

SUARA SERVEIS, SCCL



Àmbit geogràfic: Autonòmic

Forma jurídica: Cooperativa de treball associat

Seu social: Barcelona

- 5089 persones treballadores
- 198 persones treballadores pertanyents a col·lectius en risc d'exclusió social
- 1684 persones sòcies

NOMBRE ACTUAL DE PERSONES ATESES EN ELS SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES:

- 6323 a serveis a la infància i la joventut
- 122865 a serveis a la gent gran
- 20994 a serveis a persones dependents o amb discapacitat
- 49 a serveis a persones amb problemàtica de salut mental
- 1891 a serveis específics vinculats a l'àmbit de l'execució penal
- 581 a serveis a persones amb drogodependències
- 7827 a serveis a altres col·lectius en situació d'exclusió social
- 5276 a serveis de cohesió i dinamització social
- 1225 a usuàries a altres col·lectius: (dones violència masclista; joves migrants sols; persones en situació de vulnerabilitat i amb més dificultats d'accedir al mercat de treball ordinari)

www.suara.coop

Breu història de l'organització

Som una cooperativa d'iniciativa social i sense ànim de lucre amb 40 anys d'experiència acumulada en el sector de l'atenció a les persones, donant resposta a la globalitat del cicle vital de les persones. Amb més de 5.300 professionals, gestionem un ampli ventall de serveis i equipaments, desenvolupant la nostra activitat en els àmbits de serveis socials, atenció a la dependència, infància i famílies, benestar i salut, gent gran, educació i formació, i ocupació i treball, entre d'altres.

Cadascun dels nostres serveis o projectes està situat al centre de l'activitat.

Gràcies al nostre model organitzatiu en xarxa i al nostre sistema de gestió, basat en la responsabilitat social i el treball col·laboratiu, podem adaptar la resposta a les necessitats concretes.

La nostra estructura organitzativa està regida per l'Assemblea de sòcies i socis de la Cooperativa, que n'és el màxim òrgan decisor. Aquesta forma organitzativa afavoreix l'apoderament de totes les persones des del seu lloc de treball, mitjançant un model de governança que fomenta la participació directa en la presa de decisions en el dia a dia.

Missió

Suara té com a missió transformar l'entorn social, millorant la realitat de les persones mitjançant serveis de qualitat arrelats al territori, que promoguin el seu benestar i creixement, des d'un projecte empresarial cooperatiu.

Valors:

- Innovadora: La transformació d'idees en projectes i la incorporació de la tecnologia en la nostra activitat garanteixen la màxima eficiència i són eixos clau del futur.
- Propera: L'activitat de la cooperativa gira al voltant de les persones: professionals, persones ateses, clients i col·laboradors.
- Participativa: La gestió democràtica de la cooperativa, el treball en xarxa amb els agents externs i la potenciació de l'apoderament de totes les persones vinculades a Suara.
- Socialment responsable: Compromesa amb el medi ambient, el desenvolupament territorial, la generació d'ocupació i la reinversió dels excedents societaris.

Descripció de l'activitat

Oferim un ampli ventall de serveis que donen resposta a les necessitats de les persones en tot el seu cicle vital.

Infància, adolescents i joves: gestionem Escoles bressol, monitoratge escolar, espais infantils, Centres oberts, CRAEs, pisos per a joves, UECs, Dinamització i participació, etc.

Gent gran: partim de la dignitat, els drets i les preferències de la persona. Posem al seu abast allò que els aporta benestar per millorar la seva qualitat de vida. Alguns serveis: SAD, residències, centres de dia, casal TV, habitatges tutelats i amb serveis, etc.

Ocupació: treballem per generar oportunitats d'inserció laboral per a les persones amb més vulnerabilitat. Alguns exemples són: Escoles d'adults, Promoció de l'ocupació, Suara Inserció, etc.

Acció social: gestionem serveis socials municipals i impulsem la gestió de SS bàsics i el treball en xarxa. Com per exemple, Pisos per a joves tutelats o extutelats, Serveis de sensellarisme, de justícia, Atenció a famílies i a les dones, etc.

Empresa saludable: millorar la salut dels equips. Per exemple: projecte Benestarum (consultes en línia amb professionals que acompanyen les problemàtiques de les persones treballadores a través de videotrucades.

DESCRIPCIÓ DE LA INICIATIVA PROPOSADA

ALIURA I LA SEVA COMUNITAT

Breu descripció

Aliura, (www.aliura.coop) és un portal de referència sobre la dependència per acompanyar a les persones grans i les seves famílies en totes les fases d'aquest procés.

Si alguna persona propera està perdent autonomia per un procés natural d'envelliment, a Aliura pot trobar informació fiable i actualitzada sobre les ajudes, els recursos i els serveis disponibles.

Hi ha informació sobre la LLEI 39/2006, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència, com acompanyar a les persones grans, serveis disponibles, com afrontar temes de salut i benestar, com es cuiden les persones cuidadores, etc.

Per això també s'ha creat la seva Comunitat, per acompanyar i donar suport a totes aquestes persones, que normalment tenen cura dels fills/es mentre assumeixen l'acompanyament del pare/mare que comencen a ser dependents.

Aquest doble rol genera situació d'estrès, que s'allarga en el temps i que genera necessitats i problemàtiques que sovint, passen desapercebudes.

Aportació de valor de la iniciativa

A Aliura, hem creat una comunitat per a persones cuidadores no professionals que afronten soledat, culpa, angoixa i desorientació. La iniciativa neix de l'escolta activa i l'anàlisi de necessitats reals detectades en entorns familiars, oferint una resposta innovadora que combina suport emocional, informació útil i espais de connexió. Organitzem trobades presencials i virtuals, generem coneixement compartit sobre envelliment, cures i benestar, i construïm xarxes de suport mutu. Aquesta acció té un impacte directe en el benestar de cuidadores i persones dependents, millorant la seva qualitat de vida i reduint l'aïllament. El projecte ha mobilitzat diversos agents socials i ha consolidat una comunitat activa i participativa. La seva estructura flexible i replicable permet adaptar-lo a altres territoris i col·lectius, amb un alt potencial de transferència per respondre a una necessitat social cada cop més present.

Necessitat a la qual respon

El portal Aliura respon a les 3 necessitats següents:

ACOMPANYAR LES 3 SOLEDATS generades pel procés de dependència: la de la persona atesa, la de la família i la de les persones cuidadores, oferint orientació, suport emocional i accés a recursos.

COBRIR LA MANCA D'INFORMACIÓ clara, centralitzada i accessible sobre el procés de dependència, l'aplicació de la llei, els recursos i serveis disponibles. Tot i l'existència de webs especialitzades, no n'hi ha cap que ofereixi una visió integral i un acompanyament continuat des de l'inici fins al final del procés.

NECESSITAT D'INFORMACIÓ COMPRENSIBLE I ACCESSIBLE: moltes persones es troben desbordades davant informació massa tècnica o dispersa sobre la dependència; Aliura cobreix aquesta mancança oferint continguts clars, estructurats i fàcils d'entendre, que permeten una lectura tranquil·la i adaptada a tothom.

La Comunitat Aliura respon a les 3 necessitats següents:

VISIBILITAT: fer visible la situació de les persones cuidadores a la societat i les problemàtiques associades, trencant el silenci que sovint l'envolta.

XARXA: crear una comunitat on poder compartir experiències, connectar amb altres persones en situacions similars i construir una xarxa de suport mutu que tantes vegades necessiten les persones cuidadores.

SUPPORT: poder acompanyar a les persones cuidadores amb solucions pràctiques, emocionals i logístiques per afrontar els seus reptes diaris.

Principals objectius assolits

- 1. Acompanyar a totes les persones que tenen cura d'una persona familiar en situació de dependència durant tot aquest procés facilitant-li el dia a dia.
- 2. Fer visible la realitat que viuen les persones cuidadores, així com les problemàtiques associades a aquesta tasca
- 3. Posar focus en les cures informals que es donen a persones grans en situació de dependència a Catalunya.
- 4. Crear una comunitat activa que permeti compartir experiències, generar vincles i construir una xarxa de suport mutu per a les persones cuidadores.
- 5. Acompanyar les persones cuidadores en la cerca d'informació entenedora i accessible sobre el procés de la dependència, oferint eines útils i espais on sentir-se escoltades i recolzades.
- 6. Crear activitats i espais de trobada que responguin a les necessitats reals de les persones cuidadores, facilitant moments per compartir, aprendre i cuidar-se.

Per a tot això, s'utilitza la metodologia de la teoria del canvi, que permet planificar i avaluar l'impacte de manera clara i orientada a resultats.

Principals resultats obtinguts

Resultats més significatius segons els objectius anteriors:

- Objectiu 1
 - +26.000 visites al web (continguts útils i accessibles)
 - Butlletins electrònics: 36,43% d'obertura (interès per la informació)
 - Benestar a Casa: acompanyament a 266 persones cuidadores
 - Xerrada en línia sobre la dependència: 300 persones inscrites
 - Satisfacció mitjana activitats: 8,58/10
- Objectiu 2
 - Informe sobre l'impacte econòmic de les cures i la "generació sandvitx". 66 impactes a mitjans i +300 descàrregues

Visibilització del Dia de les persones cuidadores: 6 impactes a mitjans

- Objectiu 3
 - Informe amb la Cambra quantifica les cures no remunerades. Incidència en debat públic

Cobertura mediàtica significativa: incidència en debat públic i polític

- Objectiu 4
 - Més de 5.500 persones inscrites a la Comunitat

Espais de trobada com el teatre-585, la xerrada sobre la son-130 i cinema-159

Recomanació de les activitats: 9/10

- Objectiu 5
 - Creació d'un portal web estructurat per a una lectura tranquil·la (i llenguatge planer)

26.000 visites al web (interès i utilitat dels continguts)

Butlletins informatius amb alts nivells de lectura

Xerrades informatives-3 i activitats-5: gran assistència i alta satisfacció

- Objectiu 6
 - Activitats adaptades a necessitats reals amb alta participació (130-585 persones)

Satisfacció mitjana alta-8,58 i alta recomanació-9 (adequació a les necessitats)

Els indicadors s'han establert a través de la teoria del canvi, metodologia que defineix com una intervenció concreta genera el canvi desitjat.

Abast de l'experiència

Any 2022, inici: Entendre les necessitats i desenvolupar portal.

Any 2024: Inici Comunitat.

Any 2025: Espai intern

Pionera en dependència. Impacte social. Dona resposta a una realitat creixent: sobrecàrrega emocional, física i burocràtica de les persones cuidadores. Amb base tècnica i social sòlida per a la continuïtat

Innovadora, integral i participativa: connecta tecnologia, comunitat i benestar per respondre a un repte social. Elaborat amb



metodologia 'teoria del canvi', que defineix com una intervenció concreta genera el canvi desitjat

Metodologia clara, estructurada, amb diagnòstic inicial, cocreació i desenvolupament iteratiu, assegurant coherència i qualitat

Impacte directe a col·lectius vulnerables: persones cuidadores no professionals, grans dependents i professionals. Implicació agents socials: tercer sector, administracions públiques, professionals, etc.

Resultats: veure apartat anterior.

Transferible, escalable, amb potencial d'adaptació a altres contextos i àmbits (salut mental/discapacitat).

Persones implicades en l'experiència:

Treballadores: 8

Membres equips directius: 1

Sòcies: 3

Ateses: 5915



Principals factors clau d'èxit

L'èxit d'Aliura no s'explica només pel que fem, sinó per com i per què ho fem.

Alguns factors clau han estat determinants en el creixement i consolidació:

Passió i compromís: hem treballat amb implicació i convicció, guiades per la missió d'Aliura. Aquesta passió ens ha permès superar obstacles i mantenir-nos fidels als nostres valors.

Escollar i posar al centre les persones cuidadores: un dels grans encerts ha estat entendre que Aliura és un projecte digital i sobretot una eina per millorar el dia a dia de qui cuida. Hem escoltat les seves necessitats reals i hem treballat per oferir solucions pràctiques, útils i accessibles.

Coneixement profund del mercat i del context social: hem analitzat a fons el sector de les cures, els seus buits, els seus desafiaments i les seves oportunitats.

Claredat en la comunicació: hem apostat per una comunicació clara, empàtica i propera, que connecti amb les persones. Aquesta manera de comunicar ha generat confiança i ha fet que el projecte sigui percebut com una eina amiga, una plataforma propera.

Flexibilitat i capacitat d'adaptació: el camí ha estat tortuós, però hem sabut adaptar-nos, escoltar el *feedback* i evolucionar segons les necessitats de la comunitat. Aquesta capacitat d'aprendre i ajustar el rumb ha estat clau per créixer de manera sostenible.

Col·laboració i xarxa: hem volgut caminar acompanyades. Teixim aliances amb altres iniciatives que comparteixen valors, per ampliar l'impacte i enriquir el projecte.

Dificultats i reptes superats

Durant el desenvolupament d'Aliura, ens hem enfrontat a diversos reptes que han posat a prova la nostra capacitat d'adaptació, aprenentatge i perseverança.

Un dels principals ha estat començar des de zero un projecte digital, sense una base prèvia ni comunitat consolidada. Això ha implicat construir tot l'univers d'Aliura des dels fonaments fins a com traslladar-ho a la pàgina web de manera clara i accessible.

Un altre repte ha estat crear una web realment entenedora, accessible, inclusiva per a tothom, i fer que l'experiència d'usuari/a sigui intuïtiva.

També hem afrontat dificultats tècniques, com l'aprenentatge d'eines digitals (plataformes, disseny...) que ens ha portat a cercar solucions creatives, col·laborar amb persones expertes i aprendre contínuament.

Un altre repte ha estat generar la comunitat. Crear connexions i construir una xarxa de persones compromeses amb el projecte requereix temps, constància i escolta activa. Hem hagut de provar diferents accions de participació i adaptar-nos al seu ritme.

Finalment, aconseguir visibilitat també ha estat un camí ple d'aprenentatges. Fer que Aliura arribi al públic adequat i als mitjans, enmig del soroll digital és tot un repte. Ens hem centrat a comunicar de manera autèntica, cuidant el missatge, i la coherència, i explorant aliances amb altres iniciatives per fer créixer l'abast de la nostra veu.

Tot i aquests obstacles, hem anat superant les dificultats amb il·lusió, constància i una forta creença en el propòsit d'Aliura.

Elements innovadors que aporta la iniciativa

La iniciativa Aliura, impulsada per Suara Cooperativa amb el suport del Dep. d'Empresa i Treball de la Gen. de Catalunya, és una proposta innovadora en l'àmbit de la dependència. Neix del Social Digital Lab, un laboratori que dissenya solucions tecnològiques i digitals per respondre a reptes comunitaris. Incorpora, doncs, solucions digitals avançades per millorar l'experiència de persones usuàries i oferir serveis més eficients per a persones grans i cuidadores.

És el primer portal a Catalunya que centralitza informació fiable i actualitzada sobre dependència. Ofereix recursos sobre ajudes, serveis i eines per gestionar emocionalment el procés de pèrdua d'autonomia d'un familiar

La seva Comunitat està pensada per acompanyar les persones cuidadores, amb:

- Espais de trobada virtuals i presencials
- Assessorament legal, serveis i benestar
- Informació sobre serveis (SAD, casal...)

Aliura explora serveis innovadors com el casal en línia, l'ús de la realitat virtual, entre d'altres, per millorar la qualitat de vida de les persones grans. Aquestes tecnologies poden ajudar en l'estimulació cognitiva, la reducció de la soledat i la rehabilitació d'afeccions com l'Alzheimer

El portal utilitza un llenguatge clar i accessible, pensat per a persones que sovint es troben desbordades per la complexitat dels tràmits

Aliura forma part del Projecte Singulars, una iniciativa per fomentar l'ocupació i la innovació social, amb la col·laboració entre entitats públiques i privades que reforça el seu impacte i sostenibilitat

En resum, Aliura combina tecnologia, suport emocional i informació útil per donar resposta integral a les necessitats de les persones cuidadores i dependents a Catalunya.

Principals factors que permeten la transferència i replicabilitat

Aliura és una iniciativa altament transferible i replicable gràcies a diversos factors clau. En primer lloc, parteix d'una necessitat social àmpliament compartida: el suport a les persones cuidadores, especialment en contextos d'envelliment de la població i manca de reconeixement institucional de les cures informals. Aquesta realitat és present a molts territoris, fet que facilita l'adaptació de la proposta a diferents contextos geogràfics o institucionals.

El model d'Aliura es basa en una combinació d'accions digitals i presencials, la qual cosa permet escalar o adaptar el projecte segons els recursos disponibles. A més, la seva estructura modular —amb una comunitat virtual, espais de trobada, activitats formatives i acompanyament informatiu— facilita que altres organitzacions puguin implementar-ne parcialment o completament les línies d'acció.

La metodologia de la teoria del canvi aporta un marc clar per identificar objectius, accions i indicadors d'impacte, la qual cosa en facilita la planificació, seguiment i avaluació en altres entorns. Finalment, els materials, llenguatge i eines utilitzades són accessibles i de fàcil adaptació, afavorint així la transferència del coneixement i l'adopció per part de noves entitats que vulguin donar resposta a les necessitats de les persones cuidadores des d'una mirada comunitària, empàtica i transformadora.