2019

MEMÒRIA

Activitat de la Fundació Ajuda i Esperança

Fundació Ajuda i Esperança

LA NOSTRA FORMA DE SER, UN ANY MÉS.

A continuació, presentem la nostra memòria d'activitat on recopilem el conjunt d'accions que ha realitzat l'entitat a l'any 2019. Enguany, des de casa i aprofitant el 50è aniversari del nostre projecte (Telèfon de l'Esperança de Barcelona) i que exemplifica la nostra forma de ser, hem volgut donar-li un format especial a aquest document i nomenar-lo "Memòria2019, Activitat de la Fundació Ajuda i Esperança". Aquest producte és fruit del treball diari i continu de la fundació i de la recollida sistemàtica d'accions que realitzem.

És la nostra responsabilitat social retre comptes amb la societat i fer un exercici de transparència a la vegada que mostrem l'evolució del nostre servei. Una oportunitat per fer visible la nostra forma de ser, les nostres metes i la nostra realitat. Tot plegat, amb l'objectiu de seguir endavant i créixer com a entitat.

Esperem, un any més, poder obsequiar amb aquest document a totes les persones que ens acompanyen en el nostre camí com a entitat. Volem seguir complint anys, 50 anys no es fan cada dia, però sempre al vostre costat.

Tenim voluntat de créixer però sense oblidar els nostres orígens. Vam néixer de la voluntat d'escoltar i d'ajudar a la resta, i avui, 33 anys després d'haver-nos constituït com a fundació, podem seguir dient amb les mans ben obertes que a la Fundació Ajuda i Esperança sempre hi trobaràs algú.

Continguts

1. La Fundació Ajuda i Esperança
2. Creixem
3. El patronat
4. Comunicació
5. Actes i participacions
6. L'Equip de Persones Voluntàries
7. Formació
8. El Telèfon de l'Esperança en xifres
9. Metes del 2020
10. Agraïments

LA FUNDACIÓ

Aquest 2019 a la Fundació Ajuda i Esperança s'ha centrat en el **creixement estratègic de l'entitat** i és per això que hem augmentat el nostre equip professional. Així mateix, de forma estratègica, ens hem plantejat un **canvi en l'organització interna** partint de la definició de les necessitats actuals que ens hem trobat. En el procés de definir allò que considerem necessari i essencial per al bon funcionament de l'entitat, hem vist adequat fer aquests dos canvis de forma prioritària. De la mateixa manera, us presentem la relació entre els diferents òrgans de participació (Patronat, Persones Voluntàries i Professionals) de la fundació i la nova organització interna de l'equip professional, així com una breu descripció de cadascun dels càrrecs que la conformen.





Creixem

Enguany la Fundació Ajuda i Esperança ha fet un any al seu nou local a l'Avinguda Portal de l'Àngel. La ubicació de la nova seu és única i de fàcil accés per a la gran majoria de persones voluntàries gràcies a la seva centralitat dins la ciutat de Barcelona.

Actualment la seu de la fundació consta de dos locals, situats un davant l'altre. En un d'ells es troba Direcció i els departaments d'Administració i Coordinació de Persones Voluntàries, les cabines del servei del Telèfon de l'Esperança, una petita sala polivalent i un office per a les persones voluntàries.

En el segon local es troba el segon punt de treball format per Comunicació, Innovació i Formació, així com una sala de juntes i una sala polivalent per a la formació tant interna com externa, a més d'un office per a les persones professionals.

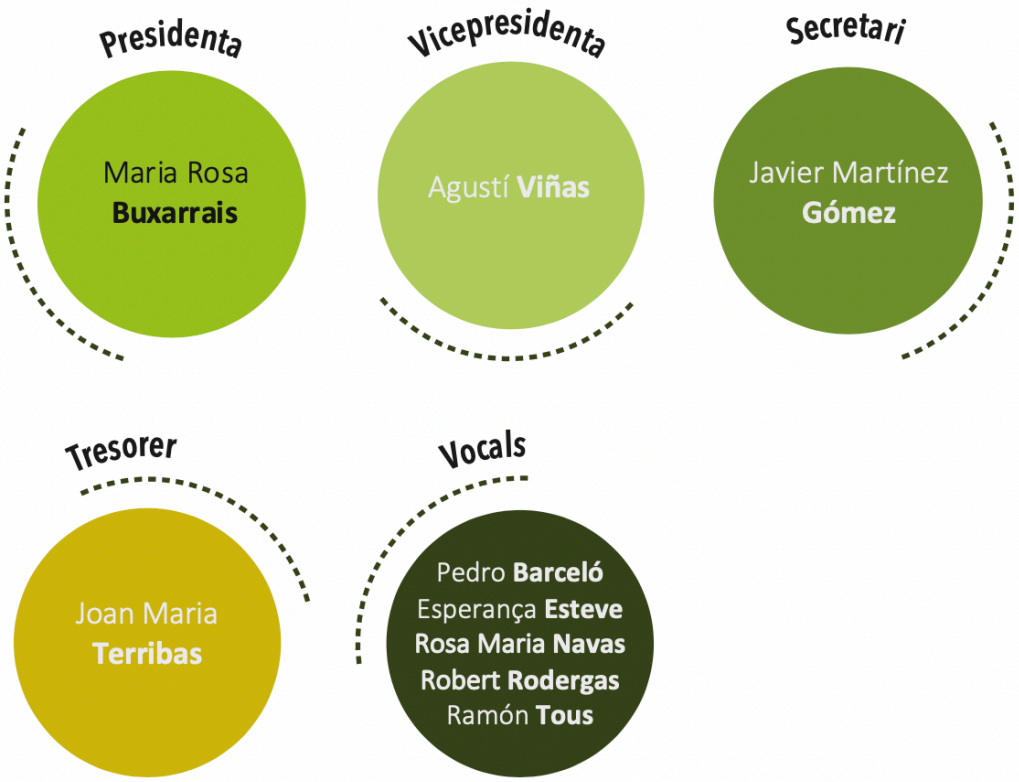
Aquest 2019 s'estableix com a objectiu el creixement estratègic de l'entitat. És per això que, davant l'oportunitat de duplicar la superfície de la nostra seu, van accedir a endinsar-se en aquesta ampliació.

EL PATRONAT

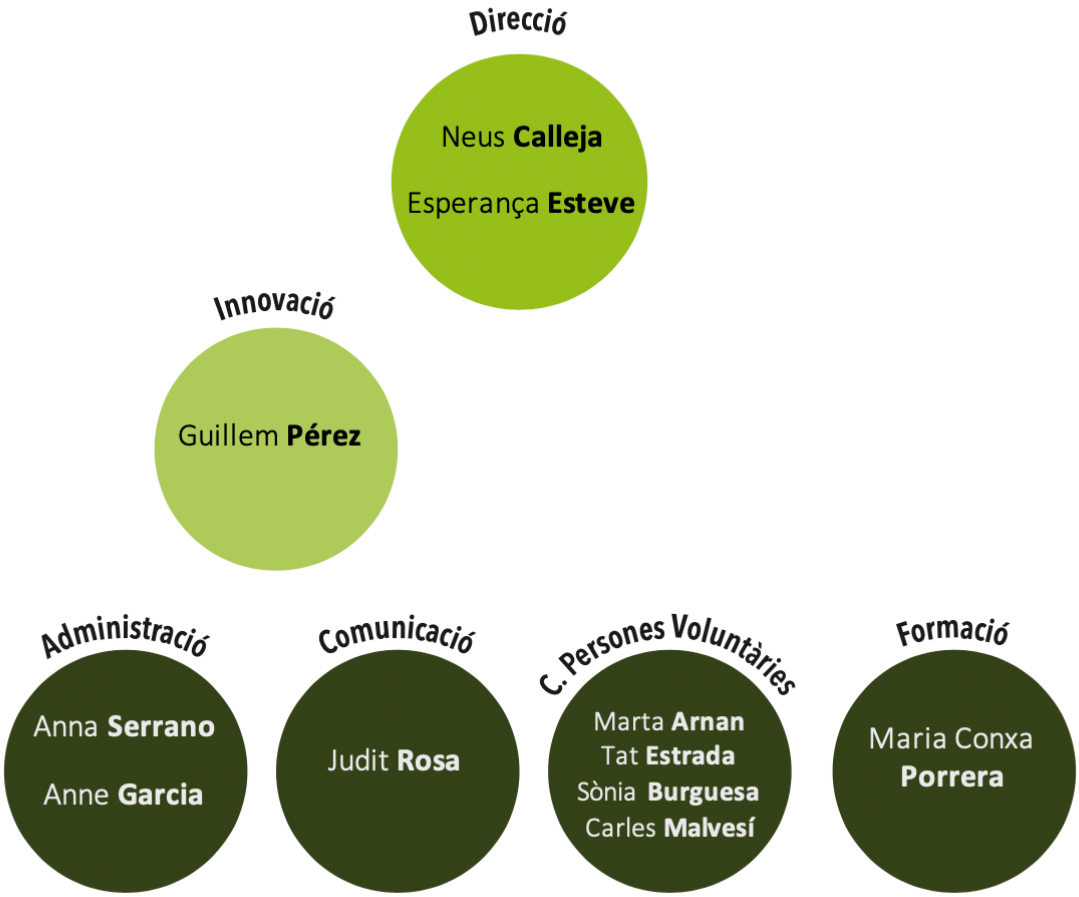
El patronat de la fundació és l'òrgan de govern de l'entitat i empara l'activitat de la mateixa. Està composat per un grup de persones expertes en el seu camp de coneixement i amb llargs recorreguts professionals. La meta d'aquest 2019 del Patronat ha sigut liderar les noves estratègies d'intervenció i innovació a les quals s'ha sotmès l'entitat. Per tal d'aconseguir aquesta presència en el canvi, al llarg de l'any el patronat s'ha reunit en 10 ocasions, mensualment, per tal de decidir i acompanyar el desenvolupament de l'activitat de la fundació.

El Patronat de l'entitat és la veu de la responsabilitat, que acompanya a la fundació i fa actuar amb prudència, fa mesurar l'impacte de les decisions i sempre ha de garantir la sostenibilitat i la solvència de la mateixa.

Acceptar la modernització de l'entitat i apuntar cap a aquelles noves portes que s'obren no és fàcil, però amb cura pel benestar de l'entitat, i per conseqüència, de les persones que la formen i s'hi adrecen, totes les decisions són més plausibles.



Organigrama



"Cal aprofitar les noves oportunitats i adequar-nos a les noves demandes i als canvis d'entorn, que ens obliguen a ser innovadors, a promoure el canvi segur de les persones que atenem i a poder seguir liderant l'espai social de l'atenció telefònica."

Fragment extret del **Pla d'Usos del 2019**.
Document Intern de la pròpia fundació.

COMUNICACIÓ

Per a les comunicacions amb les seves persones voluntàries utilitzen, habitualment, el correu electrònic. Reservant l'ús del correu convencional per l'enviament de la nostra publicació Una Veu Amiga. Pel que fa als voluntaris/es que no disposen de correu electrònic (un 2,5% aproximadament) han habilitat plafó informatiu a la seu on pengen les informacions que s'envien per correu electrònic.

La veu amiga



Cada any, els mesos de juny i desembre, s'edita el seu butlletí informatiu/revista "Una Veu Amiga". Compten amb uns 3.200 exemplars en cada edició, que són distribuïts a diferents entitats, ens i persones.

La web

La pàgina web, que dona informació del Telèfon de l'Esperança com també a nivell de la Fundació Ajuda i Esperança.

Se'ns troba, principalment, gràcies als cercadors de Google o bé introduint la URL directament al explorador: www.telefonoesperanza.com al explorador.



Xarxes socials

Disposen de comptes a Facebook, Twitter i Instagram. es publiquen notícies que poden ser d'interès per al seu públic objectiu, notícies internes, dades sobre la seva fundació...

1.396 "m'agrades"
+ 236 durant 2019

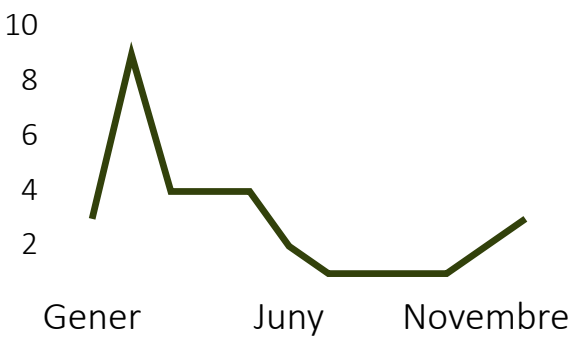
422 "m'agrades"
+ 69 durant 2019

218 "m'agrades"
+ 46 durant 2019

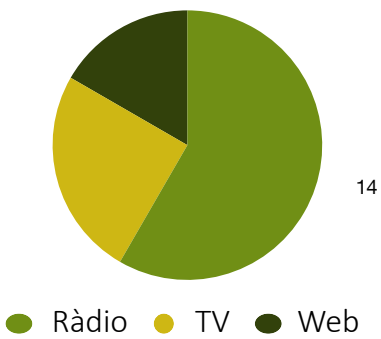
Presència en els mitjans de comunicació

Durant l'any 2019 la tasca de la fundació ha sigut transmesa per diferents mitjans de comunicació. En total poden fer un recompte de 21 aparicions en diferents mitjans, informació representada en el gràfic a continuació.

TOTAL D'APARICIONS EN MITJANS DE COMUNICACIÓ (2019)



PRESÈNCIA EN MITJANS DE COMUNICACIÓ PER TIPIOLOGIA



Webs Externes

El seu servei és present a diverses pàgines web de col·laboració i voluntariat de diverses entitats solidàries. Això suposa una bona 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 qui el puguin necessitar.

ACTES I PARTICIPACIONS

Amb motiu del seu 50è aniversari, el 3 d'abril del 2019 van convidar a totes les persones que han format part de l'entitat, ja sigui com a persones voluntàries, professional i/o patronat al Paranimf de la Universitat de Barcelona, on es va celebrar l'acte amb diferents parlaments i amb l'actuació del Cor Jove de Badalona com a cloenda d'aquests. En aquest parlament van poder escoltar les paraules de la Mònica Terribas, entre d'altres, on va dir que ***"les trucades és atendre sempre el present mirant el futur."*** Així mateix, van comptar amb la presència del Govern de la Generalitat de Catalunya, que va remarcar la important tasca que realitzen i el suport de l'administració pública. Finalment, després de diferents felicitacions enviades de forma telemàtica de personalitats públiques, van poder bufar les espelmes del nostre pastís. Deixem enllaçat el vídeo resum de l'esdeveniment publicat a les seves xarxes.

MOLTES *felicitats*
TELÈFON DE L'ESPERANÇA DE BARCELONA!



Jornada de treball de persones voluntàries

Com a entitat amb un gran volum de persones voluntàries, consideren crucial la seva participació i l'habilitació d'espais per a que aquestes siguin escoltades. Per això van decidir organitzar una jornada de treball, celebrada el 13 de juliol, on les persones voluntàries van poder expressar els seus coneixements, recorreguts, experiències i punts de vista en relació a temes d'aspecte intern per a l'entitat. Aquesta jornada va ser realitzada al Palau Macaya amb el suport d'un equip extern que es va proposar una programació de la jornada participativa i amena. Van generar diversos grups de discussió de poques persones per tal que tothom tingués el seu espai per expressar les seves aportacions. Aquestes van ser recollides i, finalment, categoritzades per tal que el patronat i l'equip professional pogués interpretar-les i donar resposta en un futur pròxim. Deixem enllaçat el vídeo resum de l'esdeveniment publicat a les seves xarxes.

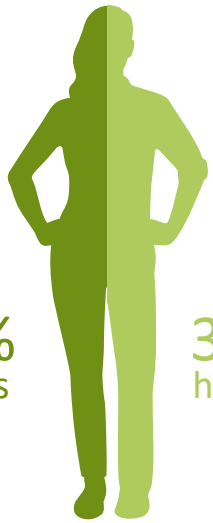
MOLTES GRÀCIES PERSONES *voluntàries* PER EXPRESSAR LES VOSTRES IDEES!

Jornada de resposta

Com s'ha dit al final de l'explicació anterior, s'havia de donar resposta a allò que les persones voluntàries havien transmès i d'aquí surt aquest esdeveniment. Un cop analitzades aquelles idees que van transmetre en la jornada anterior, es va poder oferir l'espai per transmetre i facilitar aquells coneixements que les mateixes sol·licitaven. Aquesta jornada, celebrada el 28 de setembre, va servir per a que aquest equip tan valuós que tenim, les persones voluntàries, rebessin resposta a totes les demandes generades en la jornada anterior. Es va explicar l'ampliació de l'equip professional, així com l'organització interna, el nou procés de formació tant inicial com continuada i altres aspectes interns. Per concloure, també van voler deixar constància del vídeo resum enllaçat i publicat a les seves xarxes.



VOLUNTARIS



64% Dones

36% homes

198
Voluntaris

32
Incorporacions

30
Baixes

L'Equip de Persones Voluntàries esdevé estratègic per a la consecució dels seus objectius, ja que són les persones que atenen les trucades del servei del Telèfon de l'Esperança de Barcelona. S'ha tancat l'any amb un total de 198 persones dins l'equip que participa en el servei de forma periòdica, fent-lo així continu.

Cal remarcar la importància de l'experiència en el recorregut de vida de les persones que atenen el telèfon, ja que gràcies a aquesta, les persones que truquen se senten compreses. Per tant, el valor de l'experiència és també un valor de l'entitat.

D'aquest gran equip volen destacar la presència de les dones, així com l'antiguitat en el projecte de la majoria de la gent que en forma part. Quasi el 40% de les persones voluntàries porten més de 10 anys.



FORMACIÓ

Entrevista

És un intercanvi d'informació, expectatives i compromisos per tal que la persona interessada pugui valorar si vol formar part de l'entitat i l'entrevistador pugui conèixer i valorar la idoneïtat de la persona en qüestió pel desenvolupament de les tasques voluntàries.

Formació inicial

La formació inicial té com a objectiu donar lloc a un servei de qualitat. El procés formatiu consta d'una part teòrica i una part pràctica de forma que l'assimilació és progressiva apoderant a les persones voluntàries per tal d'oferir un servei de qualitat.

Formació continuada

Consisteix en oferir un seguiment personalitzat de la tasca que desenvolupen les persones voluntàries. Aquest procés de caràcter bianual convida a les persones voluntàries a assistir a sessions on es debat sobre l'atenció que ofereixen a partir de casos reals enregistrats.

La tasca voluntària dins la fundació consisteix principalment en atendre el Telèfon de l'Esperança. Els **requisits** per formar part de l'equip són:

1. Tenir +25 anys
2. Viure un moment d'estabilitat emocional
3. Comprensió del Català i del Castellà
4. Disposar 10 hores al mes per poder cobrir torns

EL TELÈFON EN XIFRES

La Fundació Ajuda i Esperança empara el projecte del Telèfon de l'Esperança de Barcelona i es va fundar l'any 1987 per tal de regular l'activitat del telèfon, que ja funcionava de forma prèvia des de 1969. Any rere any el Telèfon de l'Esperança de Barcelona ha atès a les seves persones beneficiàries les 24 hores del dels 365 dies a l'any.

31.506
Trucades ateses

55 anys
Mitjana d'edat

59%
Salut Mental

17%
Dilemes Personals

10%
Problemes Relacionals

70%
Des de Catalunya

68%
Dones

32%
Homes

73%
No té parella

52%
Viu sol/a

METES 2020

La Fundació Ajuda i Esperança vol vetllar pel benestar de la societat

Oferint el seu espai segur d'atenció telefònica com és el servei del Telèfon de l'Esperança de Barcelona. Com és de ben segur i poden recalcar, som persones expertes en oferir aquest espai i, per això, saben que poden fer molt més. Es plantegen ampliar metes i obrir nous camins en aquest 2020.

Saben que la situació actual de la pandèmia del Covid-19

està afectant de forma directa a tota la societat, però el que està per venir també té unes connotacions desastroses. Les afectacions sòcio-econòmiques d'aquesta crisi són irreversibles i nosaltres, com a entitat proactiva, volen actuar i oferir les seves eines per contribuir a aquest benestar social.

La Fundació Ajuda i Esperança s'emplaça a començar nous projectes

De caire específics com són l'atenció telefònica per la prevenció del suïcidi, cosa que ja feien però ara de forma concreta. En segon lloc, tenen la responsabilitat moral de tractar aquestes dades, sempre des de l'anonimat, i radiografiar la societat que s'adreça a ells per donar la visibilitat que es mereix. Tenen el privilegi d'accedir a informació privilegiada i han d'actuar.

Com a fundació volen créixer

en la seva àrea d'expertesa. Però saben que no poden créixer sense la resta. Són on són gràcies a la feina que tothom fa en la fundació i això inclou les sinergies que fan amb la resta d'entitats. Arribar lluny és fruit de tores les trucades que han fet.

AGRAÏMENTS

Entitats Col·laboradores

Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Diputació Barcelona

Ajuntament de Barcelona

Obra Social
Fundación "la Caixa"

Abadia de Montserrat

Russell Bedford
taking you further

Fundación Antoni Serra Santamans

FUNDACIÓ PRIVADA COTTET-MOR

Dominicas de la Presentación

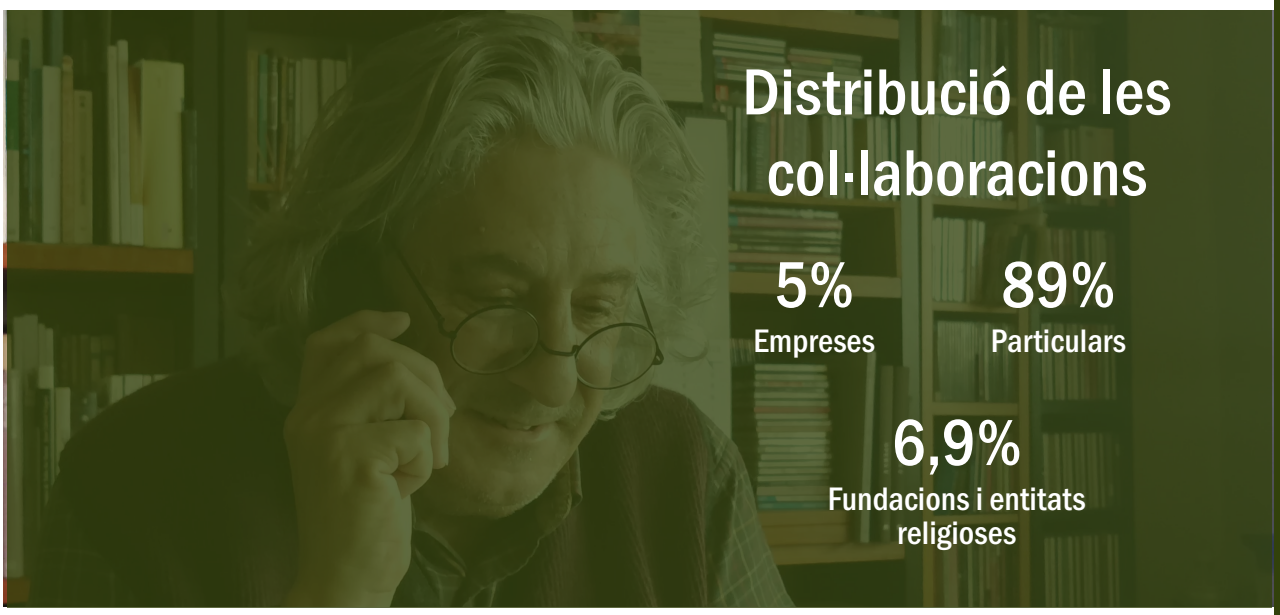
Religiosas de Jesús-María
Provincia de España

Càritas
Diocesana de Barcelona

CELLER CAN RODA

FUNDACION
mariafranciscade
ROVIRALTA

The NANDO and ELSA PERETTI foundation
Delegació a Catalunya



Distribució de les col·laboracions

5%
Empreses

89%
Particulars

6,9%
Fundacions i entitats religioses

MOLTES GRÀCIES

a tots els col·laboradors.

I A TOTES AQUELLES PERSONES QUE A TÍTOL INDIVIDUAL ENS FAN ARRIBAR LA SEVA AJUDA.

SEMPRE HI TROBARÀS *algú*

Fundació Ajuda i Esperança