

FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA



Seu social: Barcelona
Àmbit geogràfic: autonòmic
Forma jurídica: fundació



- 8 persones treballadores
- 353 persones voluntàries
- 205 persones ateses en serveis a la infància i la joventut
- 614 persones ateses en serveis a la gent gran
- 476 persones ateses en serveis d'atenció a la dependència i la discapacitat
- 4.056 persones ateses en serveis d'atenció a trastorns de salut mental
- 22 persones ateses en serveis específics vinculats a l'àmbit penitenciari
- 150 persones ateses en serveis a persones amb drogodependències
- 61 persones ateses en serveis a d'altres col·lectius en situació d'exclusió social
- 288 persones ateses en usuàries a altres col·lectius (dificultats econòmiques i laborals)

www.telefonoesperanza.com

Breu història de l'organització

El Telèfon de l'Esperança es va crear l'any 1969 de la mà d'en Mn. Miquel Àngel Terribas, que va ser el promotor i director. Aquesta línia va funcionar ininterrompudament fins a la seva mort l'any 1986. Conscients que Barcelona no podia prescindir d'aquest servei assistencial, un grup de persones, encapçalat per Mn. Agustí Viñas, van impulsar el 1986 la Fundació Ajuda i Esperança, per promoure, fomentar i donar suport al servei de comunicació i orientació urgent immediata anomenat "TELÈFON DE L'ESPERANÇA". El grup impulsor volgueren fer constar que es consideraven hereus i continuadors de l'obra de Mn. Miquel Àngel Terribas. Comença aquí la seva segona etapa, que inicia la seva activitat el 1987, amb el telèfon 93 414 48 48. Aquest telèfon roman obert les 24 hores del dia, cada dia de l'any, atès per persones voluntàries, preparades específicament per dur a terme aquesta labor. En 2019 comença la tercera etapa, amb un canvi de direcció i la creació de nous serveis, com el Telèfon de prevenció del Suïcidi en 2020 i Xat: Suport per a joves en 2022. Premis rebuts. Premi Josep Parera - 2007, Creu de Sant Jordi - 2009, premi Ramon de Tesserach 2010.

Missió

La missió de l'entitat és oferir atenció social en un marc de total anonimat i confidencialitat amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida i el benestar emocional de les persones que viuen situacions de solitud, incomunicació o que generen un patiment, contribuint així a crear una societat més solidària, acollidora i resilient. A més de l'anonimat i la confidencialitat, no els jutgem, no s'aconsella ni es diu el que s'ha de fer. És un servei d'escolta activa, amb l'objectiu que sigui la mateixa persona qui trobi les possibles vies per a afrontar la situació que està vivint.

És una veu amiga que no pretén actuar com a professional, sinó parlar d'igual a igual i compartir un temps amb la persona que truca, sense pressions ni condicionants. El servei es complementa facilitant adreces i telèfons de centres assistencials, públics i privats, que puguin ajudar a la persona en la seva situació puntual com poden ser d'assistència social, psicològica, dependències, per a la tercera edat, etc.

Descripció de l'activitat

- Telèfon de l'Esperança: servei d'atenció telefònica, anònim i confidencial, amb funcionament 24/7.
- Telèfon de Prevenció del Suïcidi: (900 92 55 55). Servei d'atenció telefònica en l'àmbit estatal 24/7, que atén específicament trucades amb contingut suïcida.
- Observatori de l'Esperança: edició d'un llibre amb l'objectiu analitzar la informació recollida en els serveis de la Fundació, i que fa referència al perfil de les persones ateses i les seves problemàtiques per contrastar-la amb l'anàlisi dels fenòmens

socials actuals i generar un espai de reflexió.

- Xat de Suport Emocional per a Joves: adreçat a la població d'entre 14 i 25 anys, dona suport emocional en situacions de crisi mitjançant el WhatsApp 24/7.
- Et Truquem: l'objectiu és realitzar un seguiment més personalitzat de qui truca. Així, s'ha posat a disposició de les persones usuàries un formulari a la web de la Fundació, que permet demanar la data i hora per rebre la trucada del nostre voluntariat i atendre les seves necessitats.
- Línia Cuidadora: l'objectiu és acompanyar i donar suport emocional per a persones cuidadores professionals i no professionals en crisis, mitjançant una línia telefònica 24/7.

DESCRIPCIÓ DE L'EXPERIÈNCIA

XAT DE SUPORT EMOCIONAL PER A JOVES

Breu descripció

El Servei Xat de suport emocional per a joves és un servei de missatgeria instantània gratuït (via WhatsApp) que ofereix suport emocional a joves de 14 a 25 anys en situació de crisi o malestar emocional. Mitjançant la comunicació confidencial amb personal voluntari orientador, especialment seleccionats i supervisats per professionals de la salut mental, el servei té com a objectius proporcionar un espai de contenció emocional, vincular els joves amb recursos comunitaris adequats, col·laborar activament per garantir la seva seguretat en cas de risc de suïcidi, alertar als serveis d'emergència si és necessari, oferir suport a les persones properes dels joves en risc i sensibilitzar la ciutadania sobre la importància de demanar ajuda en situacions de crisi emocional i suïcidi. El servei es dirigeix principalment a joves de Barcelona i busca atendre a aquells que manifesten problemàtiques diverses concurrents amb malestar emocional (ansietat, depressió, frustració, solitud no desitjada, etc.), així com a joves amb ideació suïcida o, inclús, joves en situació de risc alt de suïcidi.

Es basa en principis d'actuació com la confidencialitat, humanitat, respecte, expertesa, atenció continuada, eficiència i prevenció. El Servei Xat de suport emocional per a joves garanteix una línia activa les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Aportació de valor de la iniciativa

L'aportació de valor de la iniciativa rau principalment en la seva immediatesa, disponibilitat, confidencialitat i en el canal de comunicació que es fa servir (WhatsApp). Molts joves utilitzen aquesta plataforma de missatgeria de forma habitual i se senten còmodes comunicant-se a través d'ella. Això facilita l'accés al suport emocional i permet una comunicació immediata i dis-

creta, donant als joves un espai segur per expressar les seves emocions i rebre ajuda quan la necessiten.

El servei proporciona una ajuda immediata a joves i adolescents que estan en situació de crisi emocional, orientant quan sigui necessari a serveis públics professionals o a altres recursos comunitaris públics o privats sense afany de lucre. Per tant, el servei funciona com un radar per identificar joves en situació de malestar emocional i actua com a porta d'entrada al sistema públic, en particular als serveis de salut mental i serveis socials.

Necessitats identificades

- Comunicació amb joves: utilitzant canals de comunicació preferits pels joves, com la missatgeria instantània, aquest servei s'adapta a les necessitats comunicatives d'aquest grup demogràfic. Actualment, els joves han deixat de fer servir els dispositius telefònics de manera convencional (per parlar) i es comuniquen principalment via missatgeria instantània.
- Salut emocional i mental: les dificultats emocionals no ateses poden derivar en problemes de salut mental. Per tant, el servei opera com un dispositiu de promoció de la salut mental.
- Psicoeducatives: a través de la informació i orientació, pot augmentar la comprensió del jove sobre la seva situació i pot conèixer recursos per afrontar les seves dificultats emocionals.
- Socials: ajuda a mitigar la sensació d'aïllament i estigmatització, connectant els usuaris amb xarxes de suport.
- Econòmiques: com a servei gratuït, és accessible.
- Salut pública: funciona com una línia d'alerta, prevenint autolesions i suïcidis, ajuda a vincular als joves que ho necessiten amb els recursos comunitaris adients i a descongestionar els serveis d'urgència dels centres de salut.

Principals objectius assolits

S'han assolit els objectius previstos amb el Servei Xat de suport emocional per a joves.

A través d'aquest servei gratuït de missatgeria instantània, s'ha proporcionat un espai de suport i contenció emocional als joves en situació de crisi emocional. Amb l'orientació de voluntaris amb experiència en acompanyament emocional, s'han pogut detectar situacions en les quals hi havia presència d'ideacions i actituds suïcides i oferir el suport i l'ajuda necessaris. A més, s'ha informat i orientat a les persones ateses amb els recursos comunitaris adequats a les necessitats de cada persona i circumstància. La col·laboració activa amb els usuaris ha garantit la seva seguretat en situacions de risc de suïcidi, alertant els serveis d'emergència quan calia. El servei també ha proporcionat suport emocional i orientació a les persones properes dels joves en situació de risc. A través de les accions de sensibilització i promoció del benestar emocional, s'ha fomentat la consciència de la importància de buscar i rebre ajuda en situacions de crisi emocional i ideació suïcida. Així, el Servei Xat de suport emocional per a joves ha demostrat ser una eina eficaç per abordar les necessitats emocionals dels joves i prevenir conductes suïcides.

Principals resultats obtinguts

Durant l'any 2022 s'han atès 672 xats. Quantitativament, s'ha observat els següents resultats:

- Amb relació a l'edat i el gènere, s'ha registrat una major participació de dones (71%), amb el 20,7% dels xats corresponents a menors de 18 anys i el 70,1% entre 18 i 35 anys.
- Pel que fa a la procedència de l'usuari, malgrat que la difusió del servei s'ha centrat a Barcelona ciutat, s'ha observat un percentatge rellevant de xats provinents de fora de la ciutat (32%), inclòs d'altres regions d'Espanya.
- Respecte als estudis, el 65% dels xats corresponen a joves amb estudis mitjans/ESO/Batxillerat/FP, mentre que el 9,4% són joves amb estudis superiors/universitaris.
- Pel que fa a la situació laboral, el 40% dels xats provenen d'estudiants i el 12,9% de persones en situació d'atur.

Qualitativament, s'han observat els següents resultats:

- El Servei Xat ha demostrat ser eficaç en la disminució de l'angoixa, ansietat i sensació de solitud no desitjada entre els usuaris, proporcionant un espai de suport i contenció emocional.
- S'ha facilitat als usuaris informació sobre recursos d'ajuda que desconeixien, permetent-los vincular-se amb recursos comunitaris adequats a les seves necessitats.
- S'ha orientat els joves a parlar amb persones pròximes de confiança sobre el seu malestar emocional, fomentant una xarxa de suport social.

Abast de l'experiència

L'experiència del Servei Xat de suport emocional per a joves ha mostrat una participació significativa de diferents grups demogràfics i situacions dels usuaris. Encara que la difusió del servei s'ha centrat principalment a la ciutat de Barcelona, s'ha observat un percentatge rellevant de xats provinents de fora de la ciutat (32%).

Amb relació al gènere, s'ha registrat una major participació de dones (71%). Amb relació a l'edat, tenint en compte aquells xats dels quals es disposa de dades, el 20,7% eren menors de 18 anys i el 70,1% tenien entre 18 a 35 anys.

Aquests resultats demostren la possibilitat d'arribar a persones d'altres territoris quan es portin a terme accions de difusió per donar a conèixer el servei a joves i adolescents de fora de la ciutat de Barcelona.

Persones implicades en l'experiència

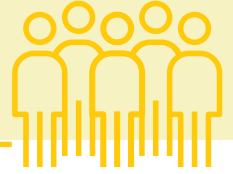
Treballadores: 4

Membres equips directius: 1

Ateses: 215

Voluntàries: 80

Altres: 7 (formadores)



Principals factors clau d'èxit

- Accessibilitat i disponibilitat. El servei de suport emocional mitjançant xat està disponible 24/7, proporcionant un suport immediat i continuat als joves en situació de crisi emocional. Aquesta accessibilitat augmenta les possibilitats que els joves puguin rebre l'ajuda que necessiten en el moment precís.
- Confidencialitat i respecte. La informació compartida per les persones joves és tractada de manera confidencial i no sigui compartida amb tercers, a menys que sigui absolutament necessari per garantir la seva seguretat. Això fomenta un entorn segur i fiable perquè els joves puguin expressar-se lliurement. A més, el respecte a les seves creences i punts de vista afavoreix una comunicació oberta i empàtica.
- Competències emocionals i comunicatives dels orientadors. Les persones voluntàries que atenen el servei estan seleccionades, formades i supervisades per professionals de la salut mental. Per tant, disposen de les competències necessàries per establir una connexió genuïna amb els joves i proporcionar-los suport i orientació adequat a les seves necessitats emocionals.
- Integració tecnològica. L'ús d'una plataforma omnicanal Contact Center facilita la comunicació mitjançant l'aplicació WhatsApp. L'ús d'aquesta aplicació permet fer servir el mitjà de comunicació més utilitzat per joves.
- Orientació a recursos comunitaris. Es disposa d'un llistat actualitzat de recursos que permet orientar els joves als serveis sanitaris, socials i altres suports més pertinents.

Dificultats i reptes superats en el desenvolupament de la iniciativa

- La implementació tecnològica d'una plataforma omnicanal Contact Center que permet rebre i emetre missatges de text dins d'un xat. Va ser necessari fer una prospecció en el mercat internacional per trobar una plataforma que s'ajustés a les necessitats funcionals i als recursos econòmics del projecte. De totes maneres, es van haver de realitzar modificacions per adaptar la plataforma a les singularitats específiques del servei. Tot i les nombroses possibilitats de la plataforma, finalment, es va decidir fer servir WhatsApp perquè és l'aplicació de missatgeria instantània amb més penetració en el nostre territori. Per tant, el servei s'adapta a les preferències i hàbits de comunicació de joves i adolescents, de tal manera que els permet contactar amb el servei de manera còmoda

i familiar, utilitzant l'aplicació que ja utilitzen en el seu dia a dia. El servei "Xat de suport emocional per a joves" és pioner a l'estat espanyol fent servir l'aplicació WhatsApp per un servei d'aquestes característiques

- El desenvolupament de la metodologia d'escolta activa adaptada al llenguatge escrit. Durant més de 50 anys, i de manera ininterrompuda, hem fet servir la metodologia de l'escolta activa de manera oral al Telèfon de l'Esperança. L'adaptació al llenguatge escrit ha requerit una formació específica per als voluntaris que els ha permès desenvolupar habilitats per a una comunicació efectiva i empàtica, tot i les limitacions de la comunicació escrita.

Elements innovadors que aporta l'experiència

El servei "Suport Xat Joves" representa una innovació en l'atenció a la salut mental a Barcelona, adaptant-se a les necessitats de comunicació dels joves i proporcionant un canal proactiu i accessible de suport emocional. A continuació, es detallen aquestes innovacions:

- Ús de WhatsApp: és la primera experiència a l'estat espanyol que fa ús de WhatsApp com a plataforma de suport emocional i orientació en situacions crisis. La familiaritat i l'ampli ús d'aquesta aplicació faciliten l'accés i la interacció, especialment per a aquells que es poden sentir incòmodes amb altres mitjans de comunicació, com és la comunicació oral via telefònica.
- Desenvolupament d'una metodologia d'acompanyament emocional que adapta l'escolta activa al llenguatge escrit.
- Enfocament en els joves: centrant-se en el grup d'edat de 14 a 25 anys, s'adapta a les seves necessitats i comportaments. Aquest grup fa servir majoritàriament WhatsApp, per tant, l'ús d'aquesta plataforma facilita la seva inclusió i pot incrementar l'impacte del servei.
- Prevenció proactiva: habitualment, molts joves no busquen ajuda fins que estan extremadament desbordats, augmentant el risc de problemes greus de salut mental. Aquest servei, al ser fàcilment accessible a través d'un mitjà familiar i discret com és WhatsApp, pot fomentar que els joves demanin ajuda abans, permetent una intervenció més precoç i efectiva.
- Inclusió i accessibilitat: l'ús de WhatsApp no només respon a les preferències dels joves, sinó que també elimina barreres econòmiques i geogràfiques, ja que és un servei gratuït que pot ser utilitzat des de qualsevol lloc.

Principals factors que permeten la transferència i replicabilitat

- Objectius clars i centrats en les necessitats del col·lectiu. Els objectius són el suport emocional als joves, l'orientació a recursos comunitaris i la prevenció del suïcidi. Aquesta claredat en els objectius permet a altres organitzacions comprendre la finalitat i adaptar-la a les seves pròpies necessitats.
- Metodologia basada en l'escolta activa adaptada al llenguatge escrit. Aquesta metodologia pot ser apresada i implementada per altres organitzacions per millorar la comunicació i atenció als usuaris.
- Col·laboració amb recursos comunitaris. L'existència d'un llistat actualitzat de recursos permet a altres organitzacions establir col·laboracions similars amb els recursos de la seva pròpia comunitat.
- Èmfasi en la formació i supervisió. Aquest enfocament assegura la qualitat de l'atenció i permet a altres organitzacions establir programes de formació i supervisió similars pels seus propis voluntaris.
- Ús d'una plataforma omnicanal Contact Center que permet integrar diferents sistemes de missatgeria instantània. Aquesta infraestructura tecnològica permet una comunicació eficient i accessible, i pot ser adoptada per altres organitzacions per establir serveis similars amb una àmplia cobertura de canals de comunicació.
- Principis rectoris clars. El servei es basa en principis com la confidencialitat, la humanitat, el respecte, l'expertesa, l'atenció continuada, l'eficiència i la prevenció. Aquests principis proporcionen una base ètica i guien l'actuació dels voluntaris i professionals involucrats. Altres organitzacions poden adaptar aquests principis a les seves pròpies iniciatives per assegurar una atenció de qualitat i ètica.