

# Memoria de actividades

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
<b>1. HITOS MÁS REPRESENTATIVOS DEL TEG .....</b>	<b>3</b>
<b>2. QUIENES SOMOS.....</b>	<b>4</b>
Misión .....	4
Visión .....	5
<b>3. SERVICIOS DEL TEG EN NUESTRA SOCIEDAD .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 SERVICIO BADABIDEBAT. Servicio de apoyo emocional a jóvenes de Gipuzkoa .....</b>	<b>7</b>
<b>4. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL TEG .....</b>	<b>9</b>
<b>5. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>12</b>
<b>6. DIFUSIÓN DEL TEG.....</b>	<b>21</b>
<b>7. PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS Y REUNIONES VINCULADAS A LAS OBLIGACIONES Y COMPROMISOS DEL TEG CON DIVERSAS ENTIDADES PÚBLICAS.....</b>	<b>22</b>
<b>8. OTRAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER INTERNO .....</b>	<b>23</b>
<b>9. DATOS SOBRE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN UTILIZADOS PARA VALORAR LOS SERVICIOS DEL TEG .....</b>	<b>23</b>
<b>10. AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>25</b>

## INTRODUCCIÓN

Este 2021 ha sido un año de nuevos proyectos, de nuevas miradas y de seguir aportando nuestro granito de arena como entidad a esta sociedad gipuzkoana.

Desde el TEG hemos puesto en marcha un nuevo servicio dirigido a la juventud de Gipuzkoa, BabiBideBat, que como el propio nombre indica, *“hay un camino para la juventud de Gipuzkoa”*. Somos conscientes de la necesidad que tiene la gente joven de sentirse escuchada y apoyada en la búsqueda de su propio camino, pero además sin olvidar que son ellos y ellas las protagonistas de sus propias historias. Su voz en este servicio cobra más importancia si cabe, ya que serán quienes marquen el camino de dicho servicio, un servicio dinámico y que se adapte a las necesidades de la juventud.

Este nuevo Servicio, no ha impedido que continuemos trabajando en nuestra línea de escucha 900 840 845, que ha estado más viva que nunca, ofreciendo acompañamiento emocional a todas las personas que nos han llamado con su dolor y sufrimiento y donde la soledad no deseada ha seguido siendo la temática más escuchada.

También 2021 ha sido un año en el que hemos continuado reforzando la colaboración y el trabajo en red con otras entidades. Creemos firmemente en el potencial transformador que tiene la creación de redes entre distintas entidades, pero con valores y propósitos similares que buscamos promover una sociedad cohesionada y solidaria; esta forma de entender nuestro cometido permite generar sinergias y lograr objetivos que no sería posible alcanzar de manera separada. Esta forma de trabajar, de trabajar en equipo y de relacionarnos la hemos formalizado a través de la firma de varios Convenios de Colaboración.

## 1. HITOS MÁS REPRESENTATIVOS DEL TEG

<b>1987</b> se funda en San Sebastián el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa	<b>1997</b> firma de un convenio con Cáritas Gipuzkoa que posibilita <b>cambio de sede</b> a la Calle Arrasate	<b>2006 relevo de la Junta Directiva y Dirección</b> del servicio
<b>2006 firma de Convenio con la Diputación Foral de Gipuzkoa</b> que garantiza la estructura del funcionamiento interno del servicio	<b>2007</b> instauración de <b>la línea gratuita</b> para la ciudadanía 900 840 845	<b>2007</b> reconocimiento del Gobierno Vasco como <b>servicio de Utilidad Pública.</b>
<b>2011</b> la Diputación Foral de Gipuzkoa nos otorga el <b>Premio al Voluntariado</b>	<b>2012</b> el TEG celebra sus <b>Bodas de Plata</b> y alcanza las <b>50.000 llamadas</b>	<b>2014 medalla al Mérito Ciudadano</b> por el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián
<b>2014</b> concesión de la <b>autorización sanitaria de instalación y funcionamiento</b> por parte de Gobierno Vasco	<b>2015</b> integrante del <b>Consejo Social del Ayuntamiento de Donostia</b>	<b>2017</b> conmemoración del XXX Aniversario del TEG.
<b>2019</b> entrada en el <b>Consejo Sectorial de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia</b>	<b>2021 BadaBideBat</b> , Nuevo Servicio de apoyo emocional a jóvenes de Gipuzkoa	

## 2. QUIENES SOMOS

### Misión

El TEG nació en 1987 como una asociación sin ánimo de lucro y con la **MISIÓN** de acompañar a cualquier persona residente en Gipuzkoa que se sintiera sola para afrontar situaciones de sufrimiento. Concretamente así fue como se enunció:

*“Que ninguna persona en Gipuzkoa se encuentre en soledad ante una situación que pone en crisis su Esperanza”*

En el TEG partimos de una **visión humanista** de las personas. Por ello creemos en sus capacidades para crecer y afrontar positivamente sus conflictos.

Frente a las carencias colocamos en el centro las potencialidades de la persona como motor de cambio o como sostenimiento de la misma para evitar mayores procesos de deterioro, cuando no de exclusión social.

Buscamos facilitar el crecimiento de las capacidades de la persona que se encuentran “secuestradas” por los problemas que está viviendo o por el sentimiento de soledad y aislamiento social que experimenta y le mantiene bloqueada, paralizada.

Nos **centramos en la persona**, en todas las dimensiones que conforman el ser humano (física, económica, social, psicológica y espiritual) y analizamos cómo éstas se ven afectadas por el conflicto o problema que está viviendo (mirada holística). Prestamos atención sobre todo al modo en que la persona vive el problema; tomamos en consideración la persona en su totalidad (sentimientos, valores...) PORQUE la persona necesita, ante todo, sentirse comprendida, tranquilizada, acogida totalmente.

Nuestra visión de los seres humanos y el enfoque de nuestras actuaciones están perfectamente alineadas con el enfoque de la Atención Centrada en la Persona (ACP.) La dignidad de las personas, el reconocimiento a su singularidad, el respeto a sus decisiones y modo de vida, a sus valores o la mirada hacia las capacidades son enunciados que compartimos con el enfoque de la **Atención Centrada en la Persona (ACP)**.

Trabajamos desde el **Modelo de Relación de Ayuda** que incluye presencia, comunicación directa y honesta, empatía, escucha activa, acompañamiento en el sufrimiento, facilitación, apoyo. En definitiva, elementos fundamentales del **cuidado de las personas**.

En resumen, partimos de una visión global y humanista de la persona, incorporando en nuestros servicios, prácticas profesionales basadas en la evidencia así como los principios de la Atención Centrada en la Persona y de la Ética del cuidado (corresponsabilidad y solidaridad).

Atendemos a cualquier persona que llame sin distinción por sexo, edad, raza, creencia, procedencia, diversidad funcional, diversidad sexual o situación social o económica.

Subrayamos nuestra confianza en las capacidades de las personas para afrontar y poner en marcha sus recursos para superar las diferentes situaciones que afectan a su bienestar y calidad de vida.

## Visión

- Ser una organización de referencia en Gipuzkoa en torno a la Soledad no deseada en personas en situación de desprotección, fragilidad y vulnerabilidad.
- Tener un equipo de voluntariado al que cuidamos y que logra niveles óptimos de satisfacción con nuestra entidad, con la formación que recibe y que desarrolla competencias emocionales y actitudes para atender con calidad y cuidado a todas las personas que demandan nuestros servicios.
- Queremos ser una entidad que obtiene, por parte de las personas a las que atendemos, altos niveles de satisfacción.
- Ser una entidad innovadora en cuanto a objetivos, procesos y metodologías de trabajo.
- Ser una entidad que trabaja en red con otras entidades y que pone en práctica valores de reciprocidad y colaboración.
- Ser una organización comprometida con los retos sociales de Gipuzkoa.

## Nuestros VALORES fundamentales:

- Solidaridad
- Cuidado de las personas y de las relaciones
- Igualdad de trato y de oportunidades
- Confianza en las personas
- Esfuerzo
- Trabajo en equipo y en red

Esta es nuestra **estructura organizativa**:



### 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 gratuita 900 840 845**  
365 días al año. Atendido por el equipo de escuchas.

**Atención por correo electrónico**  
A través de [telesgi@telesgi.org](mailto:telesgi@telesgi.org)

**Asesoramientos Psicológicos en sede**  
(4 sesiones, con posibilidad de prorrogar hasta 8). Ofrecido por profesionales de la psicología.

**Asesoramientos Psicológicos y Seguimientos telefónicos**  
Ofrecido por profesionales (de la psicología o de trabajo social).  
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.



Previa puesta en marcha en este 2021 hemos tenido reuniones presenciales o telemáticas con instituciones y asociaciones de nuestra red de contactos:

- Belén Larrión (Directora general de Protección a la Infancia y de Inclusión Social);
- Eneko Goia (Alcalde de San Sebastián);
- Ane Oyarbide (Concejala del Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Donostia);
- Aitziber San Román (Concejala de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia);
- Jorge Arevalo (Viceconsejero de Formación Profesional de Gobierno Vasco);
- Sareginez (Red de entidades sociales con voluntariado de Gipuzkoa);
- Xuban Zubiria (Tecnico del departamento de Participación)EGK).
- Ayuntamiento de Elgoibar (servicios sociales y departamento de Juventud).
- Ayuntamiento de Azpeitia (servicios sociales).
- Ayuntamiento de Irun.

Además, hemos estado presentes en estos medios de comunicación y redes sociales:

- Gipuzkoa Solidaria
  - <https://www.gipuzkoasolidarioa.info/fevent/6761/badabidebat-gipuzkoako-gazteen-emozioak-zaintzen/>
- Pedro Martin Barrajon
  - <https://www.trendsmap.com/twitter/tweet/1404397111928573954>
- ARGIA
  - <https://www.argia.eus/albistea/itxaropenaren-telefonora-deitzen-duten-gazteen-kopurua-nabarmen-handitu-dela-eta-badabidebat-zerbitzua-jarri-dute-martxan>
- Gazteria Errenteria
  - <https://gazteria.errenteria.eus/2021/08/02/badabidebat-gipuzkoako-gazteen-ongizate-emozionala-zaintzea-helburu-duen-doako-zerbitzua/>
- BIBA ZUEK
  - <https://www.youtube.com/watch?v=km7aFoL39Zg>
  - <https://www.eitb.eus/eu/telebista/programak/biba-zuek/bideoak/oso/8218896/badabidebat-gazteei-ahotsa-emateko-eta-ongizatea-zaintzeko-zerbitzua-da/>
- DIARIO VASCO
  - <https://www.diariovasco.com/gipuzkoa/badabidebat-nuevo-smartphone-20210705200847-nt.html>
- LA SER GIPUZKOA
  - [https://play.cadenaser.com/audio/ser\\_san\\_sebastian\\_hoyporhoysansebastian\\_20210622\\_122010\\_140000/?ssm=fb&fbclid=IwAR19ouDnY0U-oHmqyd1fqjJvZ7xPIaqYEr-4wdMehrXWTZdy307pEEmgf\\_c](https://play.cadenaser.com/audio/ser_san_sebastian_hoyporhoysansebastian_20210622_122010_140000/?ssm=fb&fbclid=IwAR19ouDnY0U-oHmqyd1fqjJvZ7xPIaqYEr-4wdMehrXWTZdy307pEEmgf_c)

- ONDA VASCA GIPUZKOA
  - [https://www.ondavasca.com/badabidebat-gazteek-haien-arazoak-gainditzeko-bidelaguna/?utm\\_source=Facebook&fbclid=IwAR0G\\_YiwnGLjmpjK9x2AMaIx8hPkaKPlrI4R\\_qV-h1Z2AZE5slxt36HQyuc](https://www.ondavasca.com/badabidebat-gazteek-haien-arazoak-gainditzeko-bidelaguna/?utm_source=Facebook&fbclid=IwAR0G_YiwnGLjmpjK9x2AMaIx8hPkaKPlrI4R_qV-h1Z2AZE5slxt36HQyuc)
- NOTICIAS DE GIPUZKOA
  - [https://www.noticiasdegipuzkoa.eus/actualidad/sociedad/2021/07/12/salud-mental-juventud-importa/1125995.html?fbclid=IwAR1NYd\\_D1eVi1xxgTinO16OgjkTPdCECwWlaBxXVb0h1a6\\_Q2i1IXwC7ytc](https://www.noticiasdegipuzkoa.eus/actualidad/sociedad/2021/07/12/salud-mental-juventud-importa/1125995.html?fbclid=IwAR1NYd_D1eVi1xxgTinO16OgjkTPdCECwWlaBxXVb0h1a6_Q2i1IXwC7ytc)
- LA SER SAN SEBASTIAN 03/12/2021
  - [https://play.cadenaser.com/audio/ser\\_san\\_sebastian\\_hoyporhoysansebastian\\_20211203\\_123101\\_140000/?ssm=whatsapp](https://play.cadenaser.com/audio/ser_san_sebastian_hoyporhoysansebastian_20211203_123101_140000/?ssm=whatsapp)

## 4. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL TEG

### 4.1. Equipo de Voluntariado

Desde la Asociación contamos desde 2020 con un Plan de voluntariado de la Entidad, donde se establecen no solo los derechos y deberes, tanto de la entidad como de las personas voluntarias, sino el itinerario del voluntariado.

#### **Formación inicial a nuevas personas voluntarias:**

Este año hemos contado con un equipo de 4 personas que han recibido esta formación inicial, en agosto 3 personas (2 mujeres y 1 hombre) se incorporaron a realizar turnos de escucha y en octubre 1 mujer.

Hemos realizado un cambio a la hora de desarrollar la formación inicial, que consiste en combinar la fase final de la parte teórica con prácticas de observación en escucha activa a las personas voluntarias con varios años de experiencia. Este cambio ha sido valorado de manera muy positiva.

#### **Formación continua del voluntariado:**

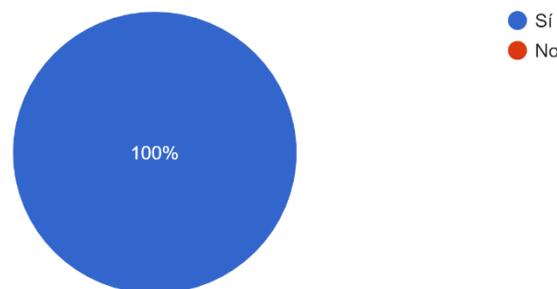
Este año el plan de formación continua del voluntariado se ha centrado en estos temas: prevención de suicidio, como atender personas que han recibido un diagnóstico

complicado, técnicas de relajación para manejar situaciones de ansiedad, cómo generar actitudes positivas y como colofón final un curso de 15 horas sobre gestión emocional (octubre a diciembre).

También se ha informado y aportado documentación de varios cursos de verano organizados por la UPV/EHU sobre suicidio y otras temáticas de interés (resiliencia), así como se ha ofrecido un curso de profundización en relación de ayuda organizado por el Centro de Humanización de la Salud a un voluntario, que nos pidió tener mayores herramientas a la hora de poder hacer frente a su turno de escucha. Todo ese material ha podido ser leído y trabajado por el resto del equipo de voluntariado, quienes además cuentan con un enlace directo a todas las formaciones que hemos realizado durante todos estos años.

En una encuesta realizada a nuestro voluntariado, a finales de año, han valorado todas las formaciones recibidas de manera muy positiva.

¿Sientes que aprendes en las formaciones? ¿Son valiosas para tí?  
21 respuestas



### **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.

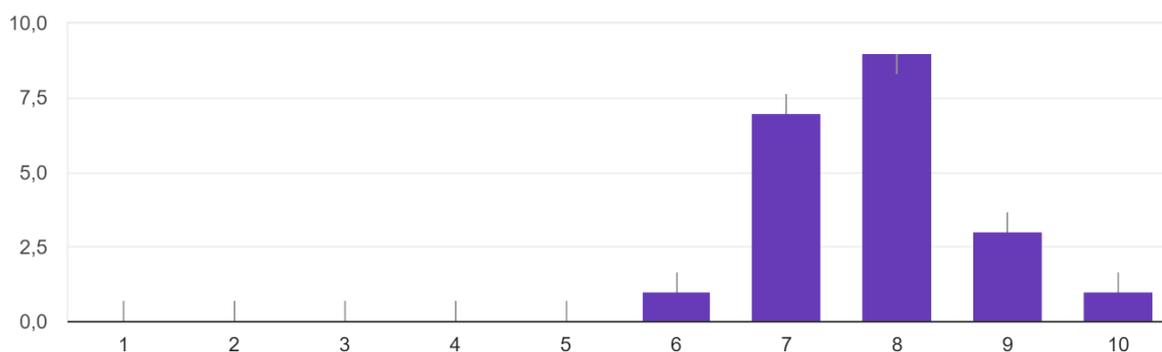
A lo largo del año un 40% de las personas del equipo (n=12) han utilizado este recurso al menos en una ocasión. Durante estos encuentros se han tratado, fundamentalmente, temas relacionados con alguna llamada particular que han atendido, si bien, en algunos casos, también hemos abordado cuestiones de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

Como hemos comentado en el apartado de las formaciones, en 2021, al igual que en el año anterior, hemos pedido al equipo que valore su voluntariado a través de una encuesta online y anónima. Hemos contado con una participación de 19 personas voluntarias, es decir, un 77,8% del equipo. A día de hoy desconocemos los motivos por los que 6 personas no han respondido a esta encuesta.

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo te sientes haciendo tu labor de voluntariado en del TEG?. Número de respuestas: 21 respuestas.

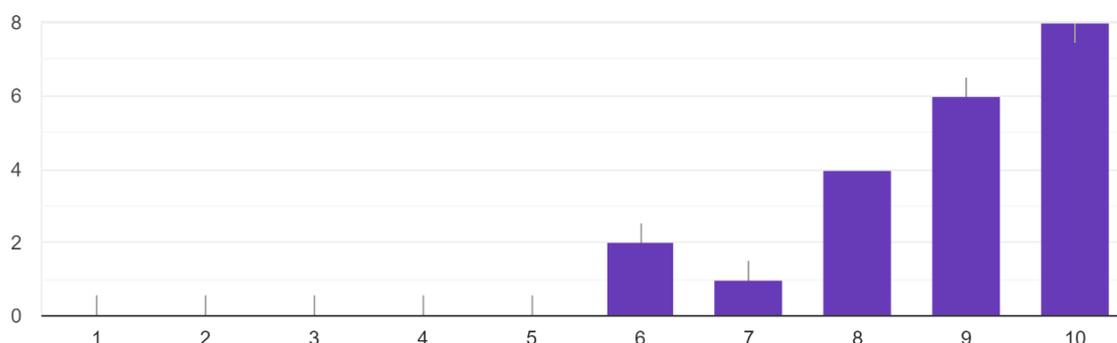
¿Cómo te sientes haciendo tu labor de voluntariado en del TEG?

21 respuestas



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

21 respuestas



## 5. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA CIUDADANÍA

### 5.1. Actuaciones de sensibilización

– Stand en la Feria de Asociaciones en Errenteria:

En el marco de la red Sareginez organizamos y participamos la mañana del 2 de octubre, sábado, la feria de voluntariado para dar a conocer nuestra entidad a la población de Errenteria a través de material informativo.

– Día Nacional de la Escucha (15 de noviembre)

Como todos los años intentamos realizar una sensibilización sobre la escucha activa y su importancia. Gracias a la colaboración de DBUS pudimos colocar 150 carteles en los autobuses de San Sebastián, para concienciar sobre la importancia de la escucha activa y de nuestra labor como Asociación.



## 5.2. Socialización del Conocimiento

- Elaboración del artículo sobre el estudio de “Soledad no deseada y personas en riesgo o exclusión social”

El TEG, junto con Ainara Arnosó ha elaborado el artículo sobre el estudio que comenzamos en 2019 sobre la soledad no deseada y personas en riesgo y/o exclusión social. Este artículo se ha publicado en el SIIS, además de en varias revistas internacionales.

- Participación en una Jornada organizada por ONEKA sobre violencias contra las mujeres mayores en Tolosa con el título: “Adineko Emakumeen aurkako indarkeriak”

El 9 de diciembre se realizó una ponencia sobre los casos que atendemos con esta problemática, que están aumentando de forma considerable, así como algunas conclusiones sobre el tema.



### 5.3. Proyectos coliderados con otras entidades

#### - **Auzotu:**

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.

[https://www.youtube.com/watch?v=36f3IBI6i\\_w](https://www.youtube.com/watch?v=36f3IBI6i_w)

En 2022 continuaremos apoyando este proyecto en el barrio de Amara.

- **Hariak Estrategia de Gipuzkoa ante las soledades (Adinberri, Diputación Foral de Gipuzkoa):**

Formamos parte del grupo motor inicial y el extendido que durante 2021 ha estado coliderando 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.



- **Postalak 2020/Postales sonoras:**

Este 2021 hemos continuado en el proyecto Postalak 2020, junto con Tabakalera, Emaús Fundación Socia y Kutxa Kultur y que nació en 2020 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.

Se explica el proyecto en esta página web <http://2020postalak.eus/es/>

Nuestra participación fue tanto en el diseño de los programas, contactos para añadir perfiles diferentes y necesidades diferentes en las sesiones, difusión de los podcasts a través de nuestras redes como la participación en el **podcast 8** hablando sobre “el apoyo desde la resiliencia”.



#### 5.4. Encuentros con instituciones y Asociaciones de Gipuzkoa

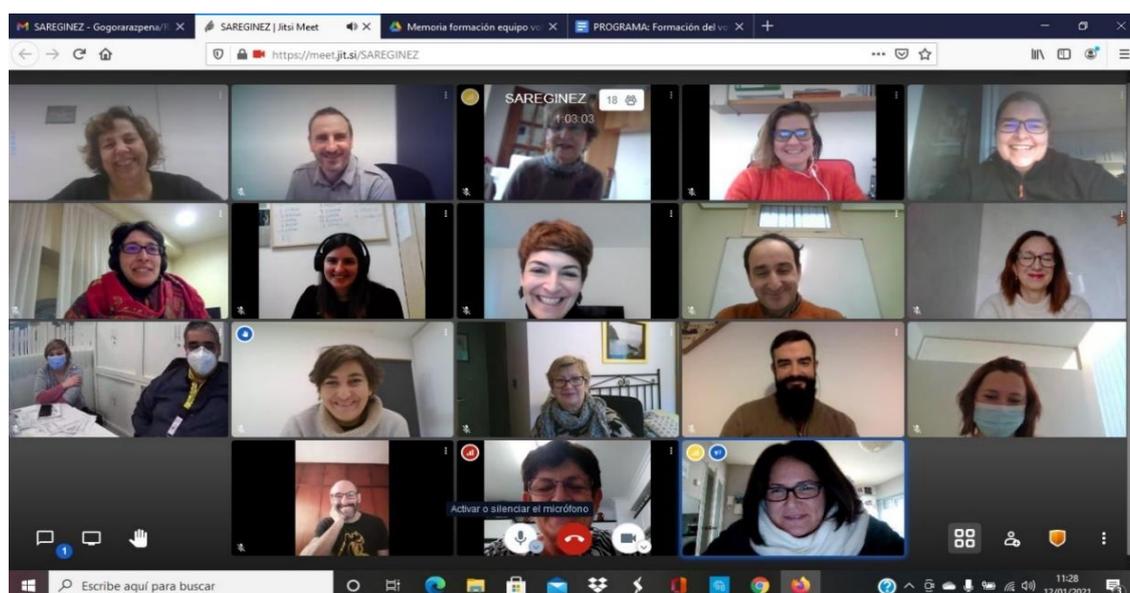
**Reuniones con diversos Ayuntamientos de Gipuzkoa:** a lo largo de 2021 nos hemos reunido con diversos departamentos de servicios sociales para abordar la problemática de la soledad no deseada. Tanto a Zumarraga como con Errenteria se les ofreció la posibilidad de dar a conocer nuestros servicios y que derivaran a aquellas personas que consideran necesario para ofrecerles un espacio de escucha y acompañamiento emocional.

**TKNIKA:** Hemos seguido manteniendo el contacto tanto con Tknika como con el Departamento de Formación Profesional de Gobierno Vasco para seguir colaborando de

manera conjunta. En 2022 se materializará con apoyos relacionados con el nuevo servicio de BadaBideBat y con posibles orientaciones sobre unas guías que han elaborado relacionadas con las problemáticas del alumnado (ansiedad, trastornos del sueño, ideaciones suicidas,...)

**SAREGINEZ:** seguimos perteneciendo a la red de entidades de voluntariado, donde todos los meses participamos en las reuniones de manera activa y aprovechamos para trabajar y sensibilizar sobre la labor del voluntariado, tanto a nivel institucional como a la sociedad. Además, hemos participado en la organización de varias ferias a lo largo del año para dar información sobre el voluntariado en nuestras entidades:

- el 28 de octubre en la UPV-EHU,
- el 2 de octubre en Errenteria
- el 3 de diciembre, viernes, para celebrar el “Dia del Voluntariado”



**EMAKTIVA, Motivación, Oportunidades y Empleabilidad dirigido a mujeres.** La relación mantenida con EMAKITIVA tiene que ver con la derivación de mujeres de nuestro servicio a EMAKITIVA a través de los canales y siguiendo los trámites necesarios para ello. Este año también hemos derivado a varias mujeres al servicio.

**NAGUSILAN:** desde esta entidad nos han presentado varias consultas relacionadas con situaciones de ataques de ansiedad y posibles herramientas para afrontarlas en una llamada.

## 5.5. Convenios de colaboración

Este año podemos decir que ha sido el año de los Convenios de colaboración, ya que hemos visto necesario reafirmar y formalizar alianzas e impulsar nuevas sinergias para seguir ofreciendo servicios de calidad a las personas que atendemos, así como establecer un trabajo en red:

### - COLEGIO OFICIAL DE FARMACEUTICOS DE GIPUZKOA:

En marzo, se elaboró y firmó un convenio de colaboración cuyos objetivos fundamentales son: difundir la labor del TEG en todas las farmacias de Gipuzkoa y a su vez, poder informar a las personas que llaman al TEG de los diferentes servicios que prestan las farmacias en Gipuzkoa.



### - COLEGIO OFICIAL DE ENFERMERÍA DE GIPUZKOA:

En julio de 2021 firmamos el Convenio con esta entidad cuyos objetivos fundamentales son: dar a conocer los servicios del TEG y promover el voluntariado entre las colegiadas y colegiados de Gipuzkoa, entre otras cuestiones.



- **HURKOA Fundazioa:** el objetivo de este convenio es poder colaborar en el programa Hauskor (personas en fragilidad) de dicha entidad y poder identificar a personas que se encuentran en esta situación para que puedan beneficiarse de todos los servicios de ambas entidades.



- **ADINKIDE:** Se firma convenio de colaboración en febrero con el objetivo de llegar a un mayor colectivo de personas mayores que expresan sentimientos de soledad no deseada a través de las posibles derivaciones mutuas. Este convenio se materializó con: 5 personas derivadas para apoyo psicológico (4 mujeres y 1 hombre); y 3 personas (2 mujeres y 1 hombre) para acompañamiento emocional presencial y para voluntariado en Adinkide.

<https://www.diariovasco.com/gipuzkoa/acuerdo-adinkide-telefono-20210326001020-ntvo.html>

- **CÁRITAS GIPUZKOA:** se renueva, como todos los años, el convenio con esta entidad, para formalizar la cesión del piso para realizar las labores del Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa.

- **TECNUN** En 2021 seguimos colaborando con la Universidad de Navarra en el proyecto de crear una base de datos sobre los recursos sociales de Gipuzkoa, además, nos han ayudado en el evento de BadaBideBat, tanto en la parte de comunicación y difusión, como para la grabación y edición de un video del evento.

## 5.6. Convenios de prácticas

El TEG sigue siendo un centro de prácticas para alumnado de diversas universidades y Grados de Formación Profesional de Gipuzkoa.

**Facultad de Psicología de la UPV/EHU:** hemos sido centro de prácticas para una alumna de psicología durante los meses de febrero a junio.

**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 2022.

**UNED** colaboramos como tutoras externas, facilitando a una estudiante las actividades propias del desarrollo del Prácticum de Psicología dentro de nuestra Asociación. La estudiante tiene entre 180-210h de prácticas.

**Politécnico de EASO para el Grado de Formación Profesional sobre “prevención de riesgos laborales”** nos propuso contar con una persona de prácticas durante los meses de noviembre y diciembre con un total de 200h de prácticas.

## 6. DIFUSIÓN DEL TEG

Durante 2021 desde el TEG hemos realizado un **video corporativo** para poder difundirlo en redes sociales, así como a través de whatsapp.

<https://vimeo.com/543020989> video corporativo

<https://vimeo.com/543020989> video corporativo corto

Además, hemos seguido distribuyendo los materiales en papel del TEG: tarjeta de presentación y folleto corporativo.

Este año se ha realizado difusión del TEG entre los Equipos multidisciplinares de 6 barrios de Donostia que forman parte del **Proyecto Erlauntza** (Egia, Gros, Intxaurre, Parte vieja, Amara, Bidebieta). Se trata de una iniciativa puesta en marcha en diferentes barrios de la ciudad para que los y las profesionales que trabajen a pie de barrio puedan hacer mejor su trabajo en base a una relación de alta confianza mutua. Profesionales de diferentes disciplinas, enfoques e instituciones públicas y privadas que comparten el propósito común de mantener y/o recuperar la calidad de vida de las personas que viven en el barrio.

### 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 Gipuzkoa Solidarioa, en nuestra web [www.telesgi.org](http://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 Goienar Sarea.

#### Facebook:

Continuamos estando presentes en Facebook. Actualmente contamos con 851 seguidores.

## 7. 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. Este año hemos participado en 2 reuniones organizadas por dicho Consejo.

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

- 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. Hemos estado presentes en 2 reuniones y 1 jornada.

- Hemos acudido a las reuniones convocadas por el Departamento para informarnos de nuevas medidas relacionadas con nuestras funciones como responsables de red.

## 8. OTRAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER INTERNO

- Elaboración de un Plan de Prevención de riesgos laborales:

Gracias al trabajo de una estudiante en prácticas de Grado de Formación Profesional sobre Prevención de Riesgos Laborales hemos podido revisar nuestro Plan de Prevención de Riesgos Laborales e incorporar una serie de mejoras muy importantes (como por ejemplo la elaboración de un protocolo para la prevención y el abordaje del acoso laboral). La información sobre el Plan ha sido transmitida a todas las personas voluntarias, así como a las personas trabajadoras, a través de una sesión de formación.

## 9. 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 2021.

### Servicio de Atención telefónica (900 840 845)

DATOS INDICADORES AÑO 2021	TOTAL	MUJERES	HOMBRES
LLAMADAS ATENDIDAS EN LA LINEA 900 840 845	2252	1135 (50,4%)	1117 (49,6%)
PERSONAS ATENDIDAS EN EL 900 840 845, <u>POR PRIMERA VEZ</u>	197	140 (71,1%)	57 (28,9%)
Nº MINUTOS TOTALES	52.509	29620	22.553
MEDIA DE MINUTOS EN CADA LLAMADA	23,3	26,1	20,2
Nº EMAILS RECIBIDOS	13	11	2

### Servicio de asesoramiento psicológico (profesional)

DATOS INDICADORES AÑO 2021	TOTAL
Nº DE PERSONAS ATENDIDAS	41
Nº DE MUJERES Y HOMBRES	33 mujeres (80,5) y 8 hombres (19,5%)
Nº DE SESIONES	331
Nº DE SESIONES PRESENCIALES Y DE TELEFÓNICAS	255 presenciales (77%) 76 telefónicas (23%)
MEDIA DE SESIONES POR PERSONA (incluye tanto las presenciales como las telefónicas)	8

### BADABIDEBAT Servicio de apoyo emocional a la juventud de Gipuzkoa

DATOS INDICADORES AÑO 2021*	TOTAL
Nº DE PERSONAS QUE CONTACTARON CON BADABIDEBAT: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chat = 17</li> <li>- Correo electrónico = 4</li> <li>- 900840835 = 5</li> <li>- Whatsapp = 1</li> </ul>	27
Nº de PERSONAS ATENDIDAS: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chat = 9</li> <li>- Correo electrónico = 4</li> <li>- 900840835 = 5</li> <li>- Whatsapp = 1</li> </ul>	19  73,7% mujeres 15,8% hombres 10,5% no se sabe

(\*) El servicio empezó a funcionar el 14 de junio de 2021

Desde que se puso en marcha este servicio (junio de 2021) hemos atendido **19 jóvenes en el servicio** y **3 de ellas están recibiendo asesoramiento psicológico profesionalizado** (2 chicas y 1 chico) y a otra chica se le empezará a atender en enero.

También estamos haciendo seguimiento a 2 personas.

## 10. AGRADECIMIENTOS

### **EQUIPO HUMANO**

**Junta Directiva voluntaria**

**Equipo de escuchas voluntarios/as**

**Personas que llaman confiando en el TEG**

### **AYUDAS ECONÓMICAS**

**Diputación Foral de Gipuzkoa. Dpto. de Políticas Sociales**

**Kutxa Fundazioa**

**Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián**

**Gobierno Vasco**

**Ayuntamientos:**

**Aretxabaleta, Arrasate, Astigarraga, Billabona, Eibar, Elgoibar, Errenteria,**

**Eskoriatza, Hernani, Hondaribia, Irún, Lezo, Oñati, Orío, Pasaia, Urretxu,**

**Zarautz y Zumarraga.**

**Empresas (IRIZAR y Euskaltel)**

**Socios y socias**

**Donaciones puntuales**

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