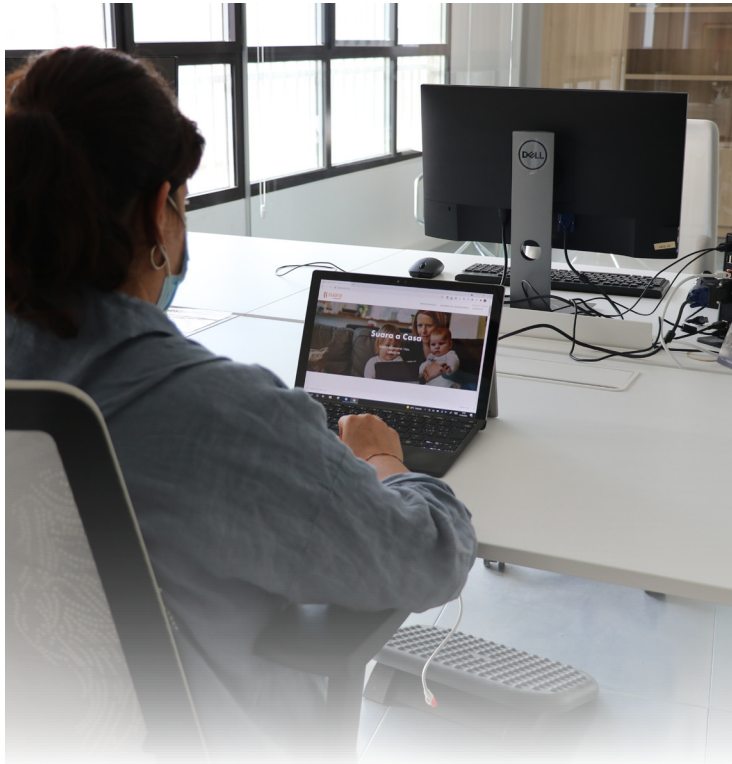


## SUARA SERVEIS, SCCL



**Seu social:** Barcelona

**Àmbit geogràfic:** autònom

**Forma jurídica:** cooperativa

**4.275 persones treballadores**

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

**88 persones voluntàries**

**1.205 persones sòcies**

### Persones ateses

- 5.021 a serveis a la infància i la joventut
- 21.532 a serveis a la gent gran
- 21.365 a serveis a persones dependents o amb discapacitat
- 398 a serveis a persones amb problemàtica de salut mental
- 1.315 a serveis específics vinculats a l'àmbit penitenciari
- 523 a serveis a persones amb drogodependències
- 6.159 a serveis a d'altres col·lectius en situació d'exclusió social
- 1.649 a usuàries a altres col·lectius

[www.suara.coop/ca](http://www.suara.coop/ca)

### Breu història de l'organització

Suara és una cooperativa de professionals compromesos amb el sector de l'atenció a les persones amb més de 35 anys d'experiència acumulada, fruit de la fusió l'any 2008 de tres cooperatives més petites (CTF Serveis Sociosanitaris SCCL, EAS SCCL i Escaler SCCL). Actualment som 4.275 persones treballadores, de les quals 1.205 són persones sòcies.

En l'actualitat les societats dependents de Suara Cooperativa són les següents: Suara Equipaments Socials i Residencial Colònia Güell (empreses que gestionen residències de gent gran privades i amb places concertades), Suara Inserció (empresa d'inserció sociolaboral per a persones vulnerables) i Inversions Suara Chile Limitada (serveis per a gent gran a Xile).

Seguint el model empresarial cooperatiu i el nostre model de participació (que ha rebut diversos reconeixements), definim els òrgans socials (Assemblea, Consell Rector, Comitè d'ètica i Comitè de Recursos) vinculats als socis i sòcies i els òrgans de gestió (Consell de Direcció Estratègic, i Consell Consultiu) vinculats a totes les professionals.

### 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 corporatiu. Els seus valors es basen en:

**Innovadora:** Incorporen tecnologia per garantir la màxima eficiència; entenen que la innovació és cabdal, per la qual cosa han creat SuaraLab, laboratori d'innovació social des d'on es dinamitza i gestiona l'ecosistema d'innovació a l'organització i es facilita la col·laboració amb start-ups.

**Propera:** L'activitat de la cooperativa gira al voltant de les persones: professionals, persones ateses, clients i col·laboradors.

**Participativa:** Gestionen de forma democràtica la cooperativa, treballen en xarxa amb els agents externs amb una aposta ferma per la intercooperació i potencien l'apoderament.

**Socialment responsable:** Estan compromesos amb el medi ambient, el desenvolupament territorial, la generació d'ocupació i la reinversió dels excedents societaris.

### Descripció activitat

Duen a terme la seva activitat en els àmbits de serveis socials, atenció a la dependència, infància i famílies, benestar i salut, gent gran, justícia, educació i formació, i ocupació i treball, entre altres. Gestionen serveis públics i privats: infància i educació (escoles bressol, atenció famílies, atenció precoç, escoles d'adults, UEC i serveis de formació no reglada); gent gran (centres de dia i serveis residencials, habitatges tutelats i amb serveis), serveis a domicili (atenció domiciliària i sociosanitària); acció social (centres oberts, CRAE, centre d'acolliment, EVIA, projectes experimentals de protecció d'emergència, pisos per a joves de 16 a 18 anys i per majors de 18, pisos pont, acompanyament especialitzat per a joves tutelats i extutelats, primer la llar, promoció de l'ocupació, lluita

contra la pobresa energètica i assessorament a administracions públiques); justícia (programes formatius de mesures penals alternatives i pisos per interns en centres penitenciaris); i altres (dinamització i participació).

Tenen una oficina de transformació digital per impulsar projectes digitals de la cooperativa i els serveis.

També intercooperen amb altres entitats amb qui tenen projectes comuns.

## DESCRIPCIÓ DE L'EXPERIÈNCIA

### Coronavirus: posant llum a la incertesa

#### Breu descripció

En un moment d'extrema incertesa per l'arribada de la COVID-19 a Catalunya i l'esclat de la pandèmia, es van viure dificultats per accedir a una informació fiable i rigorosa. Des de Suara Cooperativa es va crear un web que actués com a portal únic, que facilités l'accés a la informació de forma estructurada. S'adreçava a un públic intern (les persones de Suara) i extern (organitzacions i societat en general).

El portal "Coronavirus Suara" (<https://coronavirus.suara.coop>), en la seva primera fase, incorporava informació bàsica de la malaltia en diferents idiomes (cartells, àudios, vídeos) juntament amb recomanacions per a la prevenció del contagi (com utilitzar els equips de protecció individual, com mantenir les distàncies, etc.). Es complementava amb recomanacions per fer teletreball, articles amb propostes d'activitats per treballar a casa aprofitant el temps lliure amb infància o gent gran, consells de benestar personal i emocional, notícies d'actualitat, plans de contingència per a tots els tipus de serveis i l'eina per informar de casos sospitosos i confirmats de COVID-19 entre els equips de professionals i persones ateses.

En una segona fase, des del maig, conscients que la societat ja tenia un coneixement de la malaltia, els continguts van evolucionar. El web va canviar de nom cap a "Servei segur / Espai Segur" (encara vigent): es centra menys en l'explicació de la malaltia i posa el focus en la generació de confiança en la prestació dels serveis d'atenció a les persones.

En paral·lel, vinculat al portal, es van posar en marxa dos serveis addicionals:

- Suara a casa. Servei de psicologia, coaching i fisioteràpia a través de videoconferència oberta a la ciutadania en general i gratuït. El projecte acceptava donacions que es destinaven a la Campanya #JoEmCorono.
- Suara Respon. Telèfon d'atenció ciutadana per donar resposta als dubtes socials generats per la situació d'excepcionalitat. Estava operatiu de dilluns a diumenge de 10 del matí a les 6 de la tarda.

#### Aportació de valor de la iniciativa

Va ser un dels primers portals especialitzats vinculats a la COVID-19, gratuït, que aportava valor en els moments inicials d'incertesa, abans de l'estat d'alarma: es va impulsar el 10/03/2020 en privat, i des del dia 13/03/2020 era públic i accessible a tota la ciutadania, en català i castellà per facilitar-ne la comprensió. Els continguts es van elaborar i atendre amb recursos interns.

Es va divulgar a través de xarxes socials i contactes directes, posant els continguts a disposició, en un exercici de transparència. La informació vinculada a la malaltia i l'adaptació dels protocols per a cadascun dels tipus de serveis va ser d'utilitat per a altres organitzacions d'atenció a les persones. Les recomanacions per a la cura física i emocional de les persones, internament i externament, aportava valor afegit de vocació de servei.

El projecte Suara a casa preveia la recollida de donacions altruïstes que Suara destinava íntegrament al projecte de recerca #JoEmCorono del Dr. Oriol Mitjà.

#### Principals objectius assolits

La creació del portal web, que es manté actiu, respon clarament als objectius plantejats en un primer moment, que es resumeixen en tres:

**INFORMAR.** A través del projecte es va poder mantenir un canal d'informació àgil i accessible per a totes les persones de Suara Cooperativa, imprescindible per oferir una bona prestació del servei adequada a les necessitats i possibilitats de cada moment de la pandèmia.

La informació compartida també era útil per a altres organitzacions amb serveis d'atenció a les persones (que van aprofitar-ne els continguts), els nostres clients (que podien fer-ne ús en les adaptacions a altres tipus de serveis), a les persones ateses (que coneixien el detall del nou model d'atenció especialitzat) i la ciutadania en general (en un exercici de transparència).

**CURA EMOCIONAL.** El projecte paral·lel Suara a casa va garantir la cura emocional de les persones, tant de Suara Cooperativa com de fora de l'organització. L'oferiment gratuït de serveis de psicologia, acompanyament al dol, coaching o fisioteràpia en moments d'incertesa va tenir molt bona acollida per fer més digeribles els dubtes que sorgien.

El telèfon Suara Respon ho complementava amb un servei d'escolta i resolució de dubtes de caràcter social.

**VISIBILITAT.** A través del hastag #JoSocSocial es va posar en valor a les xarxes socials la tasca del sector social i el compromís ciutadà. Nombroses entitats i professionals del sector social es van sumar a la iniciativa durant diverses setmanes.

#### Principals resultats obtinguts

A través de les estadístiques de seguiment del web saben que des de la publicació del web i fins al 30 d'abril de 2021 s'han registrat prop de 60.000 pàgines visualitzades a través d'unes 30.000 connexions. El 85% de connexions al web s'han fet des de l'Estat espanyol, seguit pels Estats Units, Argentina, França i els Països Baixos. Diverses organitzacions del sector social i clients ens van fer explícit l'agraïment per haver posat els con-

tinguts del portal a la seva disposició, facilitant especialment la gestió inicial de la pandèmia i l'adaptació dels plans de contingència per tipus de serveis.

Per la seva banda, el projecte vinculat Suara a casa va atendre més de 300 visites en línia des de la posada en marxa del servei. A través d'una enquesta, les persones ateses en van fer una valoració de 4,9/5 basada en 90 opinions.

### Abast de l'experiència

El portal web va ser i encara és d'ús per a tota l'organització, i se'n poden beneficiar els equips de professionals, les persones que atenen, clients i la comunitat en general. Entitats més petites i amb menys recursos, així com algunes administracions van utilitzar-la com a guia per poder elaborar els plans de contingència pels seus serveis en la 1a fase de la pandèmia. El portal també va ser utilitzat a Xile on tenen participació en l'empresa Serproen, que gestiona serveis d'atenció domiciliària, infermeria i gestiona residències de gent gran.

L'aspecte més original de les propostes incorporades al portal ha estat el servei Suara a casa amb sessions de coaching, acompanyament al dol i fisioteràpia a casa en format virtual.

El portal té l'objectiu de facilitar que les persones puguin tenir cura d'elles mateixes i de les persones amb les quals conviuen i es relacionen, i donar seguretat en moments d'incertesa.

La replicabilitat i la continuïtat queda explicat en apartats posteriors.

#### Persones implicades en l'experiència:

**Treballadores:** 350

**Membres equips directius:** 45

**Sòcies:** 200

**Ateses:** 5.000

**Voluntàries:** 30

**Altres:** 25 (La informació de caràcter numèric inclosa en l'apartat Nombre de persones implicades en l'experiència és de caràcter estimatiu. A nivell de persones participants: Els serveis i àrees de la cooperativa han proporcionat informació, documentació i han col·laborat destinant temps i recursos, però no han comptabilitzat de forma exacta el nombre de persones, ja que els serveis s'han reorganitzat per seguir donant resposta a l'activitat essencial que presten i a la vegada poder oferir els serveis i recursos de la web. A nivell de persones beneficiàries: El portal no exigeix identificació per utilitzar-lo i per tant no poden saber si els accessos són de persones diferents o d'una mateixa persona. Per altra banda coneixen experiències de persones que han compartit la informació a través de xats de Telegram, WhatsApp i altres xarxes (que no es poden quantificar).



### Principals factors clau d'èxit

- Ser els primers a oferir informació completa i rigorosa en obert (un dia abans de la declaració de l'estat d'alarma).
- Facilitat d'accés a la informació a través d'un portal "responsive" amb independència del dispositiu utilitzat.
- Actualització permanent dels continguts.
- Convenciment de les persones participants que s'estava oferint un servei valuós per la comunitat i no únicament pels serveis que gestionen.
- Participació dels equips i serveis de Suara generant contingut.
- Es dona resposta a les necessitats socials provocades pels diferents estadis de la pandèmia: recomanacions de teletreball i bones pràctiques per al treball a distància, a més d'articles temàtics amb recomanacions per passar el confinament, especialment adreçats a infància, joventut i gent gran, així com eines per al benestar de tots els equips, especialment als que presten atenció directa a les persones.
- Portal bilingüe per facilitar la comprensió a major nombre de persones.
- Difusió externa per les xarxes socials, i a través d'un banner en tots els correus que s'enviaven des de la cooperativa. Difusió interna a través de les reunions de servei, circulars, canals de Telegram.
- La gratuïtat del servei i de l'accés a la informació sense contraprestació.

### Dificultats i reptes superats en el desenvolupament de la iniciativa

#### DIFICULTATS

- La difusió inicial per donar a conèixer el projecte com un recurs que podia donar respostes immediates amb la voluntat que arribés al màxim de persones.
- La incertesa inicial provocada per la pandèmia, les informacions confuses i a vegades contradictòries que es rebien, la necessitat d'adaptar-se als procediments canviants van suposar un esforç important per validar les fonts i informacions, i per fer-ho de forma àgil i ràpida mentre l'activitat de Suara continuava de forma activa malgrat l'aturada generalitzada de l'activitat.
- Oferir informació actualitzada, identificant els canvis principals tenint present la documentació anterior publicada pels organismes públics. Prèviament calia llegir un alt volum de documentació legal d'obligat compliment, interpretar-la, fer-la entenedora i accessible.

#### REPTES

- Visualització del tercer social com a element clau en els serveis essencials més enllà del sector sanitari, a través del repte #JoSocSocial a les xarxes. Mitjans de comunicació com La Vanguardia o Xarxanet es van fer ressò de la iniciativa.
- Generació periòdica de contingut adequat segons edat, necessitats de les persones i en funció de cada fase del confinament fins a la reobertura progressiva.
- Reconversió i adaptació segons l'evolució de la pandèmia. La web continua activa amb continguts i serveis reformulats.

Suara a casa s'ha transformat en la proposta Som Benestar que treballa per la cura física, emocional, i rehabilitadora de les persones.

### **Elements innovadors que aporta l'experiència**

#### RECONCEPTUALITZACIÓ DE SERVEIS:

La web ha aportat serveis que els han conceptualitzat de forma molt diferent dels que estaven habituats abans de la pandèmia per la COVID-19. El servei de Suara a Casa inclòs en la web oferia fisioteràpia personalitzada a través de videoconferència, un format difícil de concebre abans de la crisi actual. Per altra banda el fet de destinar un telèfon per atendre situacions i dubtes de caràcter social davant de la incertesa del moment també ha estat un element innovador del projecte perquè la majoria de recursos que van existir durant els primers mesos de l'estat d'alarma van ser principalment enfocats a resolució de dubtes mèdics i sanitaris.

#### GENERACIÓ DE CONFIANÇA:

Creació d'un segell propi de "Servei segur / Espai segur". Els espais i serveis prestats per Suara estan identificats amb aquests segells que garanteixen el compliment de tots els protocols d'higiene i seguretat mínims, així com d'addicionals per generar tranquil·litat, garantia i compromís amb la seguretat. En el moment que es va generar el segell no era habitual l'ús d'aquesta tipologia de distintius que actualment s'ha anat generalitzant.

#### GRATUÏTAT:

De la prestació de serveis que s'han ofert a la ciutadania (Suara a Casa, Suara Respon), i sense que hagin rebut cap subvenció, patrocini, per dur a terme la iniciativa.

La difusió d'eines, plans de contingència, articles d'elaboració pròpia que en altres ocasions els faciliten poder assolir projectes, contractes, s'han ofert lliurement a la ciutadania i sense cap benefici comercial.

### **Principals factors que permeten la transferència i replicabilitat**

La creació d'una pàgina web amb informació diversa i que inclou diferents serveis és una proposta fàcilment escalable a nivell de federacions, agrupacions d'entitats i administracions públiques agrupades (diputacions, consells comarcals, etc.) amb l'objectiu de donar respostes, eines i recursos en situacions d'excepcionalitat, com les que hem viscut arran de la pandèmia. De la mateixa manera, per donar sortida a alguna necessitat concreta i puntual que pugui sorgir a la societat.

Per altra banda també és fàcilment escalable per a entitats o associacions que tinguin interès a generar xarxes de caràcter col·laboratiu per compartir coneixement i generar suport mutu entre la ciutadania amb l'objectiu del bé comú, generant noves maneres de vehicular l'acció comunitària i impulsar la responsabilitat de la societat.

La difusió d'aquesta experiència a través de les xarxes socials i de les xarxes informals actuen de catalitzadores per arribar a la majoria de la població.