

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS
TELÉFONO DE LA ESPERANZA ALICANTE

2019



Av. BENITO PÉREZ GALDÓS 41, ENTLO. C

03005 ALICANTE

alicante@telefonodelaesperanza.org

Nuestras actividades se dividen en cuatro campos de actuación:

1. Intervención en Crisis
2. Promoción de la salud emocional
3. Formación del Voluntariado
4. Acompañamiento a personas mayores

1. INTERVENCIÓN EN CRISIS**1.1. SERVICIO PERMANENTE DE INTERVENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIA, EN SITUACIONES DE CRISIS**

Este servicio funcionó durante las 24 horas todos los días del año. Su principal tarea consistió en escuchar, acoger, orientar e intervenir en situaciones de urgencia. Los colaboradores que integran este departamento atendieron también a las personas que se presentaron en sede sin cita previa, y que necesitaron el contacto humano cara a cara durante una situación de crisis grave.

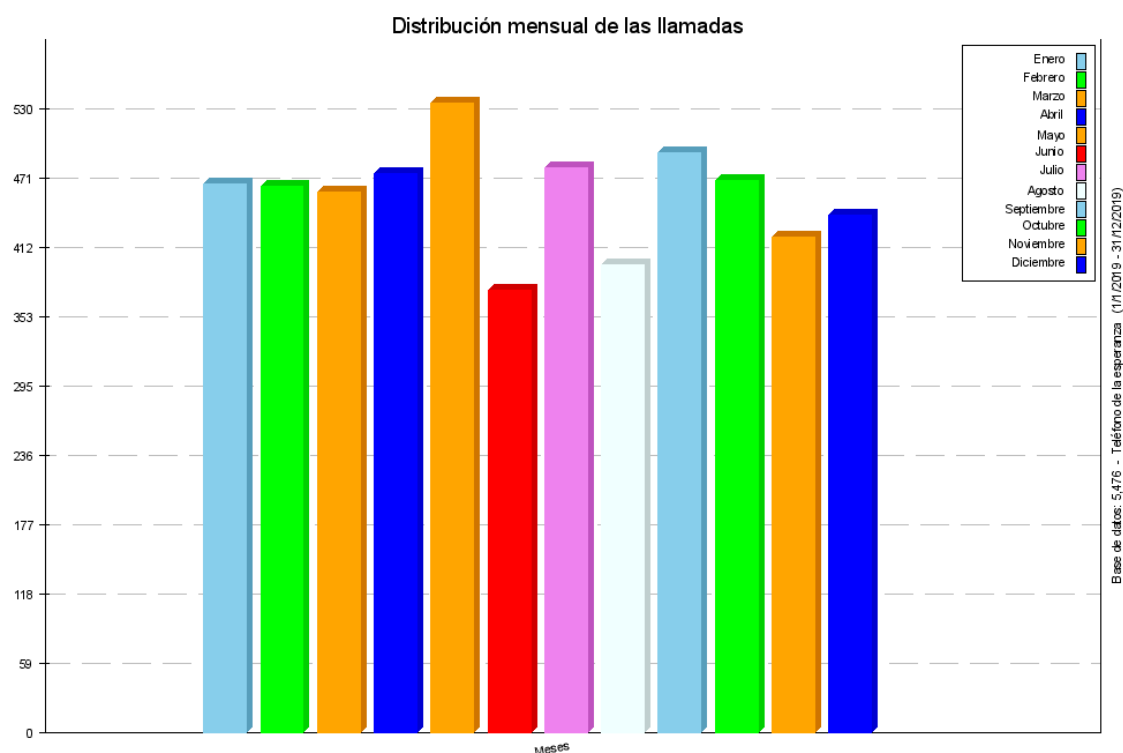
El servicio fue atendido por voluntarios/as entrenados adecuadamente en las técnicas de comunicación y relación de ayuda, en general, y en las de atención e intervención en situaciones de crisis psicológica.

Resultados

El Departamento de Orientación telefónica prestó el servicio de atención telefónica de la situación de crisis, a todas y cada una de las personas que lo demandaron. En 2018 se llevaron a cabo **5.476 intervenciones telefónicas**, en la provincia de Alicante, de las cuales cerca del **86%** corresponden al municipio de Alicante.

Las llamadas se contestan a través de dos líneas telefónicas: una línea fija, **965 131 122**, y una móvil **717 003 717**. La media es de **455** llamadas por mes.

El servicio de atención telefónica se rige por la garantía del anonimato, razón por la cual no podemos saber si la llamada se realiza desde la ciudad de alicante, o desde otro lugar de la provincia. La desagregación no es posible en este caso.



Llamadas por mes, durante 2019

1.2. INTERVENCIÓN Y SEGUIMIENTO EN ENTREVISTA PERSONAL

En aquellas situaciones en las que no fue suficiente la ayuda por teléfono, se ofreció a los usuarios, la posibilidad de ser **atendidos personal, anónima y gratuitamente**, en la sede del Teléfono de la Esperanza, por los siguientes departamentos de profesionales:

- Psicología
- Orientación Familiar
- Mediación familiar
- Jurídico

Resultados

a. Departamento de Psicología

Durante 2019, los 7 profesionales que integraron este departamento se ocuparon fundamentalmente de atender los casos de trastornos de ansiedad, depresión, soledad, conflictos relacionales, problemas con niños y adolescentes, etc.

b. Departamento de Orientación y Mediación Familiar

Durante 2019, los 4 profesionales que integraron este departamento, se ocuparon de todo lo relacionado con la problemática familiar y de pareja, conflictos generacionales, dificultades en la educación de los hijos, etc.

c. Departamento Jurídico

Durante 2019 los 3 profesionales que integran este departamento, se ocuparon de asesoramiento matrimonial, asuntos civiles, penales, problemática de la mujer, etc.

En 2019, se realizaron **680 citas** personales en estos departamentos profesionales, pues a cada nueva entrevista, se le atendió un promedio de 4 veces.

El servicio de atención en los departamentos profesionales, también se rige por la garantía del anonimato, razón por la cual no podemos saber, a ciencia cierta, el lugar de procedencia o residencia de todos los beneficiarios, pero estimamos que cerca del **80%** corresponden al municipio de Alicante.

2. PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN

2.1. CURSOS, GRUPOS Y TALLERES DE PROMOCIÓN DEL BIENESTAR EMOCIONAL

Durante 2019 se llevaron a cabo los siguientes cursos y talleres de promoción del bienestar emocional:

Cursos y Talleres

- Club de lectura Alicante y Elche. Las reuniones del club de lectura se llevaron a cabo cada dos meses, tanto en Alicante como en Elche, con un promedio de asistencia de 12 personas por cada reunión, y un total de 12 sesiones, y un promedio de asistencia durante 2019 de 144 personas.

- Curso Desarrollo Personal, Alicante. Se llevó a cabo a partir del 17 de enero, durante 4 jornadas intensivas y 8 sesiones de seguimiento. Participaron 18 personas.
- Taller Ayuda a tus hijos a crecer. Este curso se llevó a cabo tanto en Alicante como en Callosa de Ensarriá. Participaron en cada grupo 12 personas, y la duración del taller fue de 8 sesiones.
- Curso Personas Tóxicas. Se llevó a cabo en Alicante. Este curso incluye dos jornadas intensivas, y 8 sesiones de seguimiento. El curso se llevó a cabo a partir del 14 de febrero, con un total de 10 sesiones y 20 participantes.
- Taller positivamente. Este taller se llevó a cabo en Elche a partir del 20 de marzo. Consta de 8 sesiones, y participaron 12 personas.
- Formación de nuevos voluntarios. Este curso se llevó a cabo en Alicante desde el 2 de abril, durante 14 sesiones, y participaron 12 personas.
- Curso Yo me quiero. Este curso se llevó a cabo en Alicante a partir del 4 de abril, durante 8 sesiones, y participaron 22 personas.
- Taller de Inteligencia emocional. Este taller se llevó a cabo en Alicante a partir del 6 de mayo, durante 8 sesiones, y participaron 11 personas.
- Taller Toma de decisiones. Este curso se llevó a cabo en Alicante a partir del 7 de mayo, durante 4 sesiones, y participaron 13 personas.
- Curso Conocerse para crecer. Este curso se llevó a cabo en Alicante, a partir del 19 de septiembre, durante 12 sesiones, y participaron 24 personas.
- Taller Mindfulness. Este taller se llevó a cabo en Elche a partir del 23 de octubre, durante 8 sesiones, y participaron 18 personas.
- Taller de Autonomía emocional. Este taller se llevó a cabo en Alicante, a partir de 7 de noviembre, y participaron 16 personas.
- Taller Aprender a perdonar. Este taller se llevó a cabo en Callosa de Ensarriá, a partir del 22 de noviembre, durante 8 sesiones, y participaron 10 personas.

2.2. JORNADAS DE PREVENCIÓN

A lo largo de todo el año 2018, hemos llevado a cabo diferentes jornadas de prevención relacionadas con distintos temas de relevancia social. En estas jornadas se informó a la población sobre los factores de riesgo para su bienestar emocional, y sobre las herramientas de prevención que pueden disminuir los riesgos de deterioro de su calidad de vida.

Las jornadas se desarrollaron de la siguiente manera:

- Conferencia: La soledad de nuestros mayores, se llevó en el Ámbito Cultural de El Corte Inglés, el 16 de enero. Asistieron 80 personas.
- Conferencia: Madres y padres emocionalmente inteligentes, se llevó a cabo el 30 de enero en el Real Liceo Casino de Alicante; asistieron 40 personas.
- Conferencia: La soledad de nuestro Mayores, se llevó a cabo el 20 de febrero en Tetería Xoxís de Alicante, y asistieron 40 personas.
- Conferencia: Madres y padres emocionalmente inteligentes, se llevó a cabo en la sede del Teléfono de la Esperanza de Alicante, y asistieron 30 personas.
- Conferencia: Madres y padres emocionalmente inteligentes, se llevó a cabo el 9 de mayo en la Sala de Exposiciones del Excmo. Ayto. de San Vicente del Raspeig. Asistieron 20 personas.
- Conferencia: Persona mayores solas, se llevó a cabo el 30 de mayo en la Sala de Exposiciones del Excmo. Ayto. de San Vicente del Raspeig. Asistieron 30 personas.
- Maratón de Zumba: Se llevó a cabo el 9 de junio, en Arenales del Sol, y participaron 60 personas.
- Conferencia: Hola Soledad, se llevó a cabo el 20 de junio en el Centro de congresos de Elche. Asistieron 60 personas.
- Conferencia: Vivir en el presente, se llevó a cabo el 17 de octubre en el Centro de Congresos de Elche. Asistieron 90 personas

- Jornadas de prevención del suicidio: se llevaron a cabo el 10 de septiembre en la Fundación Caja Mediterráneo de Alicante, y asistieron 90 personas.
- Jornadas de prevención del suicidio: Se llevaron a cabo el 20 de noviembre en el instituto Batoy de Alcoy, y participaron 50 personas.



3. FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO

3.1. FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO PARA LA RELACIÓN DE AYUDA

Nuestra Formación del Voluntariado responde a la demanda de una capacitación sistemática en el voluntariado.

Esta formación se dirigió a personas con aptitudes de ayuda y muy sensibilizadas socialmente, que buscaban formarse para fomentar el crecimiento propio y de los demás, ya sea en el marco de la familia, en la propia profesión y, sobre todo, colaborando en Organizaciones Voluntarias de Ayuda. Es un grupo abierto a todos los solicitantes, que en su mayoría son hombres y mujeres de toda la provincia en edades comprendidas principalmente entre los 24 y los 60 años. Durante 2018, asistieron a esta formación 12 personas.

3.2. FORMACIÓN CONTINUA DEL VOLUNTARIADO.

Consta de diversas actividades de formación, entre las cuales se encuentran talleres, cursos, charlas, seminarios, etc., los cuales se realizan durante todo el año. Las actividades llevadas a cabo durante 2018, fueron:

3.3.1. Jornada de formación para los voluntarios

Con el ánimo de fortalecer la socialización entre los voluntarios, y el intercambio de experiencias para una mejor prestación de nuestros servicios, hemos diseñado una actividad que nos permite agrupar a nuestros colaboradores en un mismo lugar y espacio de tiempo, reforzando los vínculos personales y los vínculos con la actividad voluntaria.

Esta actividad de convivencia contribuyó, además, a poner en común acciones, objetivos, ideas etc., que facilitaron el desempeño de nuestra función social, y estimuló la construcción de un clima organizacional y un ambiente de trabajo cordial y positivo. Aunque en el transcurso del año, realizamos otras actividades de integración, concretamente, reuniones por departamentos, la convivencia anual es por ahora, la actividad que nos facilita disponer de un tiempo suficiente para compartir y trabajar, siguiendo un programa prediseñado, que nos ayuda a conseguir tales fines.

La jornada de formación se llevó a cabo el 26 de octubre en Valencia, y participaron un total de 160 voluntarios del Teléfono de la Esperanza, de toda la Comunidad Valenciana.



Jornada de formación para voluntarios del Teléfono de la Esperanza

3.3.3. Jornadas de formación y Convivencia para los voluntarios



Se llevaron a cabo dos jornadas intensivas, el 27 de abril y el 26 de septiembre, para reforzar la formación en prevención del suicidio y atención a personas mayores, de los voluntarios del Teléfono de la Esperanza. Participaron un total de 40 voluntarios en cada jornada.

4. Acompañamiento a Persona Mayores

Cerca del 45% de las llamadas atendidas en el Teléfono de la Esperanza, presentan como problema de fondo, la soledad y la incomunicación, situación que se detecta especialmente en las personas mayores de 65 años. De igual manera, se ha comprobado que el riesgo de suicidio aumenta con la edad, observándose que el mayor índice de suicidios se encuentra en las mujeres, de entre 70 y 79 años, y en los hombres de entre 80 y 89 años (Instituto Nacional de estadística, 2015).

Finalidad del programa:

Facilitar y promover el bienestar y la salud emocional de las personas mayores quienes se encuentran en riesgo o situación de soledad, marginación, aislamiento y/o exclusión social, mediante el acompañamiento telefónico realizado por voluntarios expertos en la relación de ayuda.

Este programa, del Teléfono de la Esperanza, ofreció **acompañamiento telefónico** a personas mayores que se encuentran en situación de soledad y/o aislamiento.

Dirigido a:

1. Personas mayores de 60 años que viven solas y/o se sienten solas.
2. Personas mayores de 60 años sin contacto con amigos y/o familiares, o con muy poco contacto.
3. Personas mayores de 60 años, que pasan mucho tiempo solas, y desean acompañamiento por parte de otras personas.

4. Personas mayores de 60 años, con limitaciones físicas y/o logísticas, que les dificulten integrarse y/o participar en actividades y/o grupos sociales.

Durante este año, se realizaron **400 llamadas** de acompañamiento a personas mayores, desde el Teléfono de la Esperanza de Alicante, y en el mes de marzo, se firmó un acuerdo de colaboración con el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, para mejorar el acompañamiento a las personas mayores que se encuentran solas.

Alicante, enero de 2020

Francisco Manuel Sabuco Martínez

Presidente Teléfono de la Esperanza de Alicante