



# BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

**Telèfon de Prevenció de la conducta  
suïcida**

**FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2023**

***Metodologia de l'escolta activa, que pretén  
provocar canvis en les persones***

**Promogut per: Departament de Salut Mental**

## PRESENTACIÓ

---

El *Telèfon de Prevenció de la conducta suïcida* (TPS) és una línia telefònica d'escolta activa gratuïta i confidencial, disponible 24 hores i durant 365 dies de l'any (24/7), adreçada a persones que mostren signes de conducta suïcida (des de la ideació fins a situacions de risc imminent o suïcidi en curs); a persones que han perdut un familiar o persones del seu entorn a causa d'una mort per suïcidi (supervivents); i a persones que tenen en el seu entorn proper algú que mostri signes d'aquesta conducta. Les trucades són ateses per persones voluntàries, amb experiència específica en acompanyament emocional, formades en l'abordatge preventiu del suïcidi i en l'atenció en situacions de crisi, i supervisades per professionals de la salut mental. Es tracta d'un servei promogut en col·laboració pel Departament de Salut Mental de l'Ajuntament de Barcelona i per l'entitat Fundació Ajuda i Esperança.

Al mes de maig del 2022, el TPS guanya un dels premis *Health Awards 2021* de la Comissió Europea, com a servei pioner a tot l'estat que va contribuir en alleujar l'impacte de la COVID 2019 a l'àmbit de la salut mental.

El TPS és una pràctica innovadora en relació a diferents aspectes, entre els quals destaquem que no és un servei de salut, sinó que ofereix acompanyament pal·liatiu del patiment a partir d'una conversa propera, empàtica i horitzontal (pel fet que estigui atès per persones voluntàries que no ofereixen suport en tant que professionals). Aquest suport emocional pretén reduir el nivell de risc de conducta suïcida i, al mateix temps, detectar si n'hi ha d'imminent per activar els serveis d'emergència. Després, cal destacar l'enfocament integral de l'abordatge sobre la situació de patiment viscuda i l'impacte que genera, no només en les persones implicades directament (amb conductes de risc evident), sinó també en l'entorn proper.

El servei es desenvolupa per part de persones voluntàries de la Fundació Ajuda i Esperança, que conformen els equips d'orientadors que atenen al telèfon, i els de suport per situació de crisi imminent. Aquest abordatge metodològic es centra en la idea que les característiques d'aquests equips, que es fonamenten en l'horitzontalitat de la interacció amb qui truca, té característiques facilitadores per complir amb els objectius d'una línia telefònica d'escolta.

**Aquesta pràctica està vinculada amb:** Salut mental, prevenció suïcidi, voluntariat, atenció telefònica, suport emocional.

## CONTEXT

---

El suïcidi és un important problema de salut pública. Es la quarta causa de mort al món entre les persones de 15 a 29 anys.

A Catalunya van morir per suïcidi 607 persones al llarg de l'any 2022 (50 persones al mes de mitjana). Així, les morts per suïcidi van quadruplicar les de víctimes per accident de trànsit. Segons l'Idescat, s'ha observat un creixement en el nombre de morts per suïcidi del 20% al llarg dels últims 10 anys, i d'un 25% en els darrers 15 anys.

Cada pèrdua de vida no només és tràgica per si mateixa, sinó que també té efectes profunds i devastadors en famílies i comunitats senceres.

Per altra banda, s'estima que per cada mort per suïcidi consumada es realitzen unes 20 temptatives, i la incidència més alta es pot observar entre els homes més grans de 60 anys. De fet, tres de cada quatre persones que es suïciden a Catalunya són homes, tot i que el nombre de temptatives és superior entre les dones.

Resulta fonamental revertir aquesta situació: s'ha d'enfortir la prevenció del suïcidi mitjançant accions formatives i de sensibilització i lluitant per trencar l'estigma associat a aquesta realitat, encara present.

Tant els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Organització de les Nacions Unides (ONU), com el Pla d'Acció Mundial de Salut Mental de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) consideren el suïcidi com una causa de mort evitable, i proposen reduir la taxa mundial de suïcidi en un terç l'any 2030.

Per tot això, i tenint en compte les experiències internacionals d'altres institucions, al març del 2020 neix la *Xarxa de Prevenció de la Conducta Suïcida*, com a marc de treball per connectar organitzacions i entitats desplegadas en el territori, amb capacitat d'acció i incidència en matèria de prevenció del suïcidi.

La Xarxa s'emmarca en les bases d'una Estratègia de Prevenció del Suïcidi, que pretén identificar, connectar i alinear agents socials de l'àmbit de la salut mental, per generar una agenda comuna d'accions i projectes. Aquesta xarxa singular respon al model de governança del Pla de Salut Mental (2016-2022 i 2023-2030), que s'articula a partir de diferents taules de participació: la Taula de Salut Mental de Barcelona, que és un espai compartit per a la planificació estratègica (disseny, desplegament i seguiment) i és intersectorial; i les Taules de Salut Mental de Districte, que tenen una funció més operativa (antenes als barris, detecció de necessitats, escalar accions, etc.).

El TPS, per tant, es configura com una acció específica de la *Xarxa de Prevenció de la conducta suïcida*.

Encara que l'interès per crear una línia telefònica d'escolta es comença a gestar abans de l'estat d'alarma i del confinament, la situació d'emergència sobrevinguda causada per la COVID 19 i l'impacte en la salut mental provoquen que es prioritzin accions estratègiques

orientades a la prevenció del suïcidi, i que es pugui així agilitzar la posada en marxa conjunta entre l'Ajuntament i la Fundació Ajuda i Esperança del servei a l'agost del 2020. El model conceptual, metodològic i organitzatiu del servei es nodreix de diferents experiències internacionals (EEUU, Canadà, França i Itàlia) de línies d'atenció telefònica, adreçades a persones amb problemes i crisis emocionals, que apareixen al principi del segle XX, es consoliden en els anys '50 i '60. En el context nacional, en canvi, el servei promogut per l'Ajuntament és pioner ja que és la primera línia telefònica d'escolta, que es centra en la prevenció del suïcidi, des d'una vessant emocional i no de la salut.

## OBJECTIUS I ABAST

---

**L'objectiu general** de la pràctica és evitar que les persones que truquen al telèfon, acabin consumant l'acció suïcida.

Segons la situació i característiques de les persones ateses, el servei té diferents **objectius específics**:

- Persones directament implicades i que manifesten algun signe de conducta suïcida:
  1. Evitar que una persona mori per suïcidi i reduir el risc de la conducta expressada.
  2. Donar suport emocional a la persona al llarg de la conversa telefònica.
  3. Col·laborar activament amb la persona que truca, per tal d'assegurar la seva seguretat.
  4. Activar i col·laborar amb els serveis d'emergència, davant d'una situació de risc.
  5. Vincular la persona amb recursos de salut i d'atenció psicoterapèutica.
  6. Vincular la persona amb altres recursos de suport.
  
- Persones de l'entorn (familiars, amistats, àmbit laboral i/o estudi, etc.) de la persona que manifesta algun tipus de conducta suïcida:
  1. Facilitar pautes d'acompanyament emocional.
  2. Donar suport emocional a la persona al llarg de la conversa telefònica.
  3. Vincular la persona amb altres recursos de suport.
  
- Persones supervivents a la mort per suïcidi d'una persona propera (familiar, amistats, àmbit laboral i/o estudis, etc.):
  1. Donar suport emocional a la persona al llarg de la conversa telefònica.
  2. Identificar si existeix risc de suïcidi en la persona supervivent i actuar els serveis pertinents.
  3. Vincular la persona amb recursos de salut i d'atenció psicoterapèutica.
  4. Vincular la persona amb altres recursos de suport.

## EL PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ

### » ETAPES

La gràfica següent presenta de manera sintètica les fases a través de les quals s'ha dissenyat i desenvolupat el servei.

DISSENY DEL SERVEI	IMPLEMENTACIO	CONSOLIDACIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pla de Salut Mental 2016-2022: 2 línies del pla incorporen la prevenció del suïcidi com a objectiu de les accions.</li> <li>- 2019: la Taula de Salut Mental de Barcelona decideix elaborar les bases de l'Estratègia.</li> <li>- 2019: neix la Xarxa de Prevenció del Suïcidi, i es decideix posar en marxa el TPS.</li> <li>- 2020: la situació d'emergència sobrevinguda per la COVID 19 impulsa el disseny i posta en marxa del servei.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A l'agost del 2020 es posa en marxa el servei 24/7 al municipi de Barcelona, en el marc pressupostari del Pla de Xoc.</li> <li>- Els equip orientadors, de suport per situació de crisi i de professionals experts, treballen des de Barcelona i reben trucades des de qualsevol municipi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es detecta que només el 30% de les trucades provenen de persones residents a Barcelona.</li> <li>- La Generalitat comença a subvencionar el 70% del servei.</li> <li>- 2022: es signa un nou conveni de col·laboració amb la Fundació Ajuda i Esperança.</li> <li>- 2023: es realitza la primera avaluació del servei per part de l'ASPB.</li> </ul>

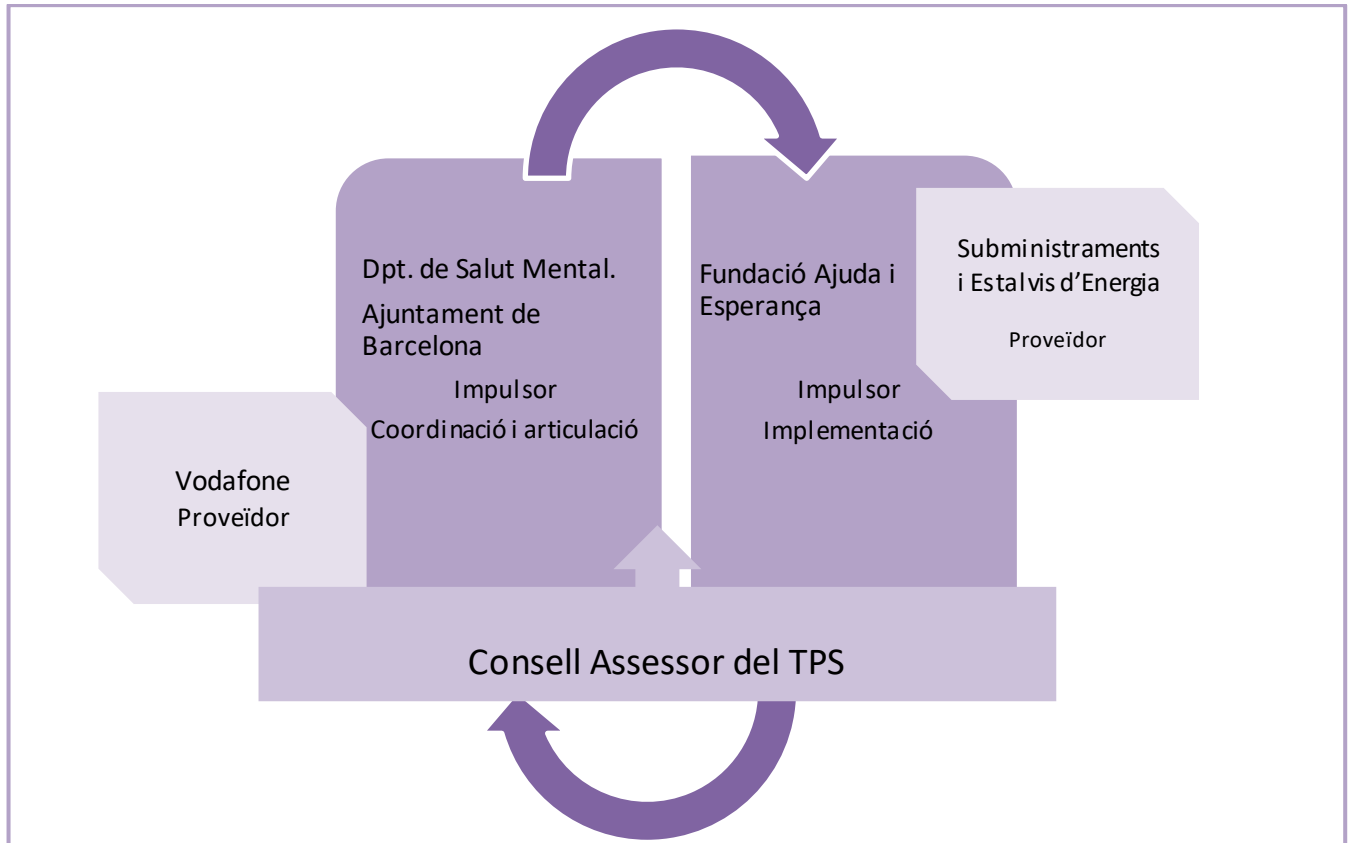
### » ACTORS IMPLICATS

El *Telèfon Prevenció de la conducta suïcida* està impulsat, de forma col·laborativa i compartida, entre el Departament de Salut Mental de l'Ajuntament de Barcelona i la Fundació Ajuda i Esperança. El Departament de Salut Mental s'encarrega de la coordinació del projecte i de l'articulació d'altres agents participants, mentre que l'entitat és la responsable de l'equip de voluntariat (selecció i formació, desenvolupament del servei, infraestructures) i del funcionament de tot el servei.

Hi participen també el Departament de Subministraments i Estalvi d'Energia de l'Ajuntament de Barcelona, com a òrgan municipal que articula la provisió de la línia telefònica i Vodafone, que és el proveïdor en quant a telefonia, i per tant aporta la part tecnològica de la plataforma d'atenció de les trucades.

Finalment cal mencionar l'existència d'una Comissió Assessora, com a òrgan transversal i interdisciplinari, format per representants de l'Ajuntament i altres organitzacions i entitats

especialitzades en prevenció del suïcidi que va assessorar sobre el disseny i definició del servei, i les necessitat formatives dels equips de voluntariat. Actualment ha de mantenir-se com a òrgan transversal de seguiment, anàlisi del canvi i propostes de millora.



## » RECURSOS

El servei compta amb **Recursos Humans** de l'Ajuntament de Barcelona i de la Fundació Ajuda i Esperança.

1. Ajuntament  
Tècnica de Gestió i cap del Dept. de Salut Mental, per la coordinació, seguiment i articulació de tots els agents implicats.
2. Entitat  
Tècnic coordinador del servei (responsable equip de voluntaris, informes de seguiment etc.).  
95 persones voluntàries per atendre les línies d'atenció telefònica en un horari ininterromput. D'aquestes, 70 persones són orientadores (voluntàries que atenen el telèfon) i 25 altres persones ofereixen suport telemàtic a aquestes orientadores durant les situacions de risc imminent de suïcidi.

Professionals de la Salut Mental per formar i oferir suport psicològic i emocional als equips d'atenció, per fer front al cost personal d'atendre trucades amb un elevat component emocional, estressant, etc.

**Recursos materials:** Conveni de Col·laboració amb la Fundació Ajuda i Esperança. El cost del projecte l'any 2023 és de 250.000 euros, dels quals l'Ajuntament de Barcelona n'aporta 150.000 euros. Des de l'any 2022 la Generalitat de Catalunya, per tal d'assumir les trucades rebudes de fora de Barcelona, fa una aportació a aquest projecte.

## RESULTATS

---

Hi ha dades que avalen els bons resultats del servei que tenen a veure amb: l'evolució positiva de les quantitat de trucades, el nombre de situacions de risc imminent de suïcidi ateses i que van acabar amb un rescat i, finalment, la percepció positiva de l'equip orientador sobre l'impacte dels servei (47% alt, 45 %mig).

Des d'un punt de vista més qualitatiu, l'anàlisi dels resultat obtinguts, ha permès a l'Ajuntament complementar el servei de suport telefònic amb un xat de suport emocional per a joves (via WhatsApp), creant així un canal de comunicació escrita que resulti més familiar i còmode per un col·lectiu adolescent. El xat es configura com un espai on poder expressar les seves preocupacions i el malestars, sobre la base del model del TPS, s'ofereix també suport i orientació a les persones properes del o la jove.

Sempre durant el 2022, i fruit del model del TPS, la Generalitat habilita una línia telefònica especialitzada en conductes suïcides al 061, com a servei de salut portat a terme per professionals. Finalment, el Ministerio de Sanidad s'inspira en el model del TPS per impulsar el servei en clau estatal amb el telèfon 024.

Un altre element a destacar, com a resultat del projecte, són les demandes per participar en accions formatives, adreçades als Districtes i a la Guàrdia Urbana, sobre com detectar senyals d'alarma i com respondre davant d'un cas de risc amb una ideació o una conducta suïcida, que es van realitzar en col·laboració amb les entitats Associació Catalana de Prevenció del Suïcidi (ACPS) i Després del Suïcidi-Associació de Supervivents (DSAS) que tenen un punt d'atenció cadascuna a l'espai Barcelona Cuida.



## APRENTATGE

---

Entre les **fortaleses**, cal destacar l'abordatge preventiu, integral i multi-dimensional d'un fenomen complex. En altres paraules, la capacitat del TPS per abordar el tema del suïcidi, des d'una perspectiva preventiva d'escolta activa, amb una línia telefònica gratuïta i amb alt grau de disponibilitat (24/7) i el fet que sigui un servei orientat i adreçat a persones amb ideació suïcida, però també als seus familiars i finalment a familiars supervivents, que podrien tenir i/o desenvolupar signes de conductes suïcides.

També, que la participació dels equips de voluntariat pot contribuir a la destigmatització de les persones amb trastorn mental, conscienciant i empoderant a la ciutadania sobre la importància de la prevenció de les conductes suïcides, sobre el dret d'aquest col·lectiu heterogeni a ser respectat i escoltat.

Per altra banda, es detecten algunes **dificultats** que tenen a veure amb temes pressupostaris, ja que el servei funciona amb convenis anuals i, per tant, la seva continuïtat està subjecta als marcs polítics-institucionals canviants.

Per altra banda la pròpia naturalesa de les trucades, que es basa en la confidencialitat, per quant sigui una característica que pot afavorir l'ús del servei per part de persones amb trastorns de salut mental altament estigmatitzades, genera dificultats a l'hora d'avaluar els resultats i l'impacte. Finalment, cal esmentar les dificultats relatives a la difusió, ja que els equips orientadors valoren que el TPS és poc conegut entre la població i, de vegades, es pot confondre amb el telèfon genèric de l'Esperança.

Pel que fa a la **transferibilitat**, el projecte consta del document: *Model. Telèfon de prevenció del suïcidi de Barcelona*, on es descriuen de forma clara els antecedents i referències internacionals de la línia d'escolta, els objectius, el model conceptual, l'estructura i organització de tot el servei. Aquest document facilita i garanteix la seva replicabilitat i l'impuls de projectes semblants, com són el xat de suport emocional, i les línies 061 especialitzat o el 024, descrites a l'apartat de resultats.

## INFORMACIÓ PRÀCTICA

---

**Professional/tècnic referent:** Lídia Ametller Martínez (lametller@bcn.cat) i Maria Gracia Bafalluy (mgraciab@bcn.cat).





**Documentació disponible:**

Document	Tipus	Data
<i>Model. Telèfon de prevenció del suïcidi de Barcelona</i>	<i>Document</i>	<i>2020</i>
<i>Informes mensuals de seguiment.</i>	<i>Document</i>	<i>2023</i>
<i>Pla de Salut Mental de Barcelona 2023-2030</i>	<i>Document</i>	<i>2023</i>
<i>Avaluació del Telèfon de Prevenció del Suïcidi</i>	<i>Document</i>	<i>2023</i>