tre las principales entidades que atienden, desde diferentes servicios, a personas con problemáticas similares a las atendidas por los dos teléfonos. La presentación del Observatorio de la Esperanza (OBE) 2020 el día 29 de junio de 2021 en el Palacio Macaya permitió dar a conocer a la sociedad y los expertos el trabajo y la reflexión realizada por la Fundación fruto del convenio de colaboración entre la Fundación Ajuda i Esperança y la **Fundación "La Caixa"**.



# Difusión y comunicación

Con el objetivo de llegar a un mayor número de usuarios, la Fundación Ayuda y Esperanza ha diversificado sus servicios más allá de la Esperanza. Este esfuerzo ha sido trabajado desde el ámbito de la comunicación.



Especialmente dirigida a los voluntarios. Estamos permanentemente en contacto directo con todo el equipo de voluntarios y voluntarias a través de correo electrónico, del teléfono y del Whatsapp.

Se ha establecido un calendario de publicaciones, incluida la variable territorial. Los contenidos han incluido la diversidad y complejidad de los proyectos de la Fundación, así como los valores de la entidad como normalizar los problemas de salud mental y malestar emocional y ofrecer los servicios de acompañamiento de la Fundación a las personas que lo necesitan. Presencia en Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn.

## Crecimiento



@tesperanzaCAT



@tesperanza

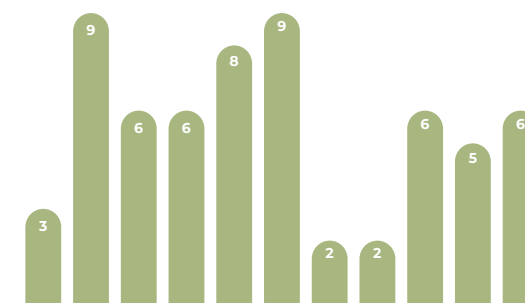


@TelefonEsperanca



Fundació Ajuda i Esperança

## Aparicions als mitjans de comunicació



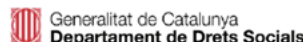
## Publicación Una Voz Amiga

Elaboración de la publicación semestral "Una Voz Amiga" de la Fundación Ayuda y Esperanza, que incorpora voces estratégicas, expertas y la voz del voluntariado.

# Colaboradores



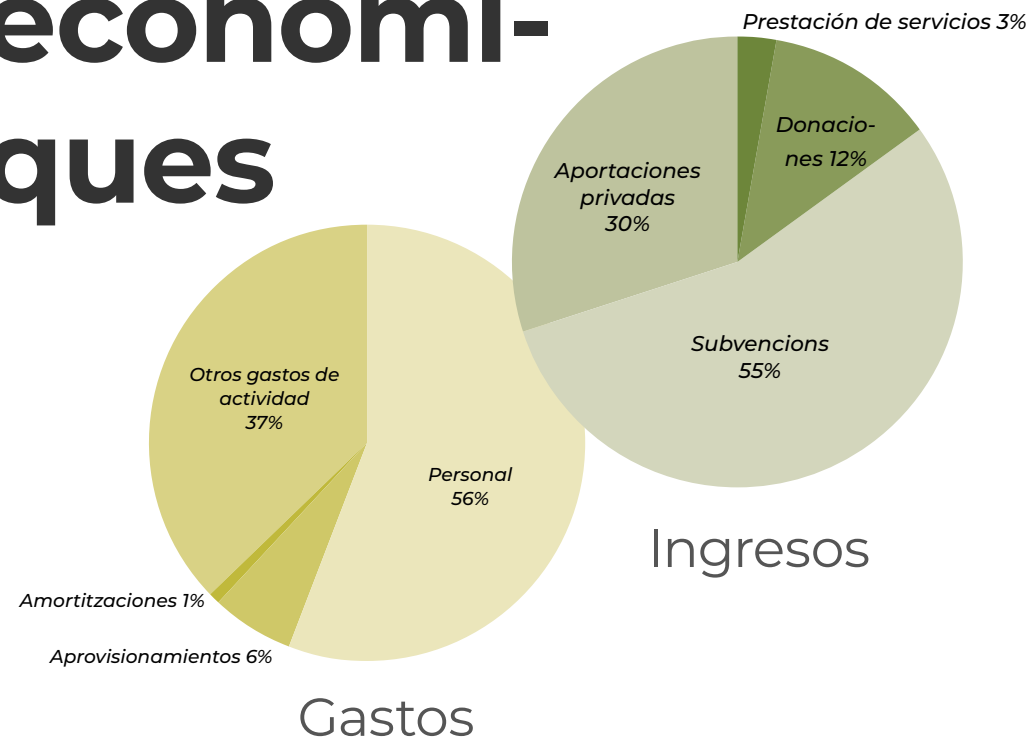
en conveni



 **138**  
particulares

Personas que han dado esperanza mediante aportaciones económicas tanto regulares como esporádicas.

# Les dades econòmiques



## Ayuda a dar esperanza, colabora con una donación

Por **Bizum** mediante la opción "Donativo ONG" y con el número **33444**  
 Para **transferencia bancaria**: ES34 2100 0837 9002 0029 8184  
 Para hacerse **socio** consulta nuestra página web: [www.telefonoesperanza.com/donacio](http://www.telefonoesperanza.com/donacio)

**Siempre  
encontraràs  
una voz amiga**

