

Memoria de actividades

2020



INDICE

INTRODUCCIÓN	2
1. HITOS MÁS REPRESENTATIVOS DEL TEG	5
2. QUIENES SOMOS.....	6
3. SERVICIOS DEL TEG EN NUESTRA SOCIEDAD	8
4. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA CIUDADANÍA	11
5. RELACIONES CON OTRAS ENTIDADES.....	20
6. PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS Y REUNIONES VINCULADAS A LAS OBLIGACIONES Y COMPROMISOS DEL TEG CON DIVERSAS ENTIDADES PÚBLICAS	25
7. NUEVOS PROYECTOS INICIADOS EN 2020	27
8. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL TEG	28
9. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN Y LA ORGANIZACIÓN INTERNA DEL TEG.....	31
10. DATOS SOBRE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN UTILIZADOS PARA VALORAR LOS SERVICIOS DEL TEG	32
11. AGRADECIMIENTOS	33

INTRODUCCIÓN

2020 ha sido un año marcado por la Pandemia del COVID 19. Ha evidenciado nuestras limitaciones como organización pero, sobre todo, ha mostrado nuestras fortalezas.

El teléfono, un dispositivo de comunicación y de intervención que muchas personas consideraban desfasado, ha demostrado ser una herramienta de atención fundamental, para acompañar a personas vulnerables, en situación de fragilidad, a quienes se sienten solas, angustiadas y aquellas que atraviesan situaciones especialmente dolorosas.

Nuestro equipo de voluntariado ha demostrado ser una de nuestras fortalezas. Ha sabido adaptarse a las nuevas circunstancias y su compromiso ha sido admirable, tanto por su actitud como por su disponibilidad a realizar los turnos que fueran necesarios para responder a las demandas de la población.

Durante los primeros meses de la pandemia (marzo-junio) fuimos capaces de reorganizar los servicios de atención (el 900840845 y el asesoramiento psicológico) para continuar respondiendo a las demandas y necesidades de escucha y acompañamiento de la población de Gipuzkoa en esos meses tan duros. De hecho, gracias a la disposición de nuestro voluntariado y del propio equipo técnico hemos podido ofrecer el doble de horas de atención.

Una de las limitaciones que he emergido en nuestra organización tiene que ver con el manejo de las nuevas tecnologías por parte de nuestro equipo de personas voluntarias (de manera especial, con las de mayor edad); nos referimos sobre todo al uso de plataformas para la realización de reuniones y encuentros (Skype, Zoom). Sin embargo, la mayoría de las veces, hemos sabido salvar este obstáculo con el apoyo y asesoramiento del equipo técnico del Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa. No obstante, es un aspecto que necesitaremos abordar con una formación específica durante 2021.

Esta brecha digital que hemos detectado en algunas personas del equipo de voluntariado, también la hemos encontrado en muchas de las personas que atendemos en el TEG. Esta brecha la encontramos tanto en la falta de dispositivos tecnológicos adecuados (móvil con acceso a internet, ordenador o Tablet) como en la falta de formación para su correcta utilización. Es una necesidad que hemos hecho llegar a las diferentes administraciones (autonómica, foral y local).

Como puede comprobarse en la presente memoria, a pesar de haber sido un año difícil, desde el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa hemos continuado ofreciendo los diferentes Servicios a la ciudadanía, hemos continuado con alguna actividades y proyectos iniciados en 2019 y hemos puesto en marcha otros nuevos.

“ESTÁ BIEN NO ESTAR BIEN. ESTÁ BIEN LLORAR. ESTÁ BIEN QUERER ESTAR SOLO Y ESTÁ BIEN SENTIR QUE NO QUIERES ESTARLO. ESTÁ BIEN SENTIR QUE NO SABER CÓMO VIVIR Y QUE TE CANSA. ESTÁ BIEN BUSCAR MOMENTOS DE DISTRACCIÓN PARA QUE LA MENTE SE SIENTA MENOS AGOBIADA. ESTÁ BIEN SENTIR MIEDO DEL FUTURO. ESTÁ BIEN SENTIR ALEGRÍA INTENSA UN RATO Y TRISTEZA PARALIZANTE DESPUÉS. ESTÁ BIEN NECESITAR, BUSCAR, PEDIR Y DAR AYUDA. ESTÁ BIEN SENTIR”.

Y DESDE EL TEG OFRECEMOS ESA VALIDACIÓN DE TODO LO QUE SENTIMOS, SIN JUZGAR, HABLANDO DE VERDADES PERSONALES Y BUSCANDO ESPACIOS DE CONFIANZA DONDE LA PERSONA NOS CUENTE TODO AQUELLO QUE VA SINTIENDO A LO LARGO DE SU VIDA, ACOMPAÑÁNDOLE Y ESTANDO CUANDO ELLA LO NECESITE.

1. HITOS MÁS REPRESENTATIVOS DEL TEG

- 1987** Se funda en San Sebastián el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa
- 1997** Gracias a Cáritas, **cambio de sede** a la actual en la Calle Arrasate
- 2006** Se produce el **relevo de Junta Directiva y Dirección** del servicio
Firma de Convenio con la Diputación Foral de Gipuzkoa para garantizar el funcionamiento interno del servicio
- 2007** Instauración de **la línea gratuita** para la ciudadanía 900 840 845
Reconocimiento del Gobierno Vasco como servicio de Utilidad Pública
- 2008** Se alcanza la cifra de **40 voluntarios/as** y más de **40.000 llamadas**
- 2011** Recibe por parte de la Diputación Foral de Gipuzkoa el **Premio al Voluntariado**
- 2012** El TEG celebra sus **Bodas de Plata** y alcanza las **50.000 llamadas**
- 2014** **Medalla al Mérito Ciudadano** concedida por el Ayuntamiento de Donostia- San Sebastián y concesión de la autorización sanitaria de instalación y funcionamiento por parte de Gobierno Vasco
- 2015** Implantación de la Plataforma en formato red social **"Transfórmate"**
El TEG pasa a ser miembro del **Consejo Social del Ayuntamiento de Donostia**
- 2016** Diputación Foral de Gipuzkoa reconoce al TEG como **"una actividad prioritaria de mecenazgo"** para este año.
- 2017** Conmemoración del XXX Aniversario del TEG.
- 2019** Entrada en el **Consejo Sectorial de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia**
- 2020** Formamos parte del **Grupo Motor que está impulsando un proceso participativo y territorial para construir colectivamente una Estrategia para afrontar el reto de la(s) soledad(es) no deseadas en las personas mayores y fortalecer los vínculos sociales y comunitarios**. Es un proceso liderado por la Diputación Foral de Gipuzkoa (Fundación Adinberri, Departamento de Políticas Social y Dirección General de Participación Ciudadana).

2. QUIENES SOMOS

El Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa nace en el año 1987, como un recurso social con un ideal muy claro; *proporcionar un encuentro telefónico de acceso fácil e inmediato de escucha, comprensión y ayuda a toda aquella persona que se encuentre con necesidad de ser escuchada. Se crea con el lema:*

“Que en Gipuzkoa ninguna persona se encuentre en soledad ante un problema que pone en crisis su esperanza”

La herramienta que utiliza principalmente es la escucha activa dentro del contexto de la relación de ayuda.

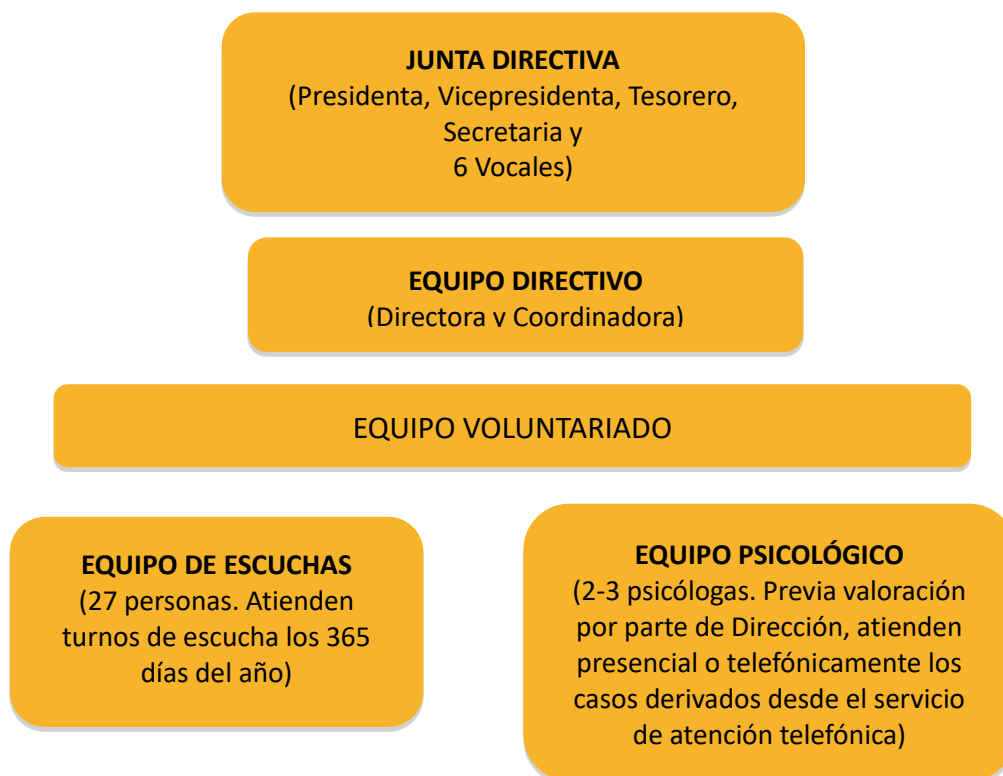
Según el Artículo 2 de los Estatutos de la Asociación, los fines de esta asociación son los siguientes:

Artículo 2.- Los fines de esta Asociación son:

1. El Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa / Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa se constituye como respuesta a la problemática cada vez más aguda y creciente de personas solas y vulnerables, incapaces de enfrentarse a sus problemas sin un apoyo terapéutico adecuado. Según todos los análisis, seguirán creciendo en la sociedad urbana los problemas de incomunicación, soledad, desarraigo, depresión, pérdida de identidad o inestabilidad psíquica. El número creciente de suicidios es sólo el síntoma extremo de la crisis de personas abocadas a la autodestrucción.
2. La desestructuración de la familia, la crisis de la pareja, la ausencia de relaciones cálidas, el estilo de vida acelerada, la movilidad social o el fracaso profesional seguirán haciendo crecer en el futuro la vulnerabilidad de no pocos. Por otra parte, fenómenos concretos como el maltrato a la mujer, el alcoholismo, las drogas, el consumismo compulsivo, las ludopatías o la adicción a Internet agudizan la crisis y el desvalimiento de personas que no sólo necesitan encontrar una solución a su problema sino, antes incluso, la capacidad de reaccionar y enfrentarse a su deterioro personal con coraje y realismo.
3. El Teléfono de la Esperanza que promueve la Asociación es un servicio de urgencia, de acceso fácil e inmediato, siempre dispuesto a escuchar y ayudar a toda persona que, en un determinado momento, no tiene a quién acudir para enfrentarse a su problema. Este Teléfono de la Esperanza realiza tareas de orientación, apoyo psicológico, información de recursos y facilitación de gestiones, pero su ayuda más específica se caracteriza por dos rasgos: la escucha activa como terapia para reconstruir a la persona y el fortalecimiento de su esperanza como factor básico para enfrentarse a sus problemas.
4. Lo que define, por tanto, al servicio del Teléfono de la Esperanza no es la atención a un determinado campo de problemas, sino la ayuda inmediata y urgente a cualquier persona que, desbordada por su propio problema, sea de la naturaleza que sea, ve amenazado el sentido de su vida y la esperanza de futuro.

5. Para garantizar mejor la atención a la persona en crisis, el Teléfono de la Esperanza se caracteriza por algunos rasgos básicos que lo diferencian de otros servicios. El Teléfono es de carácter absolutamente gratuito, lo que le permite ser un servicio abierto y accesible a todos. Es un servicio apolítico que no depende de ninguna ideología política ni forma parte de institución partidista alguna, sino que actúa con autonomía propia sin otro interés que la mejor atención a la persona en crisis. Es un servicio aconfesional que no pertenece a institución religiosa alguna ni promueve ningún tipo de proselitismo. El Teléfono es confidencial y anónimo para garantizar y favorecer una comunicación más confiada y eficiente.
6. Con el fin de que la sociedad guipuzcoana cuente con un servicio de calidad para atender la problemática arriba señalada, la Asociación promoverá, desarrollará y potenciará el servicio del Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa / Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa, asegurando los medios económicos y la publicidad necesaria, y velando por su adecuado funcionamiento conforme a la filosofía y rasgos fundamentales de los Teléfonos de la Esperanza.
7. La Asociación podrá también crear y desarrollar otros servicios semejantes (por ejemplo, un Centro de Escucha) con la misma finalidad de ayudar a personas en crisis y luchar contra la soledad, la incomunicación, la depresión o la desesperanza. La Asociación podrá asimismo desarrollar iniciativas encaminadas a concienciar a la sociedad sobre este tipo de problemática realizando una labor de carácter orientador y preventivo.
8. Sin perjuicio de las actividades descritas anteriormente, la Asociación, para el cumplimiento de sus fines podrá:
 - Desarrollar actividades económicas de todo tipo, encaminadas a la realización de sus fines o a allegar recursos con ese objetivo.
 - Adquirir y poseer bienes de todas clases y por cualquier título, así como celebrar actos y contratos de todo género.
 - Ejercitar toda clase de acciones conforme a las Leyes o a sus Estatutos.

Nuestra **estructura organizativa** es la siguiente:



3. SERVICIOS DEL TEG EN NUESTRA SOCIEDAD

Nuestros servicios se rigen por los siguientes valores:

gratuidad, anonimato, confidencialidad, igualdad de oportunidades (con independencia de su nacimiento, raza, sexo, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social)

Los servicios que prestamos a la ciudadanía de Gipuzkoa en el TEG son:

Atención Telefónica 900 840 845 /943429742 (fuera de Gipuzkoa)
365 días al año. Atendido por el equipo de escuchas.

Asesoramientos Psicológicos en sede

Unas 4 sesiones, prorrogables a otras 4 para afrontar mejor sus dificultades.
En caso de necesidad es derivado a recursos acordes a su situación problemática.
Este tipo de servicio es atendido por las psicólogas voluntarias.

Atención a los correos electrónicos

Atención al telesgi@telesgi.org cuando la persona quiere ponerse en contacto con el TEG a través de esta vía.

Asesoramientos Psicológicos y Seguimientos telefónicos

Las características son las mismas que los asesoramientos en sede, pero se realizan a través del teléfono.

Orientado a personas con dificultades de movilidad, económicas, conciliación familiar, necesidad de mantener el anonimato o cualquier otra circunstancia que así lo requiera.

Para esta labor, y para asegurar la calidad de la atención, el servicio del TEG emplea una escucha activa en todos sus servicios.

La situación de emergencia sanitaria decretada en marzo de 2020, como consecuencia del COVID 19, **durante los meses de marzo a junio**, nos llevó a realizar una serie de actuaciones con el fin de, no sólo asegurar la continuidad de nuestros servicios a la ciudadanía de Gipuzkoa, sino de llegar al máximo de personas posibles que pudieran necesitarlos en esta situación tan excepcional. Todo esto, salvaguardando la salud física y mental de nuestro equipo de voluntarias y voluntarios. Por ello, desde el TEG pusimos en marcha las siguientes medidas proactivas:

- Asegurar la continuidad del Servicio de Atención Telefónica: Desvío de llamadas desde el 900 840 845 a los teléfonos privados de nuestro voluntariado, asegurando su anonimato y protegiendo su salud.
- Reforzar el Servicio de Atención Telefónica
 - Asegurar la presencia de 2 personas voluntarias en cada uno de los turnos. Esto nos permite doblar el número de atenciones.
 - Ampliación de horarios de atención durante los días festivos (19 de marzo, jueves santo, viernes santo, lunes de Pascua se realiza el mismo horario que entre semana).
- Seguimiento individualizado a personas más vulnerables (2 veces semana como mínimo).
- Continuar ofreciendo asesoramiento psicológico, sólo por vía telefónica.
- Mayor seguimiento y contacto con nuestro voluntariado: 1) acompañamiento emocional; 2) elaboración de pautas vinculadas a la crisis del coronavirus; 3) coordinación del trabajo. Por primera vez hemos utilizado el Skype como herramienta de comunicación con ellas y ellos.
- Continuar con la formación de futuras escuchas, que iniciamos a finales de enero: cambios en la metodología de trabajo (tareas para casa, tutorías individuales y clases grupales a través de zoom).

3.1. Mejoras introducidas en nuestros Servicios

Una parte importante de las mejoras introducidas afectan a nuestro sistema de evaluación. En concreto hemos mejorado la base de datos de recogida información referida a los nuevos indicadores de evaluación y valoración que hemos incorporado en 2019. Esta mejora ha facilitado el análisis de los datos que recogemos.

Hemos comenzado a elaborar informes comparativos de evaluación de los datos referidos a 2018 y 2019 tanto sobre las personas nuevas atendidas en el Servicio 900 840 845 como en el Servicio de Asesoramiento Psicológico.

Hemos realizado algunos cambios en el protocolo de derivaciones de las personas que llaman al servicio de atención telefónica 900840845. Es decir, a veces en función de la problemática que presentan las personas, se les ofrece la posibilidad de recibir asesoramiento psicológico profesional; en otros casos, se les informa de los recursos socio-comunitarios que existen en su municipio o en el territorio para abordar la problemática que presentan.

En 2020 se han incorporado 4 nuevas voluntarias al servicio de atención telefónica, lo que ha reforzado dicho servicio.

En lo que respecta al servicio de asesoramiento psicológico profesional, en enero de 2021 se incorporará como voluntario un nuevo psicólogo a nuestro equipo, experto en duelo.

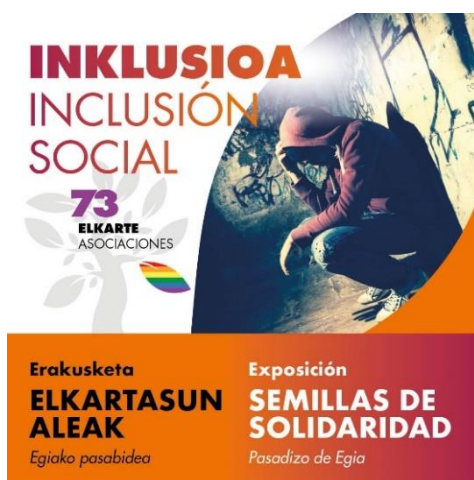
4. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA CIUDADANÍA

4.1 Difusión del TEG

- Participación en el Proyecto “Semillas de la Solidaridad” organizado por Gipuzkoa Solidaria.

Del 16 de octubre al 12 de noviembre, Gipuzkoa Kutxa Solidarioa organizó una exposición para dar a conocer la importante labor que realizan las 180 asociaciones que forman parte de esta red, entre ellas el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa.

Nuestra Asociación estaba, junto con otras 72 asociaciones, en el apartado de Inclusión Social.



- Stand en Elgoibar

Durante la mañana del día 13 de Noviembre acudimos a Elgoibar para dar información sobre nuestros servicios a la ciudadanía. Aprovechamos además para acudir a las 4 farmacias que cuenta el municipio y a la Policía Municipal para dejar nuestras tarjetas con los servicios y horarios, así como alguna publicación sobre la culpa, el sentimiento de soledad entre otros. Adjuntamos la publicidad que se hizo en el pueblo sobre nuestra visita y alguna foto del momento.

6 ostirala

Kontzertua: OINGOAN BAI! ELANERS eta LEOK'K.
20:30ean, Herriko Antzokian.

13 ostirala

Informazio mahai: GIPUZKOAKO ITXAROPENAREN TELEFONOAREN ZERBITZUA.
10:30etik 14:00etara, Kalebarren plazan. Antolatzaileak: GIT eta Ongizate saila.

Antzerkia: MOKO ZORROTZA, Txalo Produktzioak.
20:30ean, Herriko Antzokian.

15 igandea

Antzerki familiarra: PINOCCHIO, Gorakada.
16:30ean, Herriko Antzokian.

17 asteartea

Hitzaldia: AGNHA/(TDAH) ETXEAN. Egunerokotasuna nola ezagutu eta kudeatu.
18:30ean, Aita Agirre kulturguneko areto nagusian.
Antolatzailea: ADAHIGI eta Ongizate Saila.
Edukiera kontuengatik nahitaez inskribatu behar da: ongizatea@elgoibar.eus

18 asteazkena

Informazio mahai: DEBABARRENEKO PARKINSON ELKARTEAREN ZERBITZUAK AURKEZTU.
9:30etik 13:00etara, Kalebarren plazan. Antolatzaileak: Deparkel eta Ongizate Saila.

6 viernes

Concierto: OINGOAN BAI! ELANERS eta LEOK'K.
A las 20:30, en el Herriko Antzokia.

13 viernes

Mesa informativa: SERVICIO DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA DE GIPUZKOA.
De 10:30 14:00, en Kalebarren plaza. Organizan: TEG y el Dpto. Servicios Sociales.

Teatro: MOKO ZORROTZA, Txalo Produktzioak.
A las 20:30, en el Herriko Antzokia.

15 domingo

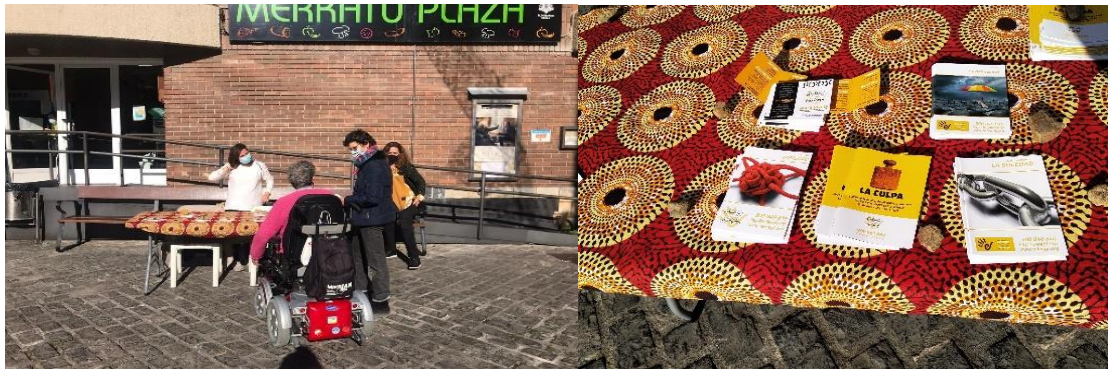
Teatro familiar: PINOCCHIO, Gorakada.
A las 16:30, en el Herriko Antzokia.

17 martes

Charla EL TDAH EN CASA. Cómo reconocer y gestionar el día a día.
A las 18:30, en el areto nagusia de Aita Agirre kulturgunea.
Organizan: ADAHIGI y el Dpto. Servicios Sociales.
Inscripción obligatoria por cuestiones de aforo: ongizatea@elgoibar.eus

18 miércoles

Mesa informativa: PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DEBABARRENEKO PARKINSON ELKARTEA.
De 9:30 a 13:00, en Kalebarren plaza. Organizan: Deparkel y el Dpto. Servicios Sociales.



4.2. Medios de comunicación, redes sociales y otros formatos de difusión

Radio:

27 de enero ofrecemos una entrevista a Radio Pasaia sobre la soledad y el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa.

17 de marzo Onda Vasca:

https://www.ondavasca.com/?fbclid=IwAR3FrJ8_1Gu-iPonmeA70Hkq_JuV3TRCGQPlng6pBOFMJeaFdlo_MbhAcU#/audios/el-telefono-de-la-esperanza-en-gipuzkoa-escucha-activa-en-tiempos-de-crisis

Para difundir el proyecto “Una persona un reto”:

https://www.eitb.eus/es/radio/radio-euskadi/programas/boulevard/detalle/7217753/una-persona-reto-maribel-pizarro-directora-teléfono-esperanza/?fbclid=IwAR315UqsT8SNcD9c83jNyl3Z7OuxjFhVWOSGgeoVYAv8Vt2oB-DPPoA_e5E

Televisión:

- ✓ 25 de marzo en Teledonosti (minuto 56:30): <http://www.teledonosti.tv/gipuzkoa-diario/video/6144752589001/>
- ✓ 30 de marzo en Noticias de Gipuzkoa: <https://www.noticiasdegipuzkoa.eus/actualidad/sociedad/2020/03/30/bakardadeari-telefonoz-aurre-egiten/1021766.html>
- ✓ 26 de mayo en ETB1 en el programa de “Ur Handitan” sobre la soledad no deseada: <https://www.eitb.tv/eu/bideoa/ur-handitan-5-denboraldia/6589/173903/bakardadeak/?fbclid=IwAR0XHW7A6ngSd1d78G5ogazOpRjJC6jH9ICddDfppLNzTjklBfOBt5ce6A>
- ✓ 1 de junio en Teledonostia, en el Programa “Aintona. Amona. Maite zaitut” <http://www.teledonosti.tv/especiales-td/video/6160869642001/>

Facebook:

Aprovechamos esta red social para publicar nuestras actividades, y temas que nos interesa dar a conocer a la ciudadanía. Actualmente tenemos 845 personas que nos siguen.

Instagram:

Gracias al nuevo proyecto que pusimos en marcha #unapersonaunreto, empezamos a tener presencia en Instagram, haciendo un nuevo perfil y buscando seguidores. En estos momentos contamos con 114 seguidores.

Materiales corporativos:

Durante 2020 desde el TEG hemos continuado editando diversos materiales: tarjeta de presentación y folleto corporativo.

Otros:

Como es habitual, la información sobre el TEG así como la manera de contactar con nuestros servicios aparece publicitado en espacios como: la Guía del Voluntariado de Gipuzkoa (Gizalde), en Gipuzkoasolidarioa, en nuestra web www.telesgi.org y en el listado de teléfonos de interés y urgencia del Diario Vasco. Aparecemos también en el Mapa de activos para la salud y recursos comunitarios en Donostia.

Además, desde el 2011 hemos sido incorporados en la Guía de Centros y Servicios Sanitarios de Osakidetza, así como en el registro de Turismo Donostia, en el mapa que han colgado en la web Donostia.org de promoción de la Salud, en la guía de recursos del Dpto. de Juventud de Ayuntamiento de Donostia y en la red de Goiener Sarea.

<https://www.diariovasco.com/suplementos/brandedcontent/zorionak-hospital-universitario-20201228133607-nt.html>

4.3. Actuaciones de sensibilización

- Una persona un reto



Esta actividad, realizada entre abril y mayo, contó con la colaboración de Kutxa Fundazioa y Gipuzkoa Solidarioa.

Es un proyecto que nace para hacer de altavoz de todas las personas que en este estado de confinamiento se han superado, sea de la manera que sea, y han hecho algo que en otra circunstancia no hubieran hecho. Es una realidad que, en muchas ocasiones, las personas no ponemos en valor aquello que hacemos o conseguimos, y pasamos por alto muchas acciones que en sí mismas aportan bienestar a nuestras vidas.

Como no podía ser de otra manera, y predicando con el ejemplo, desde nuestra asociación, a través de dicho proyecto nos marcamos dos retos:

- Concienciar a las personas para que pongamos en valor aquello que conseguimos, por pequeño que sea.
- Reunir todos los relatos de superación logrados por las personas durante este confinamiento bajo el hashtag #UnaPersonaUnReto para construir UN GRAN RELATO DE SUPERACIÓN.

Hemos valorado de manera muy positivamente la presencia del Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa en los medios de comunicación con la difusión de esta actividad:

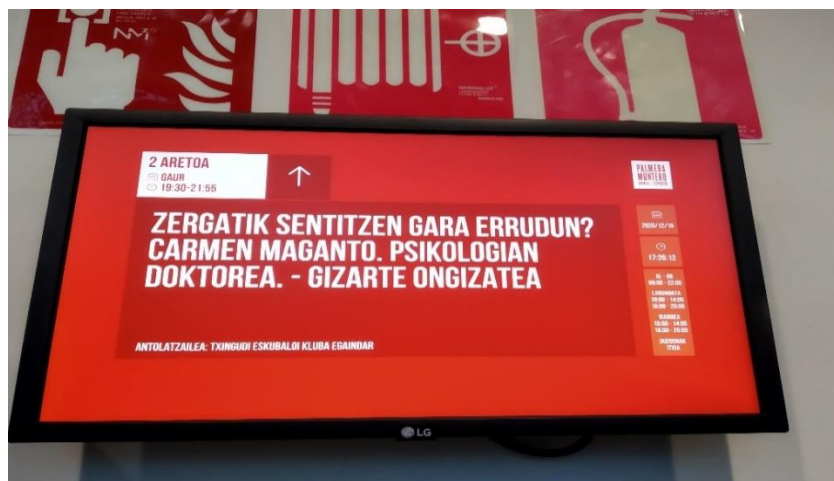
Página web “Una persona un reto”	https://unapersonaunreto.com/?fbclid=IwAR3omuU2bph0GJEV-4oAOH0N0d9GJY35LyKvqnY-HE_7lxMyDVnoPnQVYB0
Instagram TEG	instagram.com/telefonoesperanzagipuzkoa/
Facebook TEG	
Boulevard Radio Euskadi. EITB	https://www.eitb.eus/es/radio/radio-euskadi/programas/boulevard/detalle/7217753/una-persona-reto-maribel-pizarro-directora-telfono-esperanza/?fbclid=IwAR315UqsT8SNcD9c83jNyl3Z7OuxjFhVWOSGgeoVYAv8Vt2oB-DPPoA_e5E
Instagram Gipuzkoa Solidarioa	Varias entradas a lo largo de ese periodo de campaña
Facebook Gipuzkoa Solidarioa	5 de mayo de 2020
Newsletter Gipuzkoa Solidarioa Kutxa	https://gipuzkoasolidarioa.wordpress.com/2020/05/05/konfinamendu-honetan-zerbaitekin-gainditu-al-zara-kontaiozu-gipuzkoako-itxaropen-telefonoari/?fbclid=IwAR1S26MUbVvK5HG6n_UqaeikAuXOheTHJT7ImmhElc3H4P1_7WqQjDVGR-U

— Día Nacional de la Escucha (15 de noviembre)

Se colocaron 150 carteles en los autobuses de San Sebastián, gracias a DBUS, para concienciar sobre la importancia de la escucha y de nuestra labor como Asociación. Este año hemos diseñado un nuevo cartel para dicho evento donde pudimos dar importancia a las palabras, que para nosotras son la herramienta fundamental en nuestro día a día.



- Charla sobre “El sentimiento de culpa” en Irún con la colaboración del Área de Servicios Sociales en Palmera Montero, donde realizaron la publicidad de la misma.



- El 15 de diciembre se llevó a cabo en Irún la charla “¿Por qué nos sentimos culpables?”. Fue realizada por la Dra. en Psicología Clínica Carmen Maganto Mateo, así como una entrevista en Cadena SER Irún para abordar dicha temática.



4.4. Socialización del Conocimiento

- Participación en el Foro “Atalaya de la soledad” organizado por el Ayuntamiento de Zumarraga para abordar el tema de la soledad en ese municipio.

Durante el mes de abril una persona del equipo técnico del TEG estuvo participando en dicho Foro, aportando el conocimiento que sobre el tema de la Soledad no deseada hemos ido adquiriendo a lo largo de nuestros años de atención a personas que presentan esta problemática.

También aportamos las conclusiones extraídas, colectivamente, en la Jornada que celebramos el 7 de noviembre de 2019 en Tabakalera, en la que participaron más de 40 entidades (sociales y de la administración pública local y foral).

- Presentación de las conclusiones del estudio sobre “Soledad no deseada y personas en exclusión social”

El TEG, junto con varias entidades (Cáritas Gipuzkoa, EMAÚS Fundación Social, UPV/EHU y Diputación Foral de Gipuzkoa) organizó la jornada para presentar las conclusiones del estudio de investigación sobre *“soledad no deseada y personas en exclusión social”*.

El acto tuvo lugar el día 1 de diciembre en el Auditorio Antonio Beristain (Edificio Carlos Santamaría) y contamos con la colaboración especial de Fernando Fantova.

Se inscribieron 165 personas de entidades y ámbitos muy diferentes. Varios medios de comunicación se interesaron por la Jornada: Teledonosti, Onda Vasca y Radio Nacional de España.

- Elaboración y difusión de la publicación “¿Quién no se ha sentido culpable alguna vez?”

Este material ha sido elaborado por la Dra. en Psicología Clínica Carmen Maganto Mateo. Se han impreso 400 ejemplares en castellano y 400 en euskera, que hemos comenzado a repartir por diferentes municipios. Continuaremos con su distribución durante 2021.

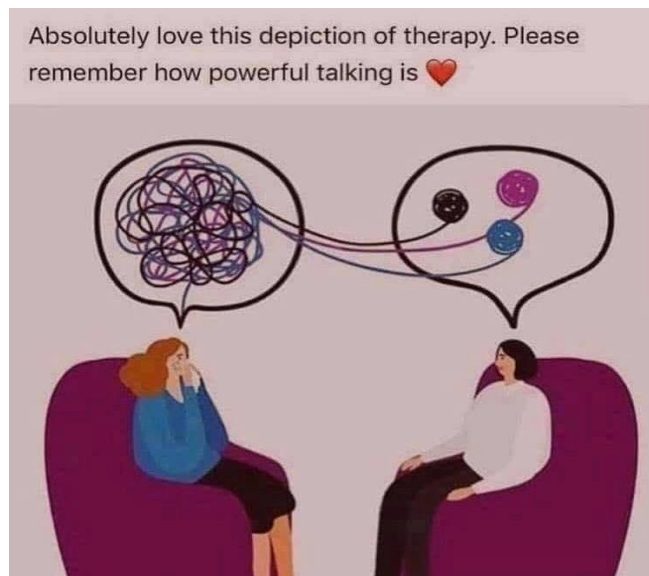


- Taller formativo sobre Escucha Activa para el programa Miriam (Cáritas Gipuzkoa)

Fue un taller presencial de 3 horas realizado en Julio de 2020 en el que participaron 7 personas. Fue muy bien valorado.

- Taller formativo sobre acompañamiento telefónico a personas mayores de Cáritas española

Fue un taller online de 2 horas realizado en diciembre de 2020 en el que participaron 180 personas de diferentes Comunidades Autónomas. Se abordó de manera sencilla la escucha activa y sobre todo cómo atender una llamada de una persona que se encuentra en soledad. La valoración fue muy positiva por parte de las personas asistentes.



- Ponencia “Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa: más de 30 años acompañando emocional y socialmente a las personas que se sienten solas”

La realizamos dentro del curso de verano organizado por el Ararteko “*La soledad no buscada. Modelos de Políticas Públicas y Compromiso de la ciudadanía*” (23-24 de septiembre, 2020). Participaron casi 200 personas.

También se ha realizado una publicación con todas las ponencias incluidas en dicho curso. Recibimos valoraciones muy positivas.

5. RELACIONES CON OTRAS ENTIDADES

5.1. Proyectos coliderados con otras entidades

- Bakardadea Konektatzen:

Formamos parte del grupo motor que está liderando un proceso de trabajo participativo y territorial para construir colectivamente una Estrategia orientada a afrontar el reto de la(s) soledad(es) no deseadas en las personas mayores, así como al fortalecimiento de los vínculos sociales y comunitarios -especialmente los intergeneracionales- en Gipuzkoa.

- Bizilagun, Bizipozak:

Junto con la comarca Saiaz, la Universidad de Deusto y el Ayuntamiento de Donostia, el TEG está liderando este proyecto financiado por la convocatoria Etorkizuna Eraikiz. Se pretende conocer las relaciones de proximidad y reciprocidad que se han producido durante la pandemia, tanto presenciales como a través de herramientas digitales o telefónicas porque están resultando ser una pieza clave para el apoyo de las personas en situación de fragilidad, vulnerabilidad o emergencia.

Desde el TEG estamos apoyando tanto la parte de diseño como la parte de participación ciudadana, apoyando uno de los grupos motores, que llevará el peso de la intervención comunitaria en Amara.

- Postalak 2020:

Desde el Ayuntamiento de Donostia se nos invitó a formar parte del equipo que ha liderado el proyecto *“Postalak 2020. Postales desde las emociones en tiempos de pandemia”*.

Es un proyecto que también está liderando Tabakalera, Emaús Fundación Socia y Kutxa Kultur y que nace con un doble objetivo: 1) Invitar a reflexionar sobre cómo nos sentimos y a poner en común las emociones que nos están acompañando en este tiempo de pandemia. Así podremos experimentar la fuerza que ofrece el reconocimiento y aceptación de nuestra propia vulnerabilidad como individuos y como sociedad y 2) Dar

visibilidad al impacto emocional de la crisis y explorar el potencial transformador que ofrece la gestión colectiva de las emociones en la construcción de resiliencia comunitaria. Se explica proyecto en esta página web <http://2020postalak.eus/es/>

5.2. Encuentros con Asociaciones de Gipuzkoa y otras entidades

TEKNIKA. El 8 de enero mantuvimos una reunión con la responsable de TEKNIKA y con el Viceconsejero de Formación Profesional del Gobierno Vasco para empezar a poner en marcha algunas ideas relacionadas con personas jóvenes y su situación de vulnerabilidad o fragilidad. Debido a la pandemia este contacto se retomará en 2021.

CEAR Gipuzkoa. El 24 de enero un grupo de 11 personas que se encuentran en petición de asilo y dos responsables de CEAR acudieron a las instalaciones del TEG para recibir información acerca de nuestro funcionamiento y servicios gratuitos. Fue una charla de una hora y media y además se llevaron material de difusión para colocarlo en sus instalaciones.

LAGAEL: el 11 de febrero tuvimos el placer de contar con la visita de 3 mujeres responsables de la Asociación LAGAEL para hablarnos de la asociación y sus servicios. Por parte del TEG se les ofreció información sobre nuestros servicios gratuitos para que deriven a aquellas mujeres que necesiten ser escuchadas.

ADINBERRI: es una relación que comenzó a gestarse a finales de 2019 y que en 2020 ha cristalizado a través del Proyecto que busca elaborar la estrategia contra la soledad no deseada en Gipuzkoa, tal y como hemos explicado anteriormente.

Donostia Lagunkoia: hemos participado en varias sesiones del Grupo Motor de Lkaleak (proceso participativo comunitario en el Barrio de Egia).

SAREGINEZ ha organizado el día 5 de diciembre, en el día del Voluntariado se ha adaptado la actividad *“Siembra voluntariado/ Erein boluntariotza”* a las medidas de seguridad e higiene por la pandemia y toda la actividad se ha realizado a través de las redes.

Desde el TEG acompañamos el texto con esta foto, que simboliza la necesidad de seguir sembrando voluntariado y de que las personas del equipo técnico deben velar por las necesidades de nuestro equipo (este árbol de Navidad está compuesto por cada uno de los deseos de los miembros de nuestro equipo de voluntariado).



MATIAZALEAK: Seguimos colaborando en todas las iniciativas que nos proponen de manera voluntaria.

EMAKTIVA, Motivación, Oportunidades y Empleabilidad dirigido a mujeres. El 28 de octubre mantuvimos un encuentro con la responsable de este nuevo recurso dirigido a mujeres con dificultades para la incorporación al mercado laboral. Ya hemos derivado a una mujer en este 2020.

5.3 Coordinación y colaboración con Asociaciones de Gipuzkoa

En 2020, hemos comenzado a establecer lazos de coordinación y colaboración (bidireccional) con dos asociaciones para realizar seguimiento y coordinación de casos:

ADINKIDE: entidad que aborda la soledad no deseada en personas mayores. Realiza acompañamientos presenciales y ahora con motivo de la pandemia también telefónicos. Además, está impulsando junto a otras entidades un proyecto comunitario en Pasaia. Este año hemos trabajado coordinadamente en el seguimiento de 3 personas (2 mujeres y 1 hombre).

AGIFES: es una entidad que aborda, desde distintas perspectivas, problemas de Salud Mental. Hemos trabajado coordinadamente en el caso de 1 hombre.

5.4 Convenios de colaboración

Para finalizar este apartado, queremos subrayar que desde 2018, el TEG ha establecido diversos **convenios de colaboración con varias Universidades**, con el fin de propiciar la realización de prácticas por parte del alumnado universitario, bien de Grado bien de Master. En 2020 hemos firmado un convenio de prácticas con las siguientes Universidades:

- UPV/EHU:

Facultad de Psicología de la UPV/EHU: hemos sido centro de prácticas para una alumna de psicología durante los meses de febrero a junio. Esta estudiante completó su periodo de prácticas de manera online debido a la situación de crisis sanitaria vivida.

- Universidad de Deusto:

Facultad de CC Sociales y Humanas de DEUSTO se pusieron a mediados de julio en contacto con el TEG para ofrecernos la posibilidad de que alumnado del Grado de Trabajo Social realice prácticas en el TEG. Comenzará a mediados de octubre y terminará en mayo de 2021.

- Universidades de otras Comunidades Autónomas:

Universitat Oberta de Catalunya (UOC) colaboramos como tutoras externas, facilitando a una estudiante las actividades propias del desarrollo del Prácticum de Psicología dentro de nuestra Asociación. La estudiante tiene 90h de prácticas.

- Universidad de Navarra:

Después de varios meses de colaboración con dos proyectos (una base de datos sobre Recursos Socio-Comunitarios y un Chat para la esperanza), en julio de 2020 TECNUN y el TEG firmamos un Convenio de Colaboración con el fin de potenciar el voluntariado del alumnado y profesionales del centro. La actividad de voluntariado de TECNUN se canaliza a través de Tantaka, el Banco de Tiempo Solidario del campus que nació hace 3 años con el objetivo de poner el tiempo de la comunidad universitaria al servicio de entidades sociales.



https://tecnun.unav.edu/noticias/detalle-noticia/-/asset_publisher/twhgoQYKbDi1/content/2020_07_20_noticia_tecnun-telefono-esperanza/10174?redirect=https%3A%2F%2Ftecnun.unav.edu%2Fnoticias%2Fdetalle-noticia%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_twhgoQYKbDi1%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_count%3D1&tituloNoticia=el-telefono-de-la-esperanza-de-gipuzkoa-y-tecnun-firman-un-convenio-de-colaboracion&fechaNoticia=20-07-2020

6. PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS Y REUNIONES VINCULADAS A LAS OBLIGACIONES Y COMPROMISOS DEL TEG CON DIVERSAS ENTIDADES PÚBLICAS

Entrada en el Consejo Sectorial de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia

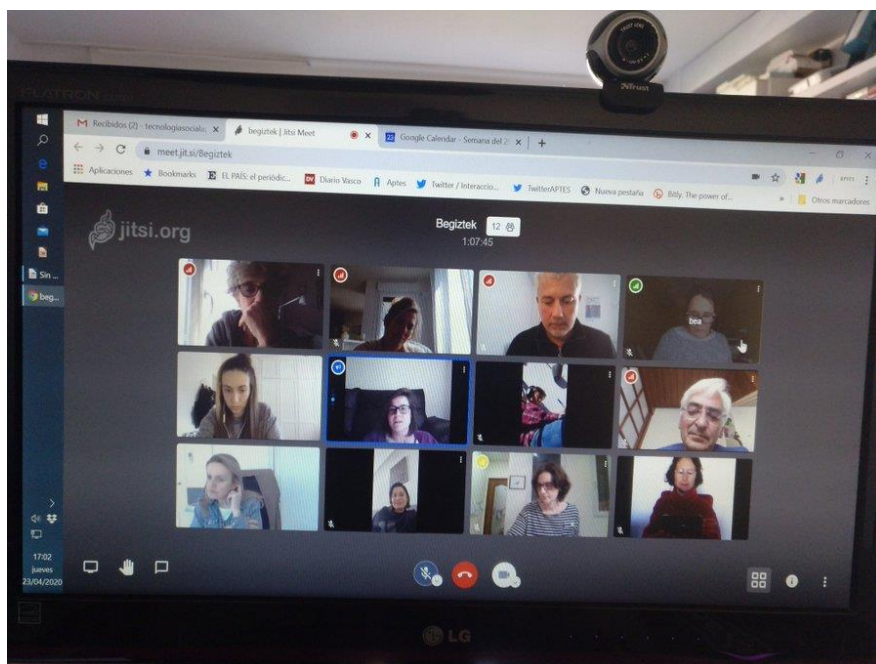
Este Consejo Sectorial tiene como objetivo ser un espacio de encuentro entre diferentes estructuras y organismos de participación existentes en la ciudad para poder trabajar juntos en la mejora de la calidad de vida y la cohesión social de la ciudadanía donostiarra.

Participación en actividades organizadas por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa

- Hemos acudido a varias reuniones de responsables de red en la que se han abordado, de manera especial, indicadores de evaluación y cambios a introducir en nuestras memorias.
- Reuniones de especial relevancia las dedicadas a las diferentes medidas a tomar con respecto al COVID 19 dentro de las entidades del tercer sector.
- Presencia en las reuniones organizadas por la Diputación Foral de Gipuzkoa de Elkar- Ekin donde hemos analizado la relación que tiene el TEG con el uso del euskera, tanto a nivel interno, como externo. Estuvimos presentes en 2 reuniones.

Participación activa en BEGIZTEK- Café (Foro para la Tecnología Social) en las dos sesiones organizadas.

- Presencia el día 3 de marzo donde se abordó el papel que la Tecnología puede tener para paliar la Soledad no deseada.
- Online nel día 24 de abril para hablar y compartir reflexiones acerca de “El papel que la tecnología está jugando en nuestro día a día durante el confinamiento”.



Participación como miembros del jurado del Premio al Voluntariado organizado por la Diputación Foral de Gipuzkoa junto con la colaboración de Gizalde.

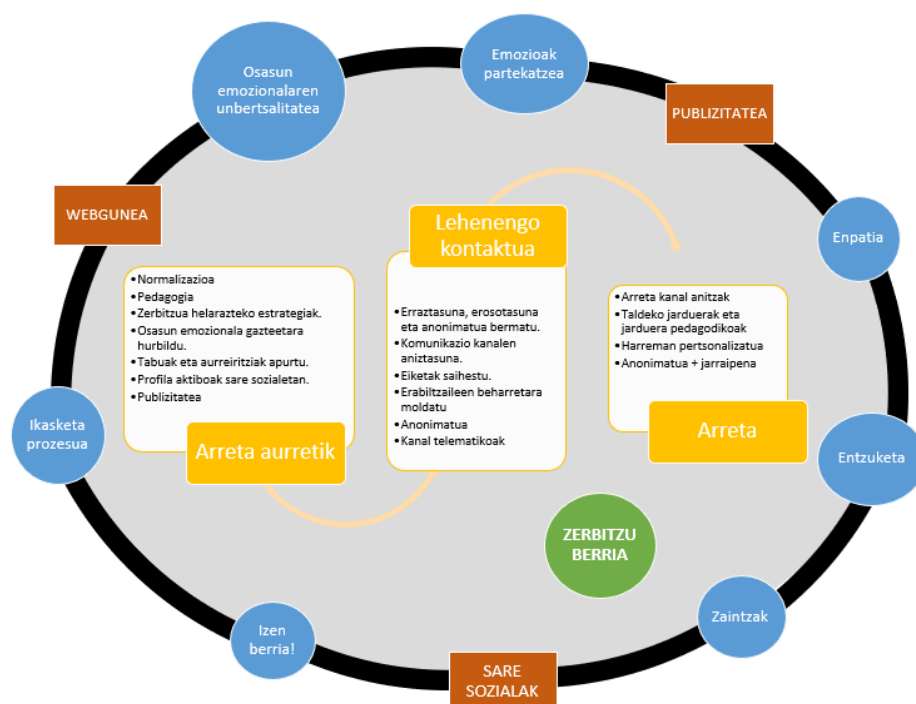
Este año, al igual que en el 2019, el TEG formó parte del jurado para nombrar a la entidad o persona más relevante en ese momento como voluntario 2020. Finalmente fue la entidad de BEGISARE quien fue nombrada en este año tan atípico e inusual.

7. NUEVOS PROYECTOS INICIADOS EN 2020

– Servicio dirigido a Jóvenes de 18 a 30 años:

Hemos iniciado un proceso de definición de un nuevo servicio de atención a población. Para ello, entre los meses de octubre-diciembre hemos realizado un proceso participativo (con la ayuda de 2 consultoras), en el que han participado 3 grupos de jóvenes entre 18 y 27 años con el objetivo de contar con sus opiniones y valoraciones sobre la idoneidad de este tipo de servicio, así como las características del mismo, los canales y contenidos a utilizar para su difusión, denominación del servicio, etc. Han sido 3 grupos de jóvenes constituidos con criterios de diversidad (edad, género, entorno urbano/rural, migrante/autóctono, estudia/trabaja/desempleo).

Las conclusiones que se pudieron rescatar a partir de las reflexiones del grupo de jóvenes están representadas en esta imagen de abajo, donde aparecen cada uno de los elementos fundamentales de los que tiene que basarse este nuevo servicio dirigido a jóvenes de entre 18-30 años.



8. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL TEG

8.1. Equipo de Voluntariado

En lo que respecta al **equipo de voluntariado** queremos destacar la formación y el cuidado emocional que desde el TEG hemos llevado a cabo en 2020.

Formación del voluntariado:

Durante este período de tiempo las formaciones se han centrado, fundamentalmente, en continuar reforzando nuestro modelo de atención basado en la “relación de ayuda” (escucha activa, actitudes y destrezas). Hemos trabajado en grupos pequeños (5-7 personas); esta metodología es más apropiada para trabajar algunas cuestiones relacionadas con la atención telefónica y la gestión de las llamadas. También se ha informado y aportado documentación sobre varios cursos de verano organizados por la UPV/EHU sobre suicidio y sobre soledad, así como uno sobre duelo organizado por el Centro de Humanización de la Salud. No han sido muchas las personas del equipo de voluntariado que han acudido a dichos cursos pero a todas y todos se les han proporcionado los materiales y power point utilizados en los mismos.

La supervisión y apoyo al trabajo que desempeñan es continuado por parte del equipo técnico del TEG.

Cuidado del voluntariado (espacio psicoemocional)

Como siempre, y quizá en este momento con más necesidad, desde el equipo técnico hemos estado pendientes del bienestar emocional de nuestras voluntarias y nuestros voluntarios. Dando respuesta a las necesidades de escucha y ventilación emocional, y en algunas ocasiones, dándoles la oportunidad de distanciar sus turnos e incluso de tomarse una temporada de respiro.

De manera continuada, bien porque las personas voluntarias lo solicitan bien porque desde el equipo técnico lo consideramos necesario, se mantienen conversaciones para abordar dudas o dificultades relacionadas con la atención telefónica.

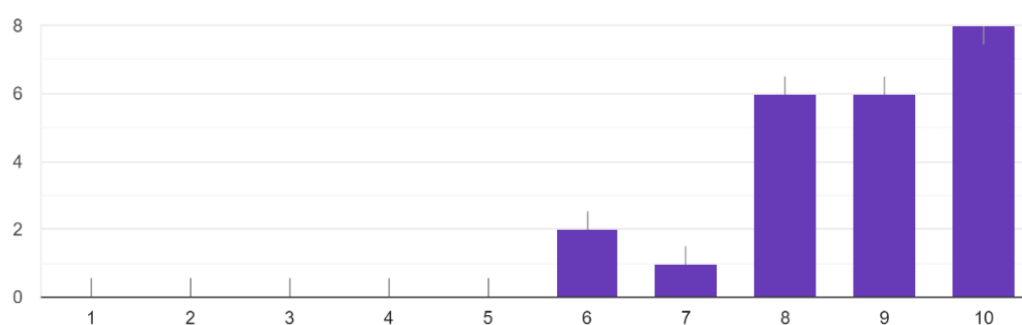
A lo largo del año un 40% de las personas del equipo (n=12) han utilizado este recurso al menos en una ocasión. Durante estos encuentros se han tratado, fundamentalmente, temas relacionados con alguna llamada particular que han atendido, si bien, en algunos casos, también hemos abordado cuestiones de tipo personal que podían estar afectando al bienestar psicoemocional de la persona voluntaria.

En 2020, con el fin de mejorar los procesos de participación del voluntariado en la organización, elaboramos una encuesta para conocer su **grado de satisfacción** con la atención que reciben, a la vez que detectar necesidades y áreas de mejora. Hemos contado con una participación del 80%. Las personas que no han participado ha sido porque en el momento del estudio se encontraban realizando un período de respiro (fundamentalmente por enfermedad y temas personales).

A continuación, presentamos algunos de los resultados más relevante:

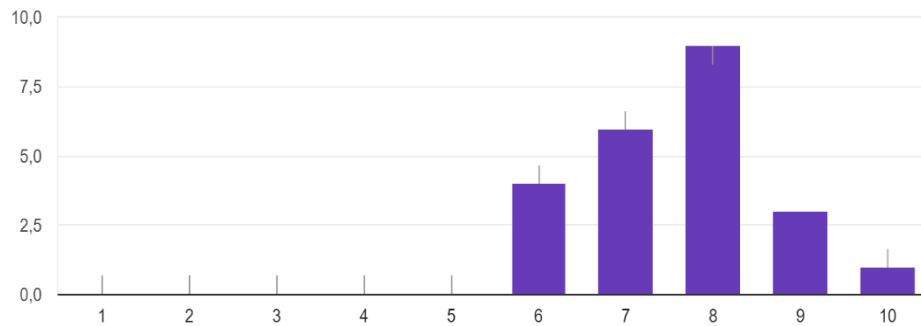
¿Cómo evaluarías la atención recibida por parte del equipo técnico (Maribel y Maite) para realizar la labor en el TEG?

23 respuestas



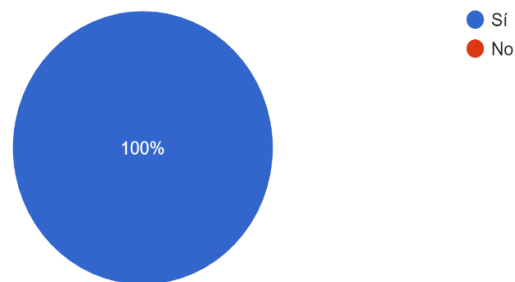
¿Cómo te sientes haciendo tu labor de voluntariado en del TEG?

23 respuestas



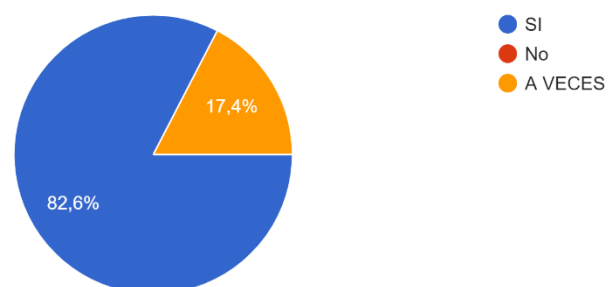
¿Sientes que aprendes en las formaciones? ¿Son valiosas para ti?

23 respuestas



¿Piensas que te dedicamos el tiempo suficiente?

23 respuestas



9. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN Y LA ORGANIZACIÓN INTERNA DEL TEG

– Reuniones de Junta Directiva

Se han realizado dos reuniones. La primera estaba programada para marzo, pero debido a la situación de alarma sanitaria vivida, se postpuso para julio. La segunda se realizó en diciembre. En ambas se ha informado sobre las actividades y funcionamiento del TEG, las nuevas medidas adoptadas debido al COVID 19, posibles nuevas líneas de trabajo, así como sobre la situación económica.

– Reunión de Asamblea General de socios y socias

Teniendo en cuenta los Estatutos de la Asociación, en el primer trimestre del año se programó la Asamblea General para aprobar el plan de trabajo del año, así como el nuevo presupuesto económico, pero finalmente, al igual que la reunión de Junta Directiva, se tuvo que cancelar y poner una nueva fecha en julio.

– Elaboración de un Plan de Prevención de riesgos laborales:

Se ha elaborado el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Asociación, así como se ha contratado la empresa para la vigilancia de la salud de las personas trabajadoras del centro. Este plan de prevención ha sido explicado a todas las personas voluntarias, así como a las personas trabajadoras.

Además, una persona del equipo técnico ha realizado un curso básico de prevención de riesgos laborales de 50 horas.

– Elaboración del Plan de voluntariado:

Se ha elaborado un Plan de voluntariado durante el mes de junio, gracias a la colaboración de la persona en prácticas, donde abordamos el funcionamiento del voluntariado, sus derechos y deberes y las diferentes etapas de una persona voluntaria en nuestra entidad.

10. DATOS SOBRE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN UTILIZADOS PARA VALORAR LOS SERVICIOS DEL TEG

Para iniciar este apartado hemos elaborado una tabla a modo de resumen sobre la utilización de los servicios durante 2020.

Servicio de Atención telefónica (900 840 845)

UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL TEG DURANTE 2020	TOTAL	MUJERES	HOMBRES
LLAMADAS ATENDIDAS EN LA LINEA 900 840 845	2510	1305	1205
PERSONAS ATENDIDAS EN EL 900 840 845, <u>POR PRIMERA VEZ</u>	204	149 (73%)	55(27%)

Servicios de asesoramiento psicológico

UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL TEG DURANTE 2020	TOTAL	MUJERES	HOMBRES
PERSONAS QUE HAN RECIBIDO ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO	46	34 (74%)	12 (26%)
TIPO DE ASESORAMIENTO RECIBIDO	Asesoramiento presencial	118	
	Asesoramiento telefónico	186	
	Vía Skype	8	

Para más información, www.telesgi.org/estadísticas

11. AGRADECIMIENTOS

EQUIPO HUMANO

Junta Directiva voluntaria

Equipo de escuchas voluntarios/as

Personas que llaman confiando en el TEG

AYUDAS ECONÓMICAS

Socios y socias

Diputación Foral de Gipuzkoa. Dpto. de Políticas Sociales

Gobierno Vasco

Empresas (ORONA, IRIZAR)

Kutxa Fundazioa

Euskaltel

AYUNTAMIENTOS

**Aretxabaleta, Astigarraga, Azpeitia, Billabona, Donostia-San Sebastián,
Eibar, Elgoibar, Errenteria, Eskoriatza, Hernani, Irún, Oñati, Orío, Urretxu,
Usurbil, Zarautz, Zumarraga.**

***¡Gracias a todos/as por creer y hacer que el servicio del TEG siga
funcionando día a día!***