

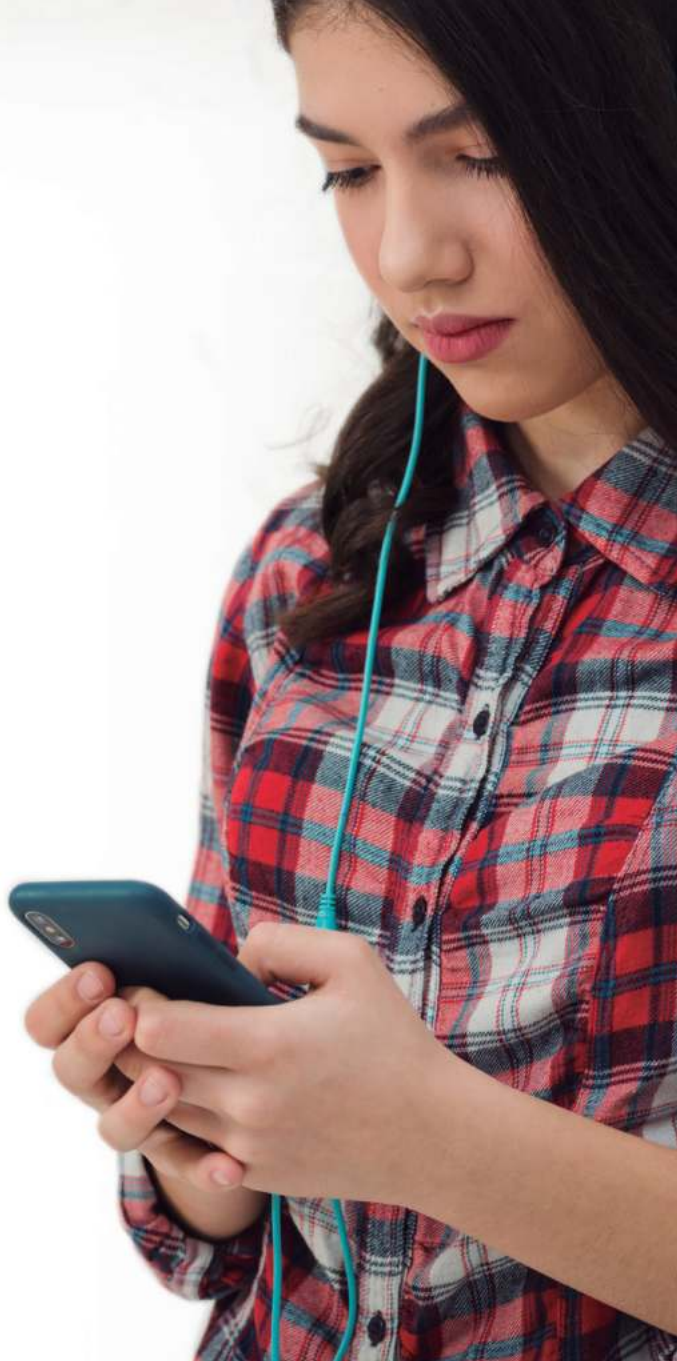
Memòria 2023

Fundació Ajuda i Esperança

ESPERANÇA

en línia

Més de 5.000 converses ateses: La consolidació dels serveis de **xat adreçats a joves i adolescents**





Seu

Avinguda Portal de l'Àngel, 7,
principal 2A.
08002, Barcelona
93 20 20 260
administracio@telefonoesperanza.com


Consulta les últimes
memòries d'activitat





Contingut


- 4 Patronat
- 4 Consell Assessor
- 4 Secretariat del Voluntariat
- 5 Un crit d'alarma
- 6 L'any en xifres
- 8 Telèfon de l'Esperança
- 10 Telèfon de Prevenció del Suïcidi
- 12 Xat de Suport Emocional per a Joves
- 14 Obro feel
- 16 Altres projectes
- 18 Observatori de l'Esperança
- 19 Voluntariat
- 21 Esdeveniments
- 25 Comunicació
- 28 Col·laboradors econòmics


 @TelefonEsperanca

 @Esperanca_linia

 @esperancaenlinia

 Fundació Ajuda i Esperança
@Esperancaenlinia

 Fundació Ajuda i Esperança

 telefonoesperanza.com

Fundació Ajuda i Esperança

ESPERANÇA
en línia

Patronat

Esperança Esteve
Presidenta
Rosa Navas
Presidenta d'Honor

Agustí Viñas
Patró fundador

Ramon Tous
Vicepresident

Cristina Cabañas
Vicepresidenta

Nekane Navarro
Secretària

Pedro Barceló
Tresorer

Enric Armengou
Patró delegat d'estratègies
sòcio sanitàries

Salvador Busquets
César Fernández
Paula Fernández Ochoa
Ana González
Oriol Homs
Maria Jordà
Montserrat Miró
Cristina Molina
Enric Morist
Jaume Raventós
Montserrat Rubio
Joaquim Vendrell
Francisco Villar

Consell Assessor

Lluís Recoder
President

Miquel Vilardell
Vicepresident

Rosa Navas
Membre nat del consell

Esperança Esteve
Membre nat del consell

Totes les persones que formen
el Patronat són membres nats
del Consell Assessor.

Jaume Aymar
Cecília Borràs
Maria Rosa Buxarrais
Josep Lluís Cleries
Antoni Fogué
Lluís Foix
Josep González
Francesc José Maria Sànchez
Javier Martínez
Vicenç Martínez
Ramón Olarán
Josep Oriol Pujol
Víctor Pérez
Gemma Pinyol-Jiménez
Jaume Raventós
Mar Raventós
Albert Sáez Casas
Àngeles Tejada
Sira Vilardell

Secretariat del voluntariat

Albert Canudas
Maria José Guarino
Cristina Fernández Vicens
Pepón Soler

Equip professional:

Enric Morist
Direcció general

Mireia Anglès
Direcció executiva de projectes
i de l'àrea de voluntariat

Sergi García
Director tècnic i Coordinador del
Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Anne García Klostermann
Direcció de l'àrea organitzativa

Iris Corpas
T treballadora social

Cristina Díaz
Premsa i comunicació

Daniel Franco
Administració

Elena Peretto
Responsable de l'àrea tecnològica i
internacionalització

Marta Roquet i Carles Malvesí
Coordinació del voluntariat

Anna Serrano
Administració

Montse Villalobos
Psicòloga



Un crit
d'alarma

La Fundació Ajuda i Esperança - Esperança en Línia suma dècades treballant en l'acompanyament i suport emocional de les persones en situació de crisi mitjançant una atenció sense judicis i completament confidencial. Les milers de persones ateses, gràcies a un sòlid equip de 400 persones voluntàries, han pogut sentir-se acompanyades, escoltades en moments d'angoixa a l'hora que han rebut orientació sobre recursos públics i accessibles del seu entorn on continuar el seu procés de recuperació.

L'entitat però es va embarcar fa quatre anys en un procés de modernització, transformació i professionalització del que, any rere any, es veuen els seus fruits. Potser el canvi més important ha estat **ampliar la noció de l'escolta activa més enllà de la línia telefònica**, on el nostre Telèfon de l'Esperança porta

més de mig segle. El 2022 **es va incorporar el model de xat d'acompanyament emocional adreçat a grups de població que no volen o no poden trucar**. Entre aquests destaquen **adolescents i joves** que, d'ençà de la pandèmia, han centrat l'atenció dels professionals de la salut mental en mostrar un augment de problemes emocionals (malestar, ansietat, depressió, autolesions, trastorns de la conducta alimentària, per citar-ne alguns) que es donen de manera transversal entre el nostre jovent. Aquesta iniciativa s'ha consolidat durant el passat any, amb l'ampliació del seu abast i difusió i s'ha pogut donar suport a milers d'adolescents i joves. **L'experiència ens anima a continuar investigant i provant noves eines** per arribar a qui més ho necessita per aportar-li suport i contenció que, al cap i a la fi, és el principi que ens mou des de fa més de mig segle.

Esperança Esteve
Presidenta del Patronat

Enric Morist
Director General

L'any en xifres

Trucades i converses ateses 2023

27.922

Telèfon de l'Esperança

3.914

Telèfon de Prevenció del Suïcidi

3.814

Xat de Suport Emocional per a Joves

771

Obro feel



Dades demogràfiques de les persones ateses 2023

Distribució per gènere

TE

33,1%

66,8%

0,1%

TPS

56,9%

43,0%

0,1%

XAT

26,3%

73,1%

0,6%

Obro feel

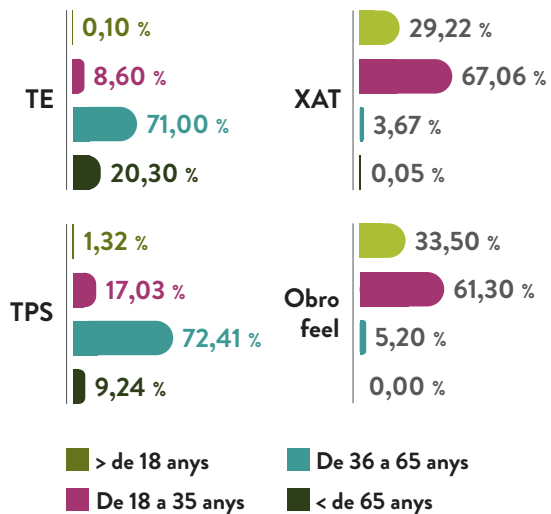
28,4%

70,3%

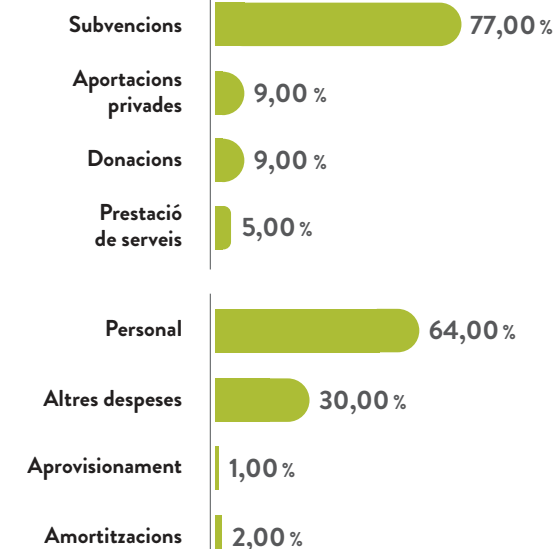
1,3%

■ Homes
■ Dones
■ Persona no binària

Distribució per edat



Dades econòmiques 2023



Fundació Ajuda i Esperança

ESPERANÇA
en línia

Telèfon de l'Esperança

93 414 48 48

Aquest dispositiu pioner, i llavor de tota l'activitat de la Fundació, amb més de mig segle d'història s'ha consolidat com a principal eina per a les persones que pateixen de solitud no desitjada. Tanmateix, és el recurs al que acudeixen moltes altres amb problemes de salut mental entre visites als seus referents (terapeutes, sanitaris, treballadors socials, etc.) o en moments de crisi o angoixa. **Quan una persona es posa en contacte amb aquest servei, un membre del voluntariat l'atén i, mitjançant l'escolta activa,** la persona atesa pot parlar amb llibertat de les qüestions que l'amoinen en un clima d'anonimat, sense judicis, podent elaborar o trobar maneres de contenir les seves preocupacions. Si cal, **la persona voluntària pot recomanar serveis o entitats públiques** properes que la poden ajudar més enllà de la trucada.

El Telèfon de l'Esperança ha atès 27.922 trucades al llarg de 2023

"Me acompañais desde hace años. Sois una segunda familia para mi desde hace muchos años. He ido a psicólogos, a terapia de grupo de duelo, etc. pero cuando me he visto mal, me digo a mí misma: allí están los del Teléfono de la Esperanza para ayudarme. Gracias de corazón por mi familia"

193 persones voluntàries, amb formació en escolta activa i salut mental, donen atenció a aquests serveis.

Durant 2023, s'han ofert 35 sessions de supervisió i suport al voluntariat

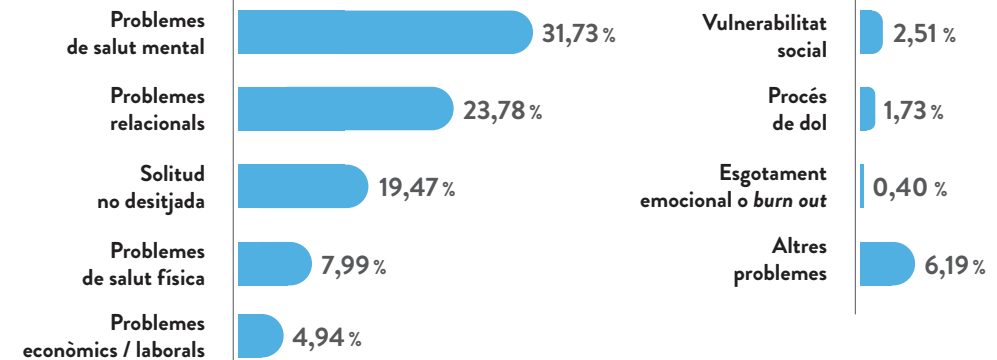
El compromís de l'entitat amb aquestes persones s'ha refermat amb la posada en marxa d'una altra línia específica per a atendre a les nits. El servei "**T'acompanyem**", amb el telèfon **938024504**, reforça l'atenció nocturna de les persones en situació de crisi, oferint un espai segur i confidencial on expressar i contenir les seves inquietuds a les hores a les que el malestar pot multiplicar-se. Aquest servei es suma a "**Et truquem**", posat en marxa on la persona pot demanar que se la truqui en un determinat horari concret, anticipant-se als moments en que l'angoixa l'envaeix o bé quan pot comptar amb la



intimitat per expressar-se les seves preocupacions de manera lliure. Tots dos, juntament amb el Telèfon de l'Esperança, garanteixen que totes les persones

puguin trobar suport emocional adaptat a les seves necessitats i circumstàncies.

Problemàtiques expressades durant les trucades



Telèfon de Prevençió del Suïcidi

900 925 555

El suïcidi encara és la **primera causa de mort no natural a Catalunya**, un factor que ha viscut un increment any rere any, arribant als **607 durant el 2022** segons dades del Departament de Salut. Totes les institucions i organitzacions han intensificat la seva activitat perquè aquesta xifra baixi ens els pròxims anys. És per això que el pes de la prevenció del suïcidi, tant en l'àmbit català com en l'espanyol, s'ha repartit entre diferents actors coordinats amb un únic objectiu: evitar el màxim nombre d'aquestes morts.

El **2023 ha estat marcat per una entrada estable de trucades on es dibuixa un perfil ja conegut en anys anteriors**: les persones ateses per aquest dispositiu són majoritàriament homes en edat adulta. Durant l'any s'ha avançat en la col·laboració i articulació del telèfon amb altres serveis d'emergències i s'ha continuat treballant amb bona sintonia amb les associacions locals que treballen per la prevenció del suïcidi o el suport a supervivents, en diferents activitats de conscienciació sobre aques-



ta problemàtica. De la mateixa manera, a més de l'atenció telefònica, l'equip del Telèfon de Prevenció del Suïcidi ha participat en múltiples activitats de formació sobre el suïcidi, com l'**elaboració de la guia de Formació per a la prevenció del suïcidi per a agents comunitaris de la taula de Salut Mental de l'Ajuntament de Barcelona**, la participació de l'equip i el voluntariat en l'exposició de fotografia Silencis trencats, tan al carrer amb motiu del **Dia Mundial de Prevenció del Suïcidi com a l'Espai Jove La Fontana**, on es va presentar a estudiants d'instituts de Barcelona, o formacions a sobre prevenció del suïcidi a diferents barris de Barcelona, com a part de la Taula de la Salut Mental, de la que forma part l'entitat.

El Telèfon de Prevenció del Suïcidi ha atès 3.914 trucades



900 92 55 55

Si necessites ajuda, truca



El voluntariat d'aquest servei rep formació específica sobre ideacions i conducta suïcida, protocol d'actuació i del servei d'emergències així com presa de decisions en cas de suïcidi imminent. Tanmateix, es formen en acompanyament als supervivents o a persones en situació de vulnerabilitat social.



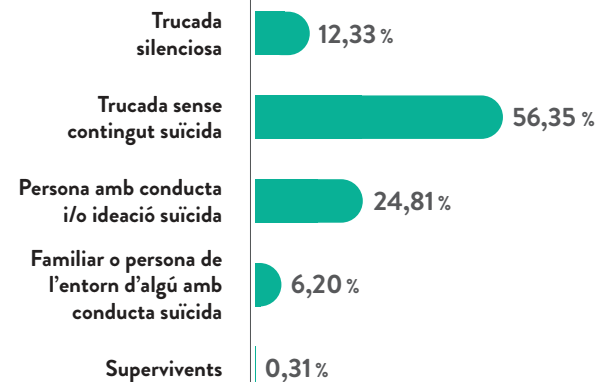
Serveis d'emergències



Activacions

061	17
112	12
Rescats	12

Telèfon de Prevenció del Suïcidi: Situació de la persona usuària



Xat de Suport Emocional per a Joves

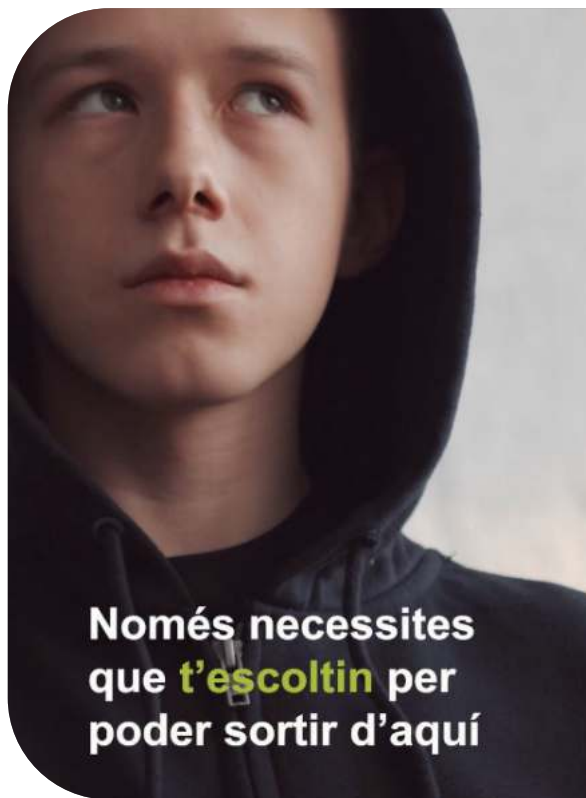
679 333 363

Des del naixement del servei, el xat ha atès 4480 converses

BCN SUPORT XAT
BCN SUPORT JOVES
AJUDA EMOCIONAL 24/7
679 33 33 63

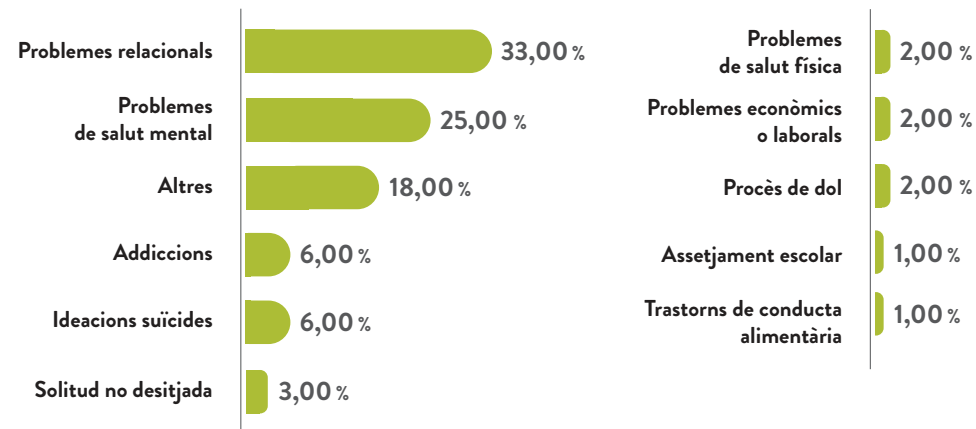
Després d'una arrencada suau durant els primers mesos de la seva posada en marxa (de l'estiu a finals de 2022) el pioner **Xat de Suport Emocional per a Joves** - que es va engegar amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona ha viscut una autèntica explosió possibilitada per una col·laboració amb la **UPF i Meta**. El missatge és clar: **el malestar emocional entre adolescents i joves resulta palpable**. Afortunadament, també ho són les ganes del jovent de posar fil a l'agulla i buscar ajuda: quan reben informació sobre un servei que s'ajusta al seu llenguatge i necessitats, l'empren de manera massiva, com es pot comprovar en l'evolució dels missatges rebuts al llarg de l'any.

Això sí, **el patiment persisteix i hem de treballar alineats amb institucions, entitats juvenils, centres educatius i personal docent, mitjans de comunicació, juntament amb les famílies i, evidentment, el nostre jovent**. Entre tota la societat no només hem de teixir xarxes de seguretat pel nostre jovent, també hem d'esforçar-nos per retornar-los l'esperança.



Només necessites que t'escoltin per poder sortir d'aquí

Xat de Suport Emocional per a Joves: problemàtiques expressades durant les converses



La col·laboració amb la Universitat Pompeu Fabra i Meta

De la mà d'**Ana Freire**, vicedegana en innovació social de la **UPF-BSM**, es va posar en marxa una campanya publicitària que va comptar amb la col·laboració de Meta, l'empresa propietària de Facebook, Instagram i Whatsapp. Ana Freire i el seu equip han desenvolupat un algoritme que detecta continguts i comportaments a les xarxes socials que poden ser indicis de determinats problemes de salut emocional per crear uns perfils demogràfics. Aquests perfils han servit per a segmentar una campanya publicitària creada específicament per a aquesta col·laboració, difosa gràcies a la cessió gratuïta d'espais per part de Meta. El resultat salta a la vista en l'evolució de xats que ha experimentat l'equip voluntari, que es van quintuplicar. L'experiència ens mostra la necessitat d'aquests serveis i la disposició d'adolescents i joves a cercar ajuda un cop la coneixen.

Obro feel

680 354 155

No sentir il·lusió
per les coses que
abans t'agradaven
és motiu suficient
per demanar ajuda.

Obro **feel** 680 354 155
Escriu-nos 

Xat d'Acompanyament emocional

Obro feel

Durant els mesos de novembre i desembre, la Fundació va posar en marxa un **programa pilot de Xat d'Acompanyament Emocional** per a joves d'entre **14 i 29 anys**. Aquest projecte era una iniciativa de la **Secretaria de d'Infància, Adolescència i Joventut del Departament de Drets Socials**.

El servei, anomenat **Obro Feel**, forma part d'una campanya de prevenció de trastorns mentals i suïcidis entre la població més jove **#ÉsMotiuSuficient**, on s'instava al jovent a demanar ajuda primerenca davant els primers símptomes de malestar emocional com **"no sentir il·lusió per les coses que abans t'agradaven"** o **"no gaudir amb les teves amistats"**, entre alguns dels missatges que componen aquesta campanya publicitària.

Durant els dos primers mesos de servei ha atés:



771

converses



7

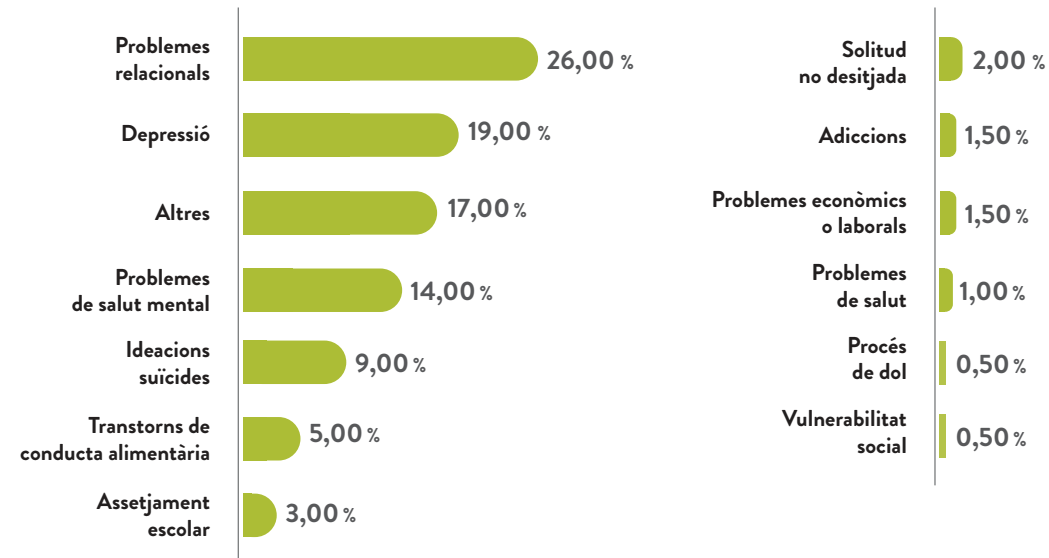
ocasions s'han activat els serveis d'emergències



3

rescats s'han realitzat

Obro Feel: problemàtiques expressades durant les converses



Altres projectes



Veus amigues

Aquest projecte, desenvolupat en col·laboració amb la **Fundació Bosch Aymerich**, tenia per objectiu **oferir acompanyament a persones de 65 anys en endavant**. La solitud no desitjada constitueix un fenomen en creixement que afecta diversos grups d'edat de la nostra societat. La gent gran és qui més la pateix, el que pot tenir un impacte negatiu en la salut mental i física.

Veus Amigues ofereix a persones en aquesta situació l'opció d'entrar en contacte amb una persona voluntària que, després de conèixer-la, l'acompanyava a un **recurs públic del seu interès** al seu barri. El projecte ha estat un repte per a l'equip, donat que la gent gran, d'ençà la pandèmia, s'ha aïllat més, agreujant dolències físiques i malestars emocionals. Durant aquests dos anys s'ha creat xarxa amb entitats, personal sanitari i del treball social i que ha comptat amb el suport del voluntariat.

Línia Cuidadora

Les persones, generalment dones, que **tenen cura d'altres en situació de dependència, sigui de manera professional o no**, pateixen sovint situacions d'estrès i cansament físic i emocional. Atendre de manera constant les necessitats de l'altre, fa que qui en sigui responsable pugui experimentar sentiments de sobrecàrrega i soledat, acompanyats sovint del desgast físic i la fatiga. En el cas de les persones cuidadores no professionals, a aquest patiment s'afegeix a la perspectiva de no poder descansar tot el que hom necessitaria.

Amb l'objectiu de fomentar la cura entre aquestes persones, **l'Ajuntament de Barcelona va engegar la Targeta Cuidadora, de la qual aquesta línia en formava part**. El projecte, iniciat al llarg de 2023 està ara en procés de redefinició per part de l'ajuntament i l'entitat per assegurar-ne arribar al màxim de persones del col·lectiu.

Viopet

La Fundació va iniciar durant el mes d'octubre un projecte amb un model d'atenció força allunyat dels que ha dut a terme històricament. **Viopet forma part de la Secretaria de Drets dels Animals del Ministeri de Drets Socials en col·laboració amb la FEMP** (Federació Espanyola de Municipis i Províncies) i consisteix en un programa de **suport a les dones en situació de violència de gènere**. Les víctimes que tenen animals de companyia sovint posposen la decisió d'abandonar el domicili que comparteixen amb el seu agressor per por de perdre'l. Aquest projecte - que es du a terme en col·laboració amb l'entitat **Huellas Comaritidas**, dedicada a la conscienciació sobre la tinença responsable d'animals de companyia- **els assegura l'acollida de l'animal a un recurs respectuós amb els drets animals** durant el temps que la dona està en un habitatge d'acollida i fins que aquesta aconsegueix trobar una llar pròpia.

Durant els primers mesos al càrrec d'aquest projecte, s'ha acompanyat a **26 dones**, donant refugi als seus animals de companyia mentre elles es recuperaven en un recurs habitacional per a persones en situació de violència de gènere. De la mateixa manera, s'ha gestionat la tornada dels animals amb les seves propietàries en **quatre casos**, quatre dones que ens han permès acompanyar-les en l'inici d'una nova etapa de la seva vida, lliure de violència.

Aquest és un projecte força atípic respecte als dispositius d'acompanyament emocional que té en marxa l'entitat. Però la **Fundació ha considerat que aquest és un programa que contribueix al benestar emocional de les víctimes de violència de gènere** a la vegada que les ajuda a que iniciïn el procés de recuperar la seva vida i la seva autonomia.



Fundació Ajuda i Esperança

ESPERANÇA
en línia

Observatori de l'Esperança



Un termòmetre de la salut emocional de la societat

Al juliol de 2023, la **Fundació Ajuda i Esperança** – en col·laboració amb la **Fundació “la Caixa”** va publicar la **tercera edició de l'Observatori de l'Esperança** (OBE). En aquest nou volum, es recullen les dades de totes les trucades i converses rebudes als dispositius d'acompanyament que l'entitat posa a disposició de la ciutadania.

Al llarg de l'any 2022, es van atendre més de **43.000 trucades al Telèfon de l'Esperança**, que es va consolidar com a recurs de referència per a les persones adultes amb problemes de salut mental o situació de solitud no desitjada. D'aquestes trucades, el **71,30% pertanyien a persones d'entre 36 i 65 anys**. L'anàlisi de les dades va permetre saber que una gran part d'aquestes viuen soles i no participen en el mercat laboral (són jubilades, a l'atur o pateixen alguna incapacitat).

Per la seva banda, el **Telèfon de Prevenció del Suïcidi va acumular 12.870 trucades ateses**, d'entre les que en destaquen **86 amb suïcidi imminent o en curs**. D'entre les persones ateses, 745 havien intentat llevar-se la vida en algun moment anterior. Es va destacar la importància de donar l'atenció adequada a les persones amb ideacions suïcides. El **Xat de Suport Emocional**, per la seva part, durant els pocs mesos de vida durant 2022 (tot just es va activar al juliol d'aquell any) **va atendre 672 converses**, un servei que, com s'ha pogut comprovar, va

Aquesta tercera edició de l'OBE es va presentar a **CaixaFòrum Barcelona**, precedida per una taula sobre salut mental amb **Magda Casamitjana**, directora del Pla Nacional per a la Salut Mental de Catalunya; **Sonia Fuertes**, comissionada d'Acció Social, de l'Àrea de Drets socials, Cultura, Educació i Cicles de Vida de l'ajuntament de Barcelona així com **Joana Prats**, directora de l'àrea de Relacions amb Entitats Socials de la Fundació “la Caixa”.



El voluntariat: el motor de la nostra entitat

Sense les prop de **400 persones voluntàries que col·laboren amb l'entitat**, l'atenció a les persones usuàries no seria possible. L'**equip de voluntariat** ha experimentat una important transformació durant el darrer any. Per començar, **ha augmentat en més de 70 noves incorporacions**, fruit de diferents campanyes a xarxes socials, aparicions en premsa però, sobre tot, gràcies al “boca-orella” del voluntariat. Aquestes incorporacions han esdevingut crucials per a atendre la consolidació dels serveis de xat adreçats a joves i adolescents.

De la mateixa manera, des de la Fundació s'han fet esforços per fer-lo més divers, un reflex de la nostra societat. Aquesta campanya, que continua en marxa, vol incorporar a persones d'orígens i experiències vitals diverses. Per últim, **s'han donat diverses oportunitats per a que tinguin més veu i capacitat de representació i decisió en el sí de l'entitat**.

Voluntariat

La participació del Voluntariat, la constitució del Consell del Voluntariat i eleccions al Secretariat

Durant 2023, es va constituir el **Consell del Voluntariat**, un òrgan representatiu format per totes les persones que dinamitzen els grups de cohesió del voluntariat. **El Consell és responsable de mantenir la interlocució amb la direcció general i la del voluntariat**, fent arribar a l'equip professional les diferents opinions i inquietuds recollides en els diferents grups. El Consell es reuneix de manera ordinària tres cops l'any. **El passat mes de desembre es van dur a terme les eleccions del Secretariat del Voluntariat**. Aquest consisteix en un òrgan reduït del Consell, que vetlla per la resolució de qüestions ordinàries i de caràcter immediat. Consta de quatre persones escollides per tot el voluntariat. Els candidats escollits i que romandran dos anys al càrrec són: Albert Canudas, Maria José Guarino, Cristina Fernández Vicens, Pepón Soler. **Enhorabona!**



Una trobada que va ser una festa

El 25 d'octubre es va celebrar la Jornada del Voluntariat, que va tenir lloc al Hub Social (Barcelona). L'objectiu d'aquesta trobada era al dia posar tot l'equip de voluntariat dels canvis i novetats de l'entitat però també que els equips professionals i de voluntariat passessin una bona estona plegats. La Jornada va comptar amb una presentació amb dades de l'entitat per part d'Enric Morist, director general; Esperança Esteve, patrona delegada, que va presentar el pla de participació del Voluntariat així com Mireia Anglès, directora executiva de l'àrea de voluntariat, que va moderar un interessant taula rodona sobre l'experiència de les persones voluntàries on hi van participar Anna Casanovas, Agustí Seira, Francesc Verdugo y Susanne van Voorst. La trobada va incloure una actuació d'Impro Show que va elaborar unes divertides rutines inspirades en la nostra tasca i amb l'ajuda d'un grapat de persones voluntàries que s'hi van sumar amb molt d'humor.

Formació contínua

La formació del voluntariat constitueix una de les senyes d'identitat de la tasca de la Fundació. Quan una persona s'incorpora com a voluntari o voluntària, abans d'atendre la primera trucada o conversa, rep una robusta formació sobre escolta activa i salut mental. El propòsit, a més de comptar amb un voluntariat preparat, és oferir formació contínua que els permeti créixer en la seva tasca i com a persones. Per aquesta raó, al llarg de l'any s'han ofert formacions específiques sobre addiccions, amb l'actor Roger Pera; salut mental, amb el director mèdic de la Fundació, Enric Armengou; joves i malestar emocional, de la mà del filòsof sevillà David Pastor "Vico"; dol i pèrdua en primera persona amb la mestra, voluntària i escriptora, Montserrat Cantó, o l'ètica de les cures i l'atenció a les persones, amb la filòsofa Begoña Román. Totes les sessions s'han acollit amb gran entusiasme i motivació per part de l'equip professional i de voluntariat.



Benvingut, Enric Morist

Durant el mes de maig, i amb l'aprovació unànime del Patronat, l'entitat va donar la benvinguda a Enric Morist a la Direcció General. Va ser la directora fins al maig i patrona delegada, Esperança Esteve, qui es va encarregar personalment de la selecció del seu successor.

Enric Morist va ser coordinador de Creu Roja a Catalunya durant gairebé 20 anys a més d'exercir de vicepresident de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social durant 8 anys. Vinculat des de ben jove a aquest sector, Morist aporta el seu dinamisme i capacitat resolutiva - fruit d'anys en primera línia en crisis humanitàries -, i un gran optimisme. Per la seva part, Esperança Esteve ha tornat al seu càrrec com a Patrona Delegada amb el compromís - complert amb escriure - de la posada en marxa del pla de participació del Voluntariat. Amb aquest nomenament conclou doncs, el període de transició i modernització capitanejada per Esperança Esteve i s'obre una nova etapa per a la Fundació.

II Taula de Salut Mental Barcelona

Mireia Anglès, directora executiva de l'àrea de voluntariat, i Sergi Garcia, director tècnic i cap del Tèl·fon de Prevenció del Suïcidi d'Esperança en Línia, van participar a la II Jornada de les Taules de Salut Mental de Barcelona. Sota el lema de "La força de la Col·laboració", es van aplegar iniciatives de més de 500 organitzacions de la ciutat de Barcelona que treballen per la millora de la salut mental de la ciutadania que va comptar amb les que en el moment ocupaven els càrrec d'alcaldessa, Ada Colau, i regidora de Salut, Envel·liment i Cures, Gemma Tarafa.

L'equip d'Esperança en Línia va participar a les taules "Acompanyem el malestar emocional. El valor de la immediatesa", amb Anglès presentant els resultats dels primers mesos del Xat de Suport Emocional per a Joves i els seus avantatges a un públic acostumat a una resposta directa, així com a l'anomenada "La conducta suïcida a Barcelona: reptes emergents, iniciatives en marxa i propostes d'acció".



Jornada de Treball del Consell Assessor

L'11 de març es va celebrar la **III Jornada de Treball del Consell Assessor** a l'Hotel Guitart Grand Passage de Barcelona. El Consell Assessor és un òrgan consultiu constituït el passat 2021 i conformat per professionals de prestigi i una àmplia carrera en diferents sectors de la societat (de l'economia a la medicina, passant per les entitats socials o el dret, per citar-ne alguns). Durant la Jornada **es van presentar alguns dels assoliments i reptes més importants d'Esperança en Línia** a les persones membres del Consell i, a continuació, **es van formar grups de treball d'on van sortir nombroses propostes** i aportacions per a contribuir al creixement de la fundació a la vegada que augmenta l'abast i millora l'atenció a les persones.

Acció Dia Mundial de Prevenció del Suïcidi

El cap de setmana del 10 de setembre, amb motiu del Dia Mundial de Prevenció del Suïcidi, diverses persones de l'equip professional i voluntari de l'entitat va formar part de les accions que van tenir lloc a Barcelona, amb l'**objectiu de conscienciar sobre el suïcidi**. Durant el dia, la plaça de Sants va acollir l'exposició Silencis Trencats, dels fotògrafs **Jordi Otis** i **Manu Mitru**, que retrata amb gran empatia i compassió a persones que han intentat llevar-se la vida o familiars que han sobreviscut a alguna mort per suïcidi. A més d'Esperança en Línia, a l'acte va participar Després del Suïcidi - associació de supervivents així com la Associació Catalana de Prevenció del Suïcidi, impulsora del projecte fotogràfic. La jornada va comptar amb la presència de la regidora de salut i cures, **Marta Villanueva**, i va concloure amb la lectura d'un manifest a la vegada que a la façana de l'Ajuntament de Barcelona es projectava el número del Telèfon de Prevenció del Suïcidi.

Compareixença al Parlament de Catalunya

Enric Morist, director general, i **Sergi Garcia**, director tècnic, van comparèixer el passat 28 de novembre davant la **Comissió de la Infància del Parlament** per compartir l'experiència de l'entitat amb menors i adolescents en l'atenció emocional i la prevenció del suïcidi.

Es va presentar un recull de dades dels serveis d'**Esperança en Línia - Fundació Ajuda i Esperança**, on es van destacar les principals problemàtiques expressades per la nostra infància, d'entre on destacaven les ideacions suïcides, els problemes relacionals i de salut mental. Després van atendre les diferents qüestions dels diputats i diputades presents, que van expressar l'agraïment a l'entitat per la tasca i, especialment, a tot el voluntariat.

Incorporació a IFOTES

Fundació Ajuda i Esperança - Esperança en línia forma part d'IFOTES, la federació internacional de telèfons d'emergència amb seu a Ginebra (Suïssa), on trobem serveis de fins a **24 països de tot el món** que, junts, **atenen fins a quatre milions de trucades l'any**. La voluntat d'aquesta entitat és - a més d'afavorir la col·laboració i l'aprenentatge entre serveis "germans" - conscienciar sobre la importància de la salut emocional i el valor de l'escolta activa i l'ajuda mútua. La federació també manté relacions amb organismes internacionals com l'**Organització Mundial de la Salut** així com amb l'**Associació Internacional de Prevenció del Suïcidi**. Representants de la Fundació, a més, van poder formar part del darrer congrés d'IFOTES, celebrat a Lignano, Itàlia, durant el mes d'octubre de 2023.



El Telèfon de Prevenció del Suïcidi rep el 2n premi al voluntariat del Departament de Drets Socials

Quin orgull per l'entitat veure la tasca del seu equip de persones voluntàries reconegudes amb aquest guardó! Un reconeixement ben merescut per a qui gestiona les trucades més complexes: les de persones que pensen en llevar-se la vida o, fins i tot, es troben en el moment de fer-ho. Aquests herois anònims, que han atès milers de trucades i rescatat a una dotzena de persones durant tot 2023, formen part de **"la gent compromesa, que se la juga"** amb la convicció de que **"les coses es poden canviar"** com va afirmar el conseller de Drets Socials, Carles Campuzano, durant la seva intervenció en l'acte d'entre dels premis que considera **"una invitació a l'esperança"**.

El Xat de Suport Emocional per a Joves, menció especial del Jurat dels premis de la Confederació del Tercer Sector

Un altre reconeixement per a un dels projectes pioners que vam engegar el 2022 amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest dispositiu orientat a l'acompanyament a **adolescents i joves d'entre 14 i 29 anys**, que en el moment de rebre la menció encara era únic **per tractar-se d'un servei d'atenció immediata via Whatsapp** (sense registre previ ni descàrrega de cap aplicació) **va ser valorat positivament pel Jurat dels Premis La Confederació 2023** per "abordar una situació emergent de gran necessitat" com és la crisi de benestar emocional en el jovent, "posant al seu abast eines i espais de cura i acompanyament basades en una metodologia contrastada i replicable".

L'any comença amb un **canvi a l'equip**, que varia la seva estructura de **dues persones a temps complet** a una persona amb una xarxa de col·laboradors externs. El focus durant 2023 **s'ha posat en augmentar la notorietat de l'entitat**. Per tal d'aconseguir-ho s'ha posat més èmfasi a cercar la presència als mitjans de comunicació **"tradicionals"** que ha anat en paral·lel a una estratègia de crear xarxa amb altres entitats i institucions de l'entorn social.

De l'atenció telefònica l'atenció integral de la salut emocional

El procés de renovació que ha emprés la fundació culmina ara amb el canvi de marca. **El projectes i dispositius passen ara a identificar-se sota el paraigües Esperança en Línia**, una marca més moderna que deixa de relacionar-se amb l'atenció telefònica. Ens els darrers anys, amb la posada en marxa de l'atenció remota però també dels projectes en xat o l'acompanyament personal, l'entitat **vol allunyar-se de la noció del telèfon per a acostar-se** - sempre mantenint els valors essencials com ara l'escolta activa, l'empatia i la confidencialitat - **a una atenció més global de la salut emocional de la ciutadania**. Amb Esperança en Línia i la bafarada del còmic com a símbol de la conversa, com a element bàsic en la cerca del benestar emocional.



Aparicions en mitjans

Les aparicions en mitjans **han ascendit a** – aproximadament – **mig centenar al llarg de l'any**. Cadascuna d'aquestes ha anat lligada a diferents esdeveniments.



Febrer 2

Telèfon de Prevenció del Suïcidi.

Març 2

Serveis en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona. Presentació del Segon Pla de Salut Mental

Abril 1

Entrevista amb Oriol Homs, director de l'Observatori de l'Esperança

Juny 1

Xat de Suport Emocional per a Joves.

Juliol 11

Presentació de l'Observatori de l'Esperança
Resum de dades recollides als serveis durant 2023

Setembre 12

Telèfon de Prevenció del Suïcidi i Xat de Suport Emocional amb motiu del Dia Mundial de la Prevenció del Suïcidi

Octubre 2

Telèfon de Prevenció del Suïcidi i Xat de Suport Emocional per a Joves

Novembre 18

Posada en marxa del projecte pilot de xat de suport emocional de la Generalitat Obro Feel

Desembre 3

Segon premi al Voluntariat del Departament de Drets Socials
Participació d'Esperança en Línia en la celebració del desè aniversari del Clúster de Salut Mental de Catalunya

Presència a les xarxes socials

Durant 2023 **s'ha col·laborat amb dos professionals, una de manera continua i un altre de forma puntual**, per a la gestió de les xarxes socials. D'una part, l'entitat compta des de principis de l'any amb una **social media manager** que, de manera coordinada amb la responsable de comunicació, se n'ocupa de la gestió dels continguts. De manera puntual, s'ha comptat amb l'assessorament d'un professional expert en **social media marketing** en l'optimització de les campanyes publicitàries a xarxes. Aquesta nova organització ha permès aprofitar millor els recursos disponibles a la vegada que es guanyava en agilitat, que s'ha permès un augment de la freqüència de publicació als mitjans.



1.903
2022

2.139
2023



1.135
2022

1.587
2023



707
2022

784
2023



441
2022

724
2023

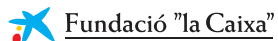
Fundació Ajuda i Esperança

ESPERANÇA
en línia

Amb la col·laboració:



Amb el suport de:



Johnson & Johnson

INSTITUCIÓN JOSEFA
MARESCH SERVET

FUNDACIÓ PRIVADA
COTTET-MOR

ÀLTIMA
Serveis Funeraris Integrats

F B A
Fundació Bosch Aymerich

Entitat membre de:



VOLUNTARI:ES.cat



Col·laboradors:

