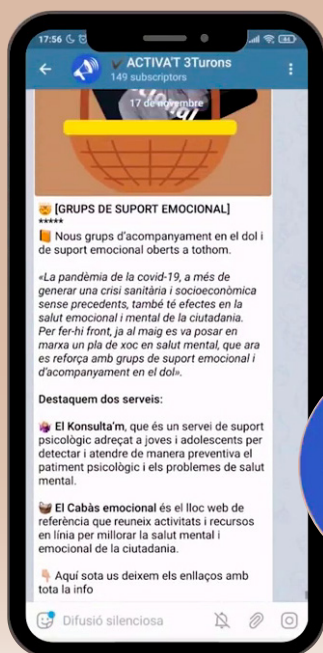


FUNDACIÓ PRIVADA ELS TRES TURONS



Seu social: Barcelona

Àmbit geogràfic: local

Forma jurídica: fundació

68 persones treballadores

**7 persones treballadores pertanyents a col·lectius
en risc d'exclusió social**

15 persones voluntàries

Persones ateses

- 623 a serveis a persones amb problemàtica de salut mental

www.els3turons.org

Breu història de l'organització

La Fundació Els Tres Turons és una entitat d'iniciativa social i sense afany de lucre, creada el 1985 al Districte d'Horta-Guinardó de Barcelona.

Missió

Promoció de la Salut Mental Comunitària a través de la prestació de Serveis Sanitaris i Socials amb vocació pública; és inherent a la missió dur a terme la tasca de forma participativa, comunitària i no discriminatòria, potenciant la solidaritat i la capacitat crítica, fomentant el desenvolupament efectiu dels drets de ciutadania de les persones amb diagnòstic en salut mental.

Descripció activitat

Prestació de Serveis Públics Sanitaris i Socials concertats, amb diferents administracions (DTASF, CatSalut, Ajuntament de Barcelona, Diputació de Barcelona): Servei de Rehabilitació Comunitària de persones Adultes i Joves, Serveis d'Inserció sociolaboral, Serveis adreçats a l'Oci Inclusiu, Servei de promoció de la vida independent.

La metodologia d'intervenció es basa a teixir aliances amb altres entitats i agents del territori, per tal d'oferir respostes generades des de la comunitat a les necessitats detectades de manera conjunta. Aquesta detecció es fa possible gràcies a la presència continuada en el territori i els espais de trobada del teixit social.

DESCRIPCIÓ DE L'EXPERIÈNCIA**Canals de Telegram per a mantenir el vincle****Breu descripció**

Posada en marxa durant la pandèmia de dos canals de Telegram, en format canal de notícies, amb l'objectiu de comunicar-se de manera més eficaç i àgil, així com ajudar a la persona atesa al manteniment del vincle i garantir la continuïtat dels seus processos de recuperació. Aquests canals varen ser el canal d'Informació F3T dirigit a la plantilla i el canal ACTIVAT3Turons dirigit a les persones ateses, familiars i també a la plantilla. Aquests s'han consolidat més enllà del confinament mantenint-se actius fins a l'actualitat.

Finalitat del canal ACTIVAT3Turons:

- Facilitar el manteniment del vincle de les persones ateses amb l'entitat i els seus processos de recuperació.
- Evitar l'aïllament social.
- Generar vies de comunicació immediates de format audiovisual on poder fer propostes d'activitats a fer des de casa.
- Obrir vies de participació a distància.
- Oferir un flux d'informació fiable sobre l'entitat, actualitat epidemiològica, canvis en l'atenció, etc.

Finalitat del canal d'Informació dirigit a la plantilla és informar sobre:

- Canvis organitzatius
- Actualitat normativa COVID-19
- Recursos humans
- Comunicats interns

Aquest canal d'informació s'ha consolidat, ja que:

- El canal d'informació de Telegram creat per dirigir-se a la plantilla és una eina que complementa el correu electrònic i que facilita l'accés a informació rellevant de forma interactiva, àgil i visual.
- Acabat el confinament van mantenir el canal dirigit a les persones ateses amb, com a mínim, una publicació diària mostrant-se útil no només com una eina d'informació sobre l'entitat i les seves activitats, sinó també com una finestra a allò comunitari que els arrela a la ciutat i a les propostes d'oci culturals, artístiques, esportives...
- Segueixen actius més enllà de la situació de confinament mantenint-se el nombre de subscriptors i d'interacció amb les publicacions.

Aportació de valor de la iniciativa

- La creació d'una eina en què tant les persones ateses i les professionals poguessin donar-se suport emocional i cuidar el manteniment del vincle en un moment que el suport de la xarxa habitual va quedar interrompuda.

- El fet de comunicar-se via la plataforma Telegram va suposar un salt qualitatiu important en el grau d'assoliment de les competències digitals necessàries per utilitzar-la.
- Canal Intern d'Informació.
- Generar un canal on informar ràpidament i de manera fiable, generar interconnexió i resoldre dubtes i angoixes generades per una situació d'incertesa i aïllament.
- La seva posada en marxa va propiciar el desplegament de la plataforma Telegram com a via de comunicació interna a l'entitat així tenir a disposició de la plantilla un canal amb la funció de suport tecnològic per la resta de tecnologies que s'estaven implementant (com per exemple videotutorials de suport a les videoconferències).

Principals objectius assolits

Estableix un canal de comunicació fiable tant per la plantilla com per les persones ateses, sobretot en moments de desconcert informatiu com a l'inici de l'estat d'alarma.

Es consoliden com a canals estables amb temàtiques comunes i diferenciades.

Assoliment de competències digitals i comunicatives de les persones ateses.

Dota a l'entitat d'un nou canal de comunicació fiable entre els professionals i persones ateses.

Principals resultats obtinguts

- Canal d'informació Intern.
- Més de 300 publicacions i més de 60 subscripcions.
- Canal ACTIVA'T3Turons.
- Més de 550 publicacions i al voltant de 150 subscripcions.
- Realització d'una enquesta amb una alta participació (més del 60%) i amb una valoració positiva del canal 8/10.

Abast de l'experiència

L'impacte del projecte es fa palès en la forma de comunicar-se entre equips, serveis i també entre professionals i persones ateses. La comunicació via missatgeria ràpida s'ha consolidat i ha canviat el format de les comunicacions fent-les més riques amb continguts audiovisuals i interactius.

Les comunicacions dins d'aquests canals s'han fet tenint cura del llenguatge inclusiu i incorporant la perspectiva de gènere.

Els dos canals d'informació es mantenen. A causa de la flexibilitat de la plataforma s'han anat adaptant a les necessitats de cada moment.

És una experiència transferible a altres entitats amb prou complexitat organitzativa (diferents locals, cert nombre de persones ateses, diferents serveis, etc.) que requereix un canal especialitzat en la difusió d'informació i en connectar persones i diferents àmbits.

Persones implicades en l'experiència:

Treballadores: 3

Membres equips directius: 2

Ateses: 150



Principals factors clau d'èxit

- La Fundació ja havia començat a migrar a la plataforma Telegram abans de la pandèmia pel que l'adopció dels canals va ser molt ràpida.
- En el moment màxim de confinament va ser l'espai de vincle amb el procés de recuperació on es comparteixen les propostes d'activitats tant cap a les persones ateses des dels serveis com iniciatives d'aquestes cap a la resta de persones usuàries.
- La flexibilitat de la plataforma en diferents dispositius (mòbils, ordinador), la immediatesa del flux de la informació així com el seu format audiovisual i interactiu va ser un element clau en la seva adopció.
- L'adopció massiva dels dispositius mòbils ha estat també un factor clau: gairebé tothom té un mòbil a la butxaca.
- L'ús de la plataforma no requereix dispositius d'última generació.

Dificultats i reptes superats en el desenvolupament de

la iniciativa

- De tipus material: manca de dispositius actualitzats per suportar la plataforma o disposar de prou emmagatzematge per instal·lar-la tant entre les persones ateses com a la pròpia entitat on en el moment inicial no hi havia a suficients dispositius mòbils a disposició de les professionals.
- També la manca competències digitals, en alguns casos, ha dificultat la migració a la plataforma Telegram.
- Estratègies per superar les dificultats:
- La gran majoria de persones disposaven d'un smartphone que, amb més o menys solvència, podia connectar-se a la plataforma.
- Des de Comunicació van elaborar molts tutorials en vídeo no solament sobre Telegram, sinó també de com connectar-se a les videoconferències o utilitzar les eines audiovisuals per realitzar activitats a distància.

Elements innovadors que aporta l'experiència

- Mantenir el vincle amb les persones ateses de forma virtual.
- La creació d'un espai d'interacció i de contacte interpersonal en un moment d'aïllament.
- Generar un canal nou de comunicació tant per professionals com dirigit a les persones ateses.
- En l'elaboració de continguts per aquest canal han participat bona de la plantilla i de les persones ateses.

Principals factors que permeten la transferència i replicabilitat

- La facilitat i gratuïtat de la plataforma Telegram.
- El format canal de notícies unidireccional i multidispositiu, sobretot el fet de ser missatgeria instantània i notificar de forma immediata al dispositiu mòbil, facilita la transmissió d'informació.
- La corba d'aprenentatge és exponencial, ja que no requereix uns coneixements molt elevats per a utilitzar l'eina com a client.
- L'equip que s'ocupa de les comunicacions té a la seva disposició un munt d'eines per facilitar la publicació de notícies de forma professional i visual: programació; estadístiques; bots amb moltes funcionalitats; emoticons; botons; GIF i vídeos; aplicació oficial d'escriptori instal·lable o portable; accés web a la plataforma.
- És un element de transparència de l'entitat.