

MEMÒRIA D'ACTIVITAT ANY 2013



93 414 48 48
Telèfon de l'Esperança

Fundació Ajuda i Esperança

1. DIFUSIÓ DEL SERVEI

1.1 DÍPTICS, CARTELLS I ALTRES MATERIALS DE DIVULGACIÓ

Cada any, els mesos de juny i desembre, editem el nostre butlletí informatiu **Una Veu Amiga**. Comptem amb uns 3.000 exemplars en cada edició, que són distribuïts de la següent manera per actes i participacions diverses.

184	Voluntaris del nostre servei
173	Col•laboradors Econòmics Subscriptors
271	Amics i Col•laboradors Econòmics Puntuals
115	Periodistes
383	Entitats socials, culturals i persones amigues
466	Amics i ex voluntaris
505	Dependències Sanitàries del Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya.
39	Biblioteques de Barcelona
53	Centre Cívics de la ciutat de Barcelona
52	Casals de Gent Gran de Barcelona
416	Parròquies de l'Arquebisbat de Barcelona, Bisbat de Sant Feliu de Llobregat i Bisbat de Terrassa
106	Centres de Culte d'altres confessions
43	Tanatoris de Barcelona
10	Consolats
47	Diverses persones i càrrecs de les administracions públiques: <ul style="list-style-type: none">- Ajuntament de Barcelona- Generalitat de Catalunya- Diputació de Barcelona- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

S'han distribuït rètols, del Telèfon de l'Esperança a:

Juny

416 (aproximadament) cartells i díptics del Telèfon de l'Esperança distribuïts a les parròquies de l'Arquebisbat de Barcelona, el Bisbat de Sant Feliu de Llobregat i el Bisbat de Terrassa, així com a altres centres de culte d'altres confessions de la ciutat de Barcelona

505 cartells i revistes enviats a C.A.P. i Hospitals d' arreu de Catalunya

389 cartells i revistes enviats a entitats que porten a terme tasques socials

39 rètols i revistes enviats a les Biblioteques de la ciutat de Barcelona

53 rètols i cartells enviats als Centres Cívics de la ciutat de Barcelona

52 rètols i cartells enviats als Casals de Gent Gran de la ciutat de Barcelona

43 rètols i cartells enviats a Tanatoris de Barcelona

10 rètols i revistes enviats a Consolats

Desembre

416 (aproximadament) cartells i díptics del Telèfon de l'Esperança distribuïts a les parròquies de l'Arquebisbat de Barcelona, el Bisbat de Sant Feliu de Llobregat i el Bisbat de Terrassa, així com a altres centres de culte d'altres confessions de la ciutat de Barcelona

505 cartells i revistes enviats a C.A.P. (438) i Hospitals (67) d'arreu de Catalunya

389 rètols i revistes enviats a entitats que porten a terme tasques socials

39 rètols i revistes enviats a les Biblioteques de la ciutat de Barcelona.

53 rètols i cartells enviats als Centres Cívics de la ciutat de Barcelona

52 rètols i cartells enviats als Casals de Gent Gran de la ciutat de Barcelona

44 rètols i cartells enviats a Tanatoris de Barcelona

43 rètols i cartells enviats a Tanatoris de Barcelona

10 rètols i revistes enviats a Consolats

1.2 PÀGINA WEB

La nostra **pàgina web**, que dóna informació del servei d'atenció telefònica permanent anomenat Telèfon de l'Esperança i també de la Fundació Ajuda i Esperança, organisme que el gestiona, és:

www.telefonoesperanza.com

Els **e-mails** per a comunicació amb els nostres voluntaris, les altres associacions, i les institucions són:

administracio@telefonoesperanza.com

telef.esperanza@hotmail.com

1.3 INTERNET I XARXES SOCIALS

El nostre servei és present a diverses pàgines web de col·laboració i voluntariat de diverses entitats solidàries. Això és una gran eina de difusió en la recerca de voluntariat per al Telèfon de l'Esperança, així com per arribar i donar notícia del servei del Telèfon de l'Esperança de Barcelona a aquells que el poden necessitar.

Disposem de comptes a les diverses xarxes socials.

Facebook

<https://www.facebook.com/pages/TelefonodelaEsperanzadeBarcelona/231188540246930>

Twitter

<https://twitter.com/@Fundaesp>
<https://twitter.com/@TEsperanzaCAT>

Flickr

<http://www.flickr.com/photos/63938645@N08/sets/>

Canal Youtube

<http://www.youtube.com/user/TelefonoEsperanzaBCN>

Linkedin

Telèfon Esperança – Fundació Ajuda i Esperança

1.4 COMUNICACIÓ INTERNA ORGANITZACIÓ - VOLUNTARIS

Per a les comunicacions amb els nostres voluntaris utilitzem, habitualment, el correu electrònic. Reservant l'ús del correu convencional pels mailings, i per aquells voluntaris-escoltes que no disposen de mitjans electrònics (aproximadament un 10% dels voluntaris-escoltes).

1.5 PRESÈNCIA ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ

Durant l'any 2013 la tasca del Telèfon de l'Esperança de Barcelona ha estat notícia en 20 ocasions, segons detall:

11.1.13	COPE Barcelona	Entrevista a la nostra directora, Ma. Neus Calleja, dins l'espai "El mirall de l'església"
12.1.13	Ràdio Estel	Entrevista a la nostra directora, Ma. Neus Calleja, dins el programa "Avui és el dia del Senyor"
14.1.13	La Vanguardia	Notícia sobre el Telèfon de l'Esperança de Barcelona a la columna de la periodista Joana Bonet
14.1.13	RAC1	Entrevista a la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Neus Calleja, al programa "Tot és possible"
21.1.13	Euskadi Ràdio	Entrevista a la nostra directora, Ma. Neus Calleja, dins l'espai "Solitud"
28.1.13	Tot Sant Cugat	Reportatge sobre el Telèfon de l'Esperança de Barcelona, al número 1348 de la revista
28.1.13	Diari ARA	Reportatge, amb la participació de la Presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, la Maria Rosa Buxarrais Estrada
1.2.13	El Mundo	Edició Catalunya, reportatge sobre el Telèfon de l'Esperança de Barcelona
6.2.13	RAC1	El programa "La Competència" parodia el Telèfon de l'Esperança
7.2.13	Catalunya Ràdio	Entrevista de Manel Fuentes, al programa "El Matí de Catalunya Ràdio", a la Maria Rosa Buxarrais Estrada, Presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança
9.2.13	COMRÀDIO	Emissió de l'entrevista a la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, la Ma. Neus Calleja Fernández, al programa "Valors"
12.2.13	TMB	Emissió del vídeo de la campanya del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, "Sempre hi trobaràs algú" a l'espai "MouTMB"

15.2.13	Ràdio Sants-Montjuïc	Entrevista dins l'espai "Interconnexiona" a la Presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, la Maria Rosa Buxarrais Estrada, i a Guillem Arias, voluntari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona
25.2.13	Ràdio Sant Feliu	Entrevista en el programa "El mirall", a la Maria Rosa Buxarrais, Presidenta de la Fundació Ajuda i Esperança
11.3.13	WEB - DONTKNOW	Entrevista a la Ma. Neus Calleja Fernández, directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, a l'espai "Los lunes entrevista"
2.4.13	Diari 20 Minutos	Notícia sobre l'evolució i característiques de les trucades rebudes al Telèfon de l'Esperança de Barcelona durant l'any 2012. Entrevisten la Presidenta de la Fundació Ajuda i Esperança, la Maria Rosa Buxarrais Estrada
17.4.13	XARXA 91FM	Entrevista a Mònica Terribas, que parla sobre el seu oncle Mn. Miquel Àngel Terribas, el fundador del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, dins l'espai "El mirador"
8-14.8.13	CANAL TV, @mesquetv (FGC)	Emeten un anunci fent difusió del Telèfon de l'Esperança de Barcelona
13.9.13	Ràdio Tordera	Entrevista en directe la Presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, la Maria Rosa Buixarrais Estrada
30.12.13	La Vanguardia	Columna d'opinió del periodista Enric Sierra sobre el Telèfon de l'Esperança de Barcelona, el seu voluntariat i l'evolució de les problemàtiques de les trucades rebudes al 93 414 48 48. Entrevista a la Presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, la Maria Rosa Buxarrais Estrada

En total són **20 col·laboracions**, 6 en premsa escrita, 11 en programes de ràdio, 2 en televisió, i 1 en pàgines Web, repartides en els següents mesos:

Mes	Prensa	Ràdio	TV	WEB
Gener	3	4	0	0
Febrer	1	5	1	0
Març	0	0	0	1
Abril	1	1	0	0
Maig	0	0	0	0
Juny	0	0	0	0
Juliol	0	0	0	0
Agost	0	0	1	0
Setembre	0	1	0	0
Octubre	0	0	0	0
Novembre	0	0	0	0
Desembre	1	0	0	0

Alguns diaris ens inclouen a l'apartat de Telèfons d'urgències i/o interès.



2. PARTICIPACIÓ A L'ORGANITZACIÓ I GESTIÓ INTERNA

El Patronat de la Fundació, òrgan de govern de l'entitat, s'ha reunit en 11 ocasions:

- 7.1.2013
- 4.2.2013
- 12.3.2013
- 9.4.2013
- 14.5.2013
- 11.6.2013
- 10.7.2013
- 18.9.2013
- 10.10.2013
- 5.11.2013
- 13.12.2013

3. ACTES I PARTICIPACIONS

3.1 REUNIONS, XERRADES, VISITES, TROBADES I COL·LABORACIONS...

- | | |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.1.13 | El Telèfon de l'Esperança de Barcelona col·labora en un estudi sobre la depressió portat a terme per la Universitat de Psicologia. La col·laboració consisteix en posar a l'abast dels usuaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona que pateixen d'aquesta malaltia aquest nou servei per tal que se'n puguin beneficiar alhora. I també col·labora a través de la participació en l'estudi d'un grup de voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona. Aquesta col·laboració s'allargarà durant tot l'any 2013 |
| 4.2.13 | Reunió de treball amb membres de l'Obra Social La Caixa per estudiar la possibilitat de col·laboració entre totes dues entitats |
| 8.2.13 | Assistència a la reunió de formació de voluntaris, dins el cicle de gestió del voluntariat, organitzada per la Federació Catalana de Voluntariat Social |
| 20.2.13 | Conferència de la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, la Maria Neus Calleja Fernández, a la seu d'UNAE, la Unió de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona, sota el títol "Què és el Telèfon de l'Esperança?" |
| 21.2.13 | Assistència de membres del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, i ponència sota el títol "Soledad. Una puerta de entrada a las patologías adictivas", a càrrec de la Neus Calleja, com a directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona al 7º Congreso de la Plataforma Mediterranea para el estudio del juego responsable |
| 25.2.13 | Reunió de treball amb membres de l'Obra Social La Caixa per estudiar la possibilitat de col·laboració entre totes dues entitats |

21.3.13	Celebració del 26è Aniversari de la Fundació Ajuda i Esperança i 44è del Telèfon de l'Esperança de Barcelona. L'acte es celebra a la sala d'actes de la nostra entitat. I va comptar amb la conferència de l'expert en comunicació Ferran-Ramon Cortés
22.3.13	Reunió de treball amb la Directora de l'Associació Catalana de Prevenció del Suïcidi, Clara Rubio, per tal de trobar eines comunes i maneres de treballar en comú
8.4.13	Entrevista entre membres del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança i Directius de Telefònica/Movistar per estudiar possibles vies de treball en comú
8.4.13	Entrevista de treball entre la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona i el director i la Cap de Comunicació d'Arrels Fundació
13.4.13	Catalunya Bank ens presenta la seva "Targeta Solidària", de propera posada en funcionament
19.4.13	Participació de la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, la Neus Calleja, en la Taula rodona "L'impacte de la situació actual en la salut", en el marc de la III Jornada de Coordinació de Treball Social de l'Alt Maresme i La Selva Marítima, a l'Hospital Comarcal Sant Jaume de Calella
Abril 2013	Amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona hem actualitzat la centralita telefònica del Telèfon de l'Esperança de Barcelona amb l'objectiu de digitalitzar la recepció de trucades i poder, així, oferir una millor qualitat de servei
23.4.13	Signatura de conveni de col·laboració entre l'Obra Social La Caixa i la Fundació Ajuda i Esperança, en el "Programa per a l'atenció integral a persones amb malalties avançades". Membres de l'equip d'EAPS de l'Obra Social La Caixa imparteixen formació al voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona per tal que puguin fer una correcta atenció a les persones que truquen al nou telèfon d'atenció religiosa a malalts avançats, posat en marxa segons conveni signat entre l'Obra Social de La Caixa i la Fundació Ajuda i Esperança. La formació va ser impartida en dues convocatòries (24 i 25 d'abril) per: <ul style="list-style-type: none"> - Dolors Mateo, Direcció Científica del Programa. Institut Català d'Oncologia. - Noèlia Fernandez, psicòloga EAPS Mutuam Barcelona. - Xavier Sobrevia, Assessor en temes espirituals i religiosos del programa. - Verónica Pascual, Coordinadora del programa Fundació "La Caixa".
25.4.13	Assistència a l'Assemblea General Extraordinària de la Coordinadora Catalana de Fundacions, que se celebra a Caixafòrum
13.5.13	Reunió entre la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona i un representant de Catalunya Bank per oferir-nos la possibilitat de participar en la targeta solidària que està a punt de presentar-se als clients de l'entitat

26.5.13	Celebració de la "Première Musicale" on membres del grup de teatre del Telèfon de l'Esperança de Barcelona varen amenitzar la tarda als familiars i amics que ens van acompanyar en aquest acte, amb la finalitat de recaptar fons per a la Fundació Ajuda i Esperança
1.6.13	Assistència, al Palau Macaya, a l'Assemblea General Ordinària de la Federació Catalana de Voluntariat Social, de la qual en som membres
20.6.13	Participació a la Jornada de l'Acord Ciutadà per a una Barcelona inclusiva, sota el títol "Estratègia compartida per a una ciutat inclusiva"
26.6.13	La directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, la Ma. Neus Calleja Fernández, assisteix a la conferència "Atenció religiosa al final de la vida", organitzat per l'Obra Social "La Caixa" al Palau Macaya
19.7.13	La Fundació Ajuda i Esperança ha estat present el dia de la inauguració dels Mundials de Natació BCN2013, a l'estand cedit per l'Ajuntament de Barcelona i destinat a les entitats del Tercer Sector dins del Water Planet dels Mundials de Natació de Barcelona 2013. Posem en marxa el nostre arbre solidari on les persones que visiten l'estand poden deixar pensaments i reflexions solidaris. D'aquests missatges en diem les "Gotes solidàries"
21. 22 i 24.9	A l'estand cedit per l'Ajuntament de Barcelona dins els actes de la Festa de la Mercè 2013, fem difusió del nostre servei i voluntariat. I en aquesta ocasió el nostre arbre solidari es vesteix amb els missatges i desitjos solidaris que les persones que ens visiten escriuen en les "B" de Barcelona creades per a l'ocasió
27.9.13	Rebem, a la nostra seu, la visita del Sr. Ramon Lamiel, gerent de l'Institut Municipal de persones amb discapacitat
30.10.13	La Secretària General del Departament de Benestar Social i Família, de la Generalitat de Catalunya, la Sra. Dolors Rusinés, i el Responsable de Projectes Estratègics, el Sr. Joan Josep Freixes, visiten la nostra seu
31.10.13	L'equip de la Marató de TV3 enregistra a la nostra seu part del reportatge que emetrà a primera hora de la Marató de diumenge 15 de desembre sobre el voluntari de la nostra entitat, l'Octavi de Ferrater
27. 28 i 29.11.13	La directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, la Ma. Neus Calleja Fernández, assisteix al IV Congrés del 3er Sector
15.12.13	Festa de Nadal al Telèfon de l'Esperança de Barcelona, amenitzada pel grup de Teatre dels voluntaris, sortejos i rifes
15.12.13	Marató de TV3, diversos voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona col·laboren en la Marató que TV3 organitza enguany contra les malalties neurodegeneratives. I el nostre voluntari, l'Octavi de Ferrater, donarà testimoni de la seva malaltia a la Marató de TV3 d'aquest any
Febrer i Març	En col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona es creen i exposen les banderoles del Telèfon de l'Esperança de Barcelona als fanals de diversos carrers de la ciutat de Barcelona

4. COL•LABORACIONS AMB ALTRES ESTUDIS REGLATS

- 18.2.13 Rebem la visita de tres estudiants de l'Institut Gallecs de Mollet del Vallès que sol•liciten la nostra col•laboració en el treball de recerca que estan portant a terme del Cicle Formatiu del Grau Superior d'Integració Social que cursen
- 22.11.13 Col•laborem en el treball de recerca d'una alumna de 2on de batxillerat de l'Escola Educem de Granollers
- Curs 2013-14 Un any més participem en el programa de formació de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona, acollint una de les seves alumnes que ha realitzat el seu Pràcticum de Pedagogia al Telèfon de l'Esperança de Barcelona

5. ACTIVITATS DE FORMACIÓ EXTERNA

- 2.10.13 Iniciem la nostra formació externa, oberta al públic en general, amb la conferència temàtica La comunicació i l'escolta activa, que imparteix la directora, Ma. Neus Calleja en la seu de la Fundació
- 8 9 i 10.10.13 Seminari vivencial de formació externa sobre L'escolta empàtica, impartit als empleats de l'empresa Lahyer, S.A, per Sergio García, psicòleg i col•laborador en el programa de formació del Telèfon de l'Esperança de Barcelona
- 19.11.13 Formació externa del Taller La comunicació i l'escolta activa: Ei!! Tu escolts?, impartit als alumnes dels Cicles Formatius de l'Institut Cultural CIC per formadors del Telèfon de l'Esperança de Barcelona

6. VOLUNTARIAT

Aquest any s'han fet els **dos processos d'incorporació** de nous voluntaris iniciats als mesos de maig i de novembre.

Durant tot l'any 2013 s'han interessat per formar part d'aquest voluntariat 168 persones. Han iniciat el procés d'entrevistes 69 persones i d'aquestes van ser considerades idònies per al nostre servei 50 persones. Finalment, per motius personals o d'incompatibilitat d'horaris es van incorporar al grup de voluntaris del Telèfon de l'Esperança **33 persones.**

Els dies 11, 13, 14, i 15 de maig i els dies 16, 18, 20 i 25 de novembre, es realitzaven els **cursos inicials** (part teòrica) de cadascun del processos de nous voluntaris. Han deixat de ser voluntaris-escoltes del nostre servei, durant aquest any 2013, 37 persones, per motius diversos: estudis, treball, motius familiars, canvi de residència, etc

Tanquem l'any amb **182 voluntaris-escoltes** en actiu.

6.1 FORMACIÓ CONTINUADA DEL VOLUNTARIAT

Es relacionen a continuació les sessions que van tenir lloc al llarg de l'any 2013, tot i que la nostra programació de formació continuada coincideix amb l'època de curs acadèmic.

GENER: FÒRUM

Tema: "Addiccions afectives : estimar o necessitar".

En Francesc Perandreu, President de l'ACENCAS (Associació Catalana d'Addiccions Socials), va impartir una xerrada sobre aquesta especialitat, i com la seva experiència pot aportar eines a la tasca del nostre voluntariat.

Es va portar a terme el dia 28 de gener de 2013 de 19h a 21h

FEBRER: 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 obertes també als voluntaris més veterans. La sessió va tenir lloc el 7 de febrer de 20 a 22h, sota el títol "Què fer quan jo tinc problemes"

FEBRER: TALLER

"Escoltant la veu", impartit pel psicòleg Sergio García.

Taller adreçat a tots els voluntaris en actiu, per tal de millorar les seves capacitats inherents a l'escolta activa.

Durant el mes de febrer se'n van fer dues edició, els dies 22 (de 18 a 20h). i 26 (de 20 a 22h)

MARÇ: SP – SESSIÓ POSTUTORIES

Les SPT són sessions de seguiment i suport per als voluntaris que s'han incorporat al Telèfon de l'Esperança de Barcelona en els darrers mesos.

Es va celebrar el dia 13 de març.

MARÇ: CONFERÈNCIA I CELEBRACIÓ D'ANIVERSARI

Celebració del 26è Aniversari de la Fundació Ajuda i Esperança i 44è del Telèfon de l'Esperança de Barcelona. L'acte es celebra a la sala d'actes de la nostra entitat. I va comptar amb la conferència, adreçada a tots els voluntaris en actiu, de l'expert en comunicació Ferran-Ramon Cortés.

Va realitzar-se el 21 de març a les 19 hores

ABRIL: FORMACIÓ DELS EAPS DE "LA CAIXA" FORMACIÓ DELS EAPS DE "LA CAIXA"

Sessió formativa a càrrec dels professionals responsables de les EAPS de la ciutat de Barcelona per a informar i formar els voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona per tal que puguin fer una correcta atenció a les persones que truquen al nou telèfon d'atenció religiosa a malalts avançats, posat en marxa segons conveni signat entre l'Obra Social de La Caixa i la Fundació Ajuda i Esperança.

La formació va ser impartida per:

- Dolores Mateo, Direcció Científica del Programa. Institut Català d'Oncologia.
 - Noèlia Fernandez, psicòloga EAPS Mutuam Barcelona.
 - Xavier Sobrevia, Assessor en temes espirituals i religiosos del programa.
 - Verónica Pascual, Coordinadora del programa.
-

MAIG: ACTIVITAT DE MILLORA DE LES 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 obertes també als voluntaris més veterans. La sessió va tenir lloc el 9 de maig de 20 a 22h, sota el títol "Què pensar quan no hi veig sortida".

MAIG: 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 d'aquesta edició es va desenvolupar els dies, 11, 13, 14 i 15 de maig. Posteriorment van tenir lloc les sessions de formació pràctica prèvies a la seva alta com a voluntaris del servei.

MAIG: TALLER

"Escollant la veu", impartit pel psicòleg Sergio García.

Taller adreçat a tots els voluntaris en actiu, per tal de millorar les seves capacitats inherents a l'escolta activa.

Durant el mes de maig se'n va fer una edició, el dia 30 de 18 a 20h.

OCTUBRE: JORNADA INAUGURAL DEL CURS 2013-2014

Es va celebrar el dia 9 d'octubre, a les 18 hores.

En aquesta trobada s'exposen totes les novetats de la Fundació i les activitats formatives de cara al curs 2013-2014.

OCTUBRE: SPT - SESSIÓ POSTUTORIES

Les SPT són sessions de seguiment i suport per als voluntaris que s'han incorporat al Telèfon de l'Esperança de Barcelona en els darrers mesos.

Es va celebrar el dia 24 d'octubre de 20 a 22h.

NOVEMBRE: ACTIVITAT DE MILLORA DE LES 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.

La sessió va tenir lloc el 7 de novembre de 20 a 22h, i va tractar el tema "Com transformar una trucada incorrecta en correcta".

NOVEMBRE: 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.

Aquesta edició es va desenvolupar els dies, 16, 18, 20 i 25 de novembre.

NOVEMBRE: TALLER

Taller: "Acompanyar al dol"

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

Les sessions van tenir lloc el 22 (de 10 a 12h) i el 28 de novembre (de 18 a 20h).

DESEMBRE: FESTA DE NADAL DEL TELÈFON DE L'ESPERANÇA DE BARCELONA

El dia 15 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 petit berenar.

6.2 EINES DE TREBALL PER AL VOLUNTARI

FITXERS DE RECURSOS SOCIALS-ASSISTENCIALS I INFORME DE TRUCADES

Disposem de l'aplicació informàtica per a la Gestió de Trucades al Telèfon de l'Esperança, que permet elaborar les estadístiques de trucades i també facilitar, als voluntaris, la recerca de centres i recursos socials per informar els usuaris. Aquesta aplicació informàtica continua convivint amb el suport paper per a aquells voluntaris que així ho requereixen.

7. TRUCADES ATESES PER MESOS

Les 19.935 trucades ateses l'any 2013, han estat repartides per mesos de la següent manera:

Gener	1.515 trucades
Febrer	1.571 trucades
Març	1.800 trucades
Abril	1.686 trucades
Maig	1.705 trucades
Juny	1.614 trucades
Juliol	1.705 trucades
Agost	1.738 trucades
Setembre	1.598 trucades
Octubre	1.649 trucades
Novembre	1.632 trucades
Desembre	1.701 trucades

EL NOMBRE **TOTAL DE TRUCADES** ATESES PELS VOLUNTARIS DEL TELÈFON DE L'ESPERANÇA DE BARCELONA, DURANT L'ANY 2013, HA SIGUT DE

19.935 TRUCADES