



Steps Forward to Meaningful Employment
of young people with emotional well-being
problems



Pràctiques basades en la tecnologia
per a la intervenció amb joves amb
problemes de benestar emocional



Co-funded by
the European Union

Pràctiques basades en la tecnologia per a la intervenció amb joves amb problemes de benestar emocional

Aquest manual ha estat escrit per Irene Rodríguez, de la Fundació iSocial, amb el suport dels socis del projecte "StepForME":

Priska Schukoff, Chance B Gruppe

Alexandra Goľová, Tenenet

Ondrej Štefák, Tenenet

Karina Murray, Aunua Global

Josep Maria Sanahuja, Universitat Autònoma de Barcelona

Foto de portada: Gaelle Marcel (Unsplash)



**Co-funded by
the European Union**

Aquest document ha estat redactat amb el suport del programa Erasmus+, sota l'acord de finançament 2018-1-BE02-KA201-046900

El suport de la Comissió Europea per a la producció d'aquesta publicació no constitueix una aprovació del contingut, el qual reflecteix únicament les opinions dels autors, i la Comissió no es fa responsable de l'ús que es pugui fer de la informació continguda en la mateixa.

Índex

Introducció	3
Metodologia.....	5
Definició i contextualització de bones pràctiques	7
Quatre bones practiques	11
Criteris per a la selecció de les bones practiques	11
Línies d'ajuda online per a moments de crisi (Àustria)	12
Mentegram (Eslovàquia).....	14
ROAR (Irlanda).....	16
Apptu@ (Catalunya)	17
Inventari d'eines tecnològiques.....	20
Aplicacions d'interacció	20
Eines informatives.....	23
Eines de diagnòstic.....	24
Aplicacions de benestar	26
Altres	28
Referències	29

Introducció

La tecnologia s'ha convertit en una part integrant de la nostra vida quotidiana i ha transformat la forma en què ens comuniquem, treballem, aprenem i interactuem entre nosaltres. Des dels telèfons intel·ligents i les plataformes de xarxes socials fins a la intel·ligència artificial i la realitat virtual, la tecnologia ha obert noves possibilitats per a molts camps i esferes de les nostres vides. En els últims anys, la tecnologia també s'ha erigit com una poderosa eina d'intervenció social. Mitjançant l'ús de diverses tecnologies, els individus i les organitzacions són capaços d'abordar una àmplia gamma de problemes socials, des de l'educació i la salut fins a la pobresa i la desigualtat social i, per què no, els problemes de salut mental, especialment els que afecten els joves (de 16 a 30 anys).

Els trastorns de salut mental afecten milions de persones a tot el món, i els joves són especialment vulnerables. Segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS), la meitat de tots els trastorns de salut mental comencen abans dels 14 anys, i tres quartes parts d'ells abans dels 24. Per tant, la intervenció i el suport primerencs són fonamentals per millorar l'estat de salut mental dels joves.

La tecnologia pot jugar un paper vital en la intervenció social amb joves amb problemes de salut mental, sobretot tenint en compte que l'accés a les noves tecnologies és cada cop més comú en aquestes franges d'edat. Hi ha una gran diversitat d'eines disponibles, que ofereixen possibilitats diverses. De fet, la tecnologia ha permès desenvolupar solucions innovadores a problemes socials, com ara aplicacions mòbils de salut, plataformes de teràpia en línia, programes de formació en realitat virtual o estratègies de *gamificació*, que suposen un apropament més lúdic a problemàtiques socials. Aquestes solucions poden proporcionar suport accessible i assequible per a persones que potser no tenen accés (suficient) als serveis tradicionals.

Les aplicacions mòbils poden proporcionar als joves eines i recursos per gestionar la seva salut mental, com ara rastrejadors de l'estat d'ànim, una plataforma d'exercicis de meditació i programes de teràpia cognitivoconductual (TCC). La teràpia de realitat virtual pot simular situacions de la vida real en un entorn segur i controlat, permetent als joves enfrontar-se a les seves pors i ansietats. La *gamificació* implica utilitzar elements extrets dels jocs, com ara punts, recompenses i reptes, per motivar els joves a participar en activitats que promoguin la seva salut mental.

Un altre exemple és la teràpia en línia o *e-teràpia*, una forma de teràpia que s'ofereix a través de plataformes digitals com ara videotrucades, sales de xat o correu electrònic. Pot ser una intervenció ideal per a joves reticents a buscar teràpia presencial o que no es poden permetre fer-ho.

És important tenir en compte que l'ús d'eines tecnològiques per a la intervenció amb joves que pateixen de problemes de salut mental, així com qualsevol altre tipus d'intervenció social, no suposa la substitució de professionals en aquest àmbit ni la reducció del contacte humà. De fet, en l'àmbit del Projecte StepForME, els socis del programa van organitzar diverses sessions amb grups focals, i un aspecte que la majoria dels participants compartien era la preferència per l'assistència psicològica presencial. Malauradament, això no sempre és

possible, bé per limitacions de temps, per manca de professionals disponibles o de recursos econòmics, per alta demanda, etc. Quan s'utilitzen amb bon criteri, les eines tecnològiques poden ser una manera de superar aquests problemes i oferir una resposta més immediata a fi de resoldre o mitigar la situació fins que es disposi d'ajuda professional presencial. Pot ser, per tant, una manera de reduir la càrrega de treball dels professionals i de brindar una resposta més immediata als joves en els moments de crisi, així com un seguiment més proper per part del professional i una gestió més autònoma de la situació.

Un altre avantatge de la tecnologia és la seva capacitat per connectar persones i comunitats de tot el món. A través de les xarxes socials i les aplicacions de missatgeria, les persones poden compartir les seves experiències, idees i preocupacions, i col·laborar amb altres persones per abordar problemes socials sense especial incidència de les restriccions de temps o espai.

A més, la tecnologia ha facilitat als individus i a les organitzacions la recollida i l'anàlisi de dades, que es poden utilitzar per identificar i abordar les necessitats i problemes de cada col·lectiu. Per exemple, l'anàlisi de dades pot ajudar a identificar patrons útils per avaluar les necessitats de determinats grups i dissenyar millors intervencions per millorar la vida dels individus i les comunitats.

La tecnologia pot jugar un paper important en la promoció de la inclusió dels joves amb problemes de salut mental. La teràpia en línia, les aplicacions de salut mental, els vídeos educatius, les aplicacions de xarxes socials i els grups de suport en línia són només alguns exemples d'eines tecnològiques que es poden utilitzar per donar suport al benestar mental dels joves. Incorporant aquestes eines a l'atenció i a l'educació en salut mental, podem ajudar els joves a desenvolupar les habilitats que necessiten per gestionar el seu benestar emocional i viure vides plenes.

Aquest manual de pràctiques innovadores de base tecnològica per a la millora de la intervenció comunitària, social i laboral amb joves amb problemes de benestar emocional és el resultat de la recerca duta a terme en l'àmbit del projecte StepForME, centrat en la integració sociolaboral de joves adults amb problemes de salut mental o emocionals. Conté una selecció d'eines tecnològiques que es poden utilitzar en la intervenció amb joves amb problemes de salut mental per part de professionals, educadors, pares i adults joves, de tal manera que se n'asseguri una bona inclusió. També proposem algunes bones pràctiques en l'ús de les eines tecnològiques que faciliti promoure la inclusió dels joves amb problemes de salut mental i ajudar-los a superar els reptes que la seva condició els hi suposa..

Metodologia

En el marc del projecte StepForME, la metodologia aplicada per tal d'identificar les bones pràctiques s'ha definit a partir de dos eixos estratègics diferents.

D'una banda, els socis del Projecte StepForME (Aunua Global (Irlanda), Tenenet (Eslovàquia), Chance B (Àustria) i la Fundació iSocial (Catalunya)), amb la col·laboració de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), van realitzar una àmplia recerca sobre joves, salut mental i emocional, la seva inserció sociolaboral i els efectes de la covid-19 en el seu benestar. Els socis, provinents de quatre països europeus i amb equips formats per professionals de perfils variats, tenen una àmplia experiència pràctica en diferents contextos i treballant amb organitzacions diverses, cobrint més terreny pràctic en la recerca.

Totes aquestes organitzacions atenen joves o fan feina relacionada amb joves amb problemes de salut mental, si bé ho fan des de perspectives diverses, com ara la innovació social, la recerca, la psicologia, la inserció laboral, etc.

Cada soci va seleccionar almenys cinc eines tecnològiques per compondre un inventari d'eines tecnològiques que poden ajudar a millorar la salut mental dels adults joves, tant de manera directa (utilitzades pels propis joves) com de manera indirecta (sent utilitzades pels professionals per tal de gestionar els casos i reduir la càrrega de treball). A partir d'aquestes eines, cada soci va seleccionar una bona pràctica i va explicar-la de manera detinguda. La selecció de les bones pràctiques es va fer en base als sis criteris següents: reproductibilitat, innovació, eficàcia, sostenibilitat, pràctiques locals i comunitàries, i empoderament de joves adults amb problemes de salut mental o emocionals. Aquests criteris s'expliquen més detalladament en el capítol "Criteris per a la selecció de bones pràctiques".

El segon eix del procés metodològic ha estat la realització de sessions amb diversos grups focals formats per joves. Les quatre organitzacions participants van dur a terme un total de set grups focals amb joves adults dels seus països. El nombre total de participants va ser de 54, amb edats compreses entre els 15 i els 29 anys. En els grups focals es van plantejar als participants diverses preguntes relacionades amb la seva salut mental, els mecanismes que utilitzen per afrontar dificultats, com han viscut la pandèmia del covid-19, i altres temes com l'educació, les relacions familiars, la inserció o participació en el mercat laboral.

Un dels blocs de preguntes discutits en els grups focals es referia a les eines tecnològiques. Es va demanar als participants que expliquessin la seva opinió sobre aquestes eines i el seu ús per a la intervenció professional, sobre les xarxes socials i com afecten les seves vides, quines eines tecnològiques utilitzen o han utilitzat en el passat, etc. En general, els resultats van mostrar que els joves preferien el contacte presencial amb professionals. No obstant això, no estaven en contra de complementar les visites presencials amb algunes eines tecnològiques que els permetessin obtenir respostes més immediates en moments de crisi.

A més, es va preguntar als professionals que treballen en organitzacions dedicades a donar assistència a joves amb problemes de salut mental que indiquessin quines eines tecnològiques han demostrat ser útils per a ells en el desenvolupament del seu treball diari amb joves.



La selecció d'eines tecnològiques i de bones pràctiques s'ha realitzat seguint aquests dos eixos, tenint per tant en compte tant la recerca com l'experiència personal de joves adults i professionals.



Definició i contextualització de bones pràctiques

En aquesta secció ens ocuparem de les diverses definicions que poden aplicar-se al concepte de bones pràctiques, per tal de definir el marc teòric d'aquest manual, centrat fonamentalment en pràctiques innovadores basades en la tecnologia per a la millora de la intervenció comunitària, social i laboral amb joves amb problemes de benestar emocional.

El concepte de bones pràctiques s'utilitza en una àmplia varietat de contextos per referir-se a les maneres òptimes d'executar un procés que serveixi com a model per a altres organitzacions. En general, es refereix a qualsevol experiència que es regeixi per principis, objectius i procediments adequats (Rodrigo López, et al., 2015).

En aquest sentit, el concepte de bones pràctiques és un enfocament que no consisteix en una sèrie específica d'accions fixes i procediments a realitzar, sinó més aviat en una dinàmica que vol donar visibilitat a aquelles accions reconegudes tant per la seva excel·lència com per la seva capacitat de ser transferibles a altres contextos. D'aquesta manera, la seva identificació permet establir criteris útils per prendre decisions de cara a la millora de la realitat social (Gradaille Pernas & Caballo Villar, 2016).

Al mateix temps, les bones pràctiques contribueixen a augmentar la qualitat del treball dels professionals i el seu impacte a través d'una col·laboració en xarxa, compartint l'aprenentatge i evitant la repetició d'errors, motivant la cerca de noves i millors alternatives als problemes i necessitats comunes, construint ponts entre la recerca, les polítiques i l'acció social, i guiant així mateix el desenvolupament de noves propostes. És a dir, les bones pràctiques estimulen una reflexió que ajuda a madurar la teoria i la praxis, generant coneixements socialment útils (Organització Internacional del Treball, 2003).

Les iniciatives que s'inclouen en aquesta selecció de bones pràctiques, així com en l'inventari d'eines tecnològiques, estan dirigides a reforçar la inclusió social i laboral dels joves amb problemes de salut mental. Els exemples referits es configuren al voltant dels següents eixos: innovació en l'enfocament, reproductibilitat, efectivitat, sostenibilitat, enfocament comunitari i empoderament dels joves. Per tant, el manual posa especial èmfasi en les bones pràctiques amb una perspectiva transversal.

En relació amb tot l'anterior, el model de vuit dimensions de qualitat de vida que proposen Verdugo Alonso i Schallock (2013) apareix com a guia per a la identificació de bones pràctiques. Aquest plantejament posa l'èmfasi en l'empoderament de les persones en tres àmbits concrets: la independència, la participació social i el benestar (Verdugo Alonso & Schallock, 2013). Concretament, els autors posen en relleu les següents dimensions:

- benestar emocional
- relacions interpersonals
- benestar material

- desenvolupament personal
- benestar físic
- autodeterminació
- inclusió social
- drets

Aquestes dimensions toquen de ple alguns dels aspectes essencials referits a la inclusió social i laboral de joves amb problemes de salut mental.

Quan es tracta de bones pràctiques relacionades amb les persones d'aquest col·lectiu, és fonamental tenir en compte les noves tecnologies, especialment en el cas de les generacions més joves, que fan ús d'Internet i dels dispositius mòbils de manera assídua. En un estudi amb adolescents fet a la Comunitat Autònoma de Madrid l'any 2010, els resultats mostraven que el 93,1% dels participants utilitzaven Internet amb un temps mitjà d'1 a 3 hores al dia. D'aquests, 1 de cada 5 estudiants fa un ús molt alt d'Internet (més de 5 hores al dia) (Sánchez-Martínez & Otero Puime, 2010). Els autors recomanen «reconèixer i respondre a aquesta nova realitat i afavorir l'ús responsable d'Internet entre els joves a través de programes educatius» (Sánchez-Martínez & Otero Puime, 2010, p. 84). Aquests resultats i recomanacions continuen sent rellevants avui en dia, ja que la digitalització ha evolucionat molt en els anys posteriors a aquest estudi i ara és una part més integrada de la vida diària dels adults joves.

D'altra banda, l'Organització Mundial de la Salut, en el seu Pla d'Acció General de Salut Mental 2013-2030, es refereix a l'ús de les eines tecnològiques en un dels seus objectius, relacionats amb la prestació de serveis de salut mental i atenció social en entorns basats en la comunitat. Concretament, assenyala la utilitat de les tecnologies de la salut per a fomentar l'autoassistència de les persones usuàries d'aquests serveis (Organització Mundial de la Salut, 2021). Per descomptat, l'OMS també assenyala que l'ús d'aquestes tecnologies no ha de ser un objectiu exclusiu, sinó que ha de ser complementari a un accés fàcil als serveis de salut mental dels hospitals, els quals han de ser a més integrats en els sistemes sanitaris i han de tenir la capacitat de reacció adequada.

Per tal d'incloure la tecnologia en el tractament de problemes de salut mental, resulta molt útil tenir una visió general de quines eines innovadores digitals existeixen en l'àmbit de la salut mental, especialment aquelles adreçades als usuaris més joves. Aquestes eines tecnològiques poden ser implementades en la pràctica rutinària i recolzar els professionals d'aquest camp. De fet, «la majoria dels professionals de la salut mental no reben necessàriament una formació formal sobre el procés de digitalització i les eines digitals que es poden utilitzar en la pràctica clínica i, més important encara, sobre l'eficàcia i utilitat clínica d'aquestes eines digitals en joves afectats per trastorns de salut mental» (Orsolini, Appiganesi, Pompili & Volpe, 2022, p. 810). Les intervencions digitals de salut mental poden ser útils per reduir les llacunes en els serveis de salut mental i proporcionar als joves un suport innovador i més atractiu. No obstant això, la inclusió d'aquestes noves pràctiques i eines en

la praxis quotidiana dels professionals amb la finalitat de millorar les solucions existents està encara donant les primeres passes i necessita d'altra banda ser més promoguda.

Existeix una àmplia varietat d'opcions pel que fa a les intervencions digitals en l'àmbit de la salut mental, com ara la Realitat Virtual, la Intel·ligència Artificial, l'aprenentatge automàtic, les aplicacions mòbils, les eines d'informació en línia (supervisada per professionals), la *gamificació*, les xarxes neuronals i l'aprenentatge profund, etc.

Per tant, hi ha moltes oportunitats a explorar en el món digital per al sector de la salut mental, si bé cal remarcar que cap d'aquestes eines suposa per si sola una solució única i definitiva. Tanmateix, la combinació de diversos components permet crear intervencions més completes. Un exemple és la teràpia social en línia moderada (MOST en les sigles en anglès), que es proposa per ajudar a mantenir el compromís dels pacients amb el sistema de teràpia. Aquest tipus d'intervenció inclou: 1) intervencions psicosocials interactives; 2) xarxes socials en línia *peer-to-peer*; 3) moderació entre iguals i 4) suport expert (Alvarez-Jimenez, et al., 2021). Aquest ús combinat de diversos components en la intervenció digital amb joves afectats per problemes de salut mental proporciona un enfocament més holístic de la situació, facilitant que els joves no perdin interès en la intervenció.

Altres tipus d'intervencions, com les teràpies basades en aplicacions en telèfons intel·ligents, poden ser d'ajuda per als professionals a l'hora de personalitzar les intervencions amb joves. L'ús de les dades recollides a través del seguiment de medicaments, el seguiment de contactes socials, els paràmetres vitals, els fenotips digitals, etc. (Torous, Onnela, & Keshavan, 2017) pot donar tant als professionals com a l'usuari una millor comprensió del seu comportament i de les seves reaccions, brindant així al professional informació més precisa que aquella que proporcionen les sessions clíniques regulars. Utilitzada correctament, aquesta eina pot oferir informació complementària i precisa del pacient en la seva vida diària. Aquesta intervenció, per descomptat, queda supeditada al seguiment de les normes de privacitat i protecció de dades vigents i a les directrius del codi deontològic per tal de garantir la privacitat del pacient i el bon tractament de les dades.

Pel que fa al paper dels professionals en l'aplicació d'intervencions digitals de salut mental, el perfil dels professionals que estan dirigint aquestes intervencions és de gran importància. Els estudis mostren que «els professionals de la salut mental de les primeres promocions que van rebre formació teòrica i pràctica [en ús d'eines digitals] van mostrar una predisposició positiva general i una millor alfabetització digital en la prestació d'intervencions digitals de salut mental a joves, mostrant també una major eficàcia percebuda, en comparació amb les intervencions tradicionals» (Orsolini, Appignanesi, Pompili, & Volpe, 2022, p. 818). Aquest comentari posa l'accent en la importància del fet que els professionals i els futurs professionals rebin formació en digitalització i en l'ús de les noves tecnologies durant la seva formació formal, ja que aquest acostament primerenc els predisposa a ser més propensos a usar-la en la seva pràctica. Aquest coneixement i ús són especialment rellevants en aquells professionals que s'ocuparan dels joves, ja que aquests posen molta atenció a la tecnologia en la seva vida diària, i l'ús d'eines digitals pot fer que els serveis siguin més atractius per a ells.

Això no obstant, és essencial fer sempre un ús responsable d'aquestes eines tecnològiques. En els darrers anys, el nombre d'aplicacions disponibles al mercat ha augmentat considerablement (López-Santín & Álvaro Serón, 2018), i la recerca existent fins ara resulta insuficient per secundar completament l'eficàcia de cada instrument, especialment a llarg termini.

En síntesis, la digitalització de l'atenció sanitària mental juvenil pot significar un pas endavant a l'hora d'implicar els joves en els serveis tradicionals de salut mental, que, en molts casos, van ser dissenyats per a la psiquiatria general d'adults. De fet, «els joves solen descriure la manca de serveis de salut mental juvenils i impulsats digitalment per a la joventut, que encara no han estat adaptats adequadament a les seves necessitats i els seus recursos interns» (Orsolini, Appignanesi, Pompili, & Volpe, 2022, p. 818).

Aquest fet està molt relacionat amb una de les preocupacions i reflexions principals que hi ha darrere del projecte StepForME: la discontinuïtat dels serveis que es presta als joves quan arriben a la majoria d'edat legal i es troben amb serveis de salut mental dissenyats per a adults i que no s'adapten a les seves necessitats com a joves. A través de la recerca de bones pràctiques en l'àmbit de la salut mental i la tecnologia i en relació amb els joves, el projecte pretén trobar formes innovadores d'incorporar eines tecnològiques i la digitalització a la pràctica quotidiana amb joves des d'una perspectiva comunicativa.

Quatre bones practiques

En aquesta secció, exposarem quatre bones pràctiques en l'ús d'eines tecnològiques per atendre joves amb problemes de salut mental i explicarem els criteris que hem utilitzat per a la seva tria. Aquestes bones pràctiques han estat seleccionades amb el propòsit d'oferir exemples que ens serveixin de guia o de punt de partida a l'hora d'entendre i incorporar les eines tecnològiques en el treball amb joves i incorporar-les en la nostra pròpia activitat.

Criteris per a la selecció de les bones practiques

A l'hora de definir les bones pràctiques que volíem analitzar en el context del projecte StepForME, vam tenir en comptes sis criteris principals. El model de bona pràctica òptima compliria tots sis requisits, que són els següents:

1. **Reproductibilitat:** La bona pràctica seleccionada serveix de model per desenvolupar polítiques, iniciatives i accions en altres llocs i contextos diferents del de la seva aplicació inicial.
2. **Innovació:** Desenvolupa solucions noves o creatives per resoldre problemes existents.
3. **Eficàcia:** Demostra un impacte positiu i tangible. Per tant, aquest punt pressuposa que tota bona pràctica escollida ha d'haver estat avaluada.
4. **Sostenibilitat:** Les seves característiques socials, econòmiques i ambientals permeten mantenir-la en el temps i que produeixi efectes duradors. En aquest sentit, es prioritzen aquelles iniciatives que siguin sostenibles econòmicament, és a dir, que siguin eficients i produeixin bons resultats amb pocs recursos.
5. **Pràctiques locals i comunitàries:** Es posa especial èmfasi en aquelles iniciatives desenvolupades en l'àmbit local i amb filosofies comunitàries en línia amb les organitzacions del projecte. D'aquesta manera, també es reforça la dimensió comunitària del projecte.
6. **Empoderament de joves adults amb problemes de salut mental o emocionals:** La bona pràctica promou la participació dels joves amb problemes de salut mental o emocionals i la seva agència.

Aquestes són les pautes que es van seguir en el procés de selecció de les bones pràctiques que s'explicaran en el següent apartat. No obstant això, tot i que tots sis criteris es van tenir en compte a l'hora de revisar les bones pràctiques, no tots els exemples seleccionats els compleixen els sis.

Línies d'ajuda online per a moments de crisi (Àustria)

Els serveis d'atenció telefònica en línia proporcionen suport auditiu i emocional a qualsevol persona en dificultats –normalment en circumstàncies de crisi individual, familiar o psicosocial– i que demani suport; per exemple, en situacions de soledat o aïllament, de dol, por, infelicitat, o quan l'individu es troba en estat de xoc o en risc de cometre suïcidi.

La majoria de centres d'atenció telefònica ofereixen aquesta funció per telèfon, i alguns d'ells també ofereixen accés a suport emocional a través de correu electrònic, xat o aplicacions de missatgeria.

El servei d'assessorament en línia austríac Telefonseelsorge Österreich és gratuït, subjecte a confidencialitat i obert a persones de totes les edats que busquin ajuda. El servei d'ajuda en línia ofereix als afectats suport emocional, una reflexió complementària conjunta i la discussió concreta de temes i problemes que afecten les persones usuàries. Cal recordar que no és psicoteràpia i no pot substituir la teràpia.

En cas de necessitar assistència més enllà de l'assessorament en línia, la persona que sol·licita l'ajuda obté informació sobre les institucions adequades i és derivada a organitzacions especialitzades.

Els voluntaris i el personal, tots ells amb l'adequada formació, proporcionen també un suport sense judicis, empàtic, respectuós i afectuós en forma de comunicació escrita, asíncrona quan es comunica per correu electrònic, síncrona quan es comunica a través del xat.

Context

Els serveis d'ajuda en línia són una forma d'assessorament psicosocial. Internet permet a les persones que necessiten recolzament contactar amb assessors en línia des de qualsevol PC o *smartphone*. Per als joves sovint és més fàcil entrar en contacte amb altres persones i amb professionals a través de l'escriptura, de manera que aquest mitjà és utilitzat principalment per persones menors de 40 anys.

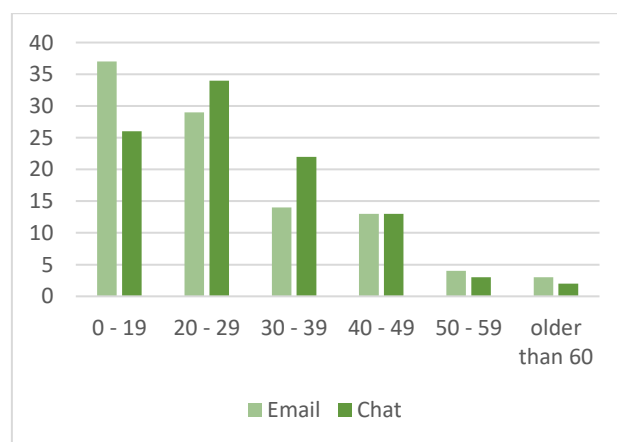


Figura 1. Franja d'edat en percentatges dels usuaris durant l'any 2022

El servei d'atenció online és un sismògraf de la societat: tots els seus xocs es reflecteixen en els contactes i consultes de correu electrònic i xat. En comparació amb el telèfon d'atenció, on la soledat i l'aïllament són el tema més freqüent, al servei de xat i mail la salut mental ocupa el primer lloc, seguida de les crisis i trastorns vitals, les relacions i la soledat i les tendències suïcides.

Estratègies i accions

A part de la línia d'atenció telefònica 24/7, Telefonseelsorge Österreich ofereix l'oportunitat de comunicar-se en línia per escrit a través de correu electrònic o xat. Aquest servei és gratuït i s'ofereix cada dia de 16:00 a 23:00.

El telèfon d'atenció en línia funciona des del 2012 amb l'objectiu d'arribar als joves.

En l'assessorament per correu electrònic, l'assessorament es asincrònic. Els assessors en línia intenten respondre el primer correu electrònic el més aviat possible, en un termini màxim de 48 hores. La intensitat d'un suport addicional, si es vol, l'acorda l'usuari directament amb l'assessor en línia.

En l'assessorament per xat, el conseller i la persona que demana assessorament es troben a la sala de xat al mateix temps. El servei de xat s'ofereix diàriament de 16 a 23 h. Xatejar permet parlar entre ells encara que hi hagi soroll de fons que ho impedeixi o una conversa verbal sigui difícil en el moment.

Així mateix, està previst establir, en un futur proper, un sistema d'assessorament per Messenger que permeti comunicar-se amb l'assessor de manera simultània però també asincrònica.

A la Telefonseelsorge Österreich hi treballen voluntàriament dones i homes de diversos col·lectius professionals, que ofereixen assessorament en línia en una franja horària. Tots els orientadors han rebut formació interna qualificada. L'assessorament és anònim i, com a requisit previ per a la cooperació, els voluntaris han de signar un acord de confidencialitat. Per tal d'assegurar el bon desenvolupament i l'aprofundiment en les activitats d'assessorament, també s'ofereix formació contínua als voluntaris i al personal.

Resultats

El servei és obert a tothom i cada cas és tractat de manera personalitzada per tal que cap persona usuària amb malestar emocional en quedi exclosa. Des que el sistema del Telefonseelsorge Österreich està en funcionament, s'ha atès a persones que comparteixen sovint com a mínim una d'aquestes característiques:

- Volen compartir problemes quotidians
- Busquen alleujament respecte a pors, conflictes familiars, malalties, dol...
- Se senten abandonades o pateixen soledat
- Viuen en una situació de parella que els hi resulta estressant
- Pateixen malalties mentals

- Es troben en una situació de crisi aguda
- Tenen tendències suïcides

Les persones que busquen suport emocional en línia per escrit poden descriure els seus problemes de manera anònima i els consellers els atenen sense prejudicis. Sovint és molt alleujador per a les persones que contacten amb el telèfon d'ajuda simplement poder expressar-se i tenir algú que les prengui seriosament i les entengui.

Els assessors en línia, de manera cooperativa amb les persones usuàries, intentaran facilitar altres perspectives i trobar junts primers passos útils que poden donar per sortir de la crisi. Presten atenció a les possibilitats i recursos personals de les persones que truquen i respecten els seus plantejaments i decisions personals.

En els últims cinc anys, l'ús del servei de xat s'ha multiplicat per deu. El 2022 l'augment va ser encara més gran, en detriment de les persones que hi contacten via correu electrònic, que estan disminuint. Cada any es formen nous voluntaris per unir-se a l'equip d'assessors en línia per satisfer la creixent demanda.

Conclusions

L'assessorament en línia és un servei accessible i més fàcil d'abordar en el cas dels adults joves que el tractament terapèutic professional (psicològic) en un entorn presencial.

El millor espai per arribar als joves és l'entorn digital. Des que Telefonseelsorge Österreich ha començat a oferir noves formes d'ajuda en línia, el nombre d'usuaris augmenta cada any.

Les estadístiques de les interaccions mostren el que els estudis confirmen: des de l'inici de la pandèmia hi ha un augment de la vulnerabilitat psicològica dels joves. Els adolescents i adults joves busquen ajuda per correu electrònic o xat amb molta més freqüència que abans. El 2022, per exemple, el nombre de xats va augmentar de 5.300 a 7.000.

Altres exemples específics per als joves a Àustria són www.rataufdraht.at i www.kids-line.at.

Mentegram (Eslovàquia)

Mentegram és una aplicació que busca donar suport a l'atenció a la salut mental. És una plataforma de programari que permet a terapeutes, investigadors, metges i altres professionals rastrejar l'estat d'ànim i el comportament de les persones usuàries. El programari interactua amb l'usuari final a través d'una aplicació senzilla que realitza enquestes senzilles i ràpides amb una freqüència de com a mínim un cop al dia. Els terapeutes poden utilitzar-la per fer preguntes simples de mapatge de l'estat d'ànim (preguntar, per exemple, per l'ansietat en un determinat moment). La base de dades de l'administrador que proporciona les preguntes es sincronitza amb les respostes dels usuaris, i aquestes es poden veure, analitzar i descarregar des d'una interfície web administrada centralment.

Mentegram permet avaluar, entre d'altres, les següents condicions:

- Ansietat
- Depressió
- Abús de substàncies
- Trastorn bipolar

Tot i que està desenvolupada a Eslovàquia, l'aplicació està disponible en molts idiomes diferents i s'utilitza en diversos països.

Context

Aquesta aplicació ha estat desenvolupada per l'informàtic Milan Steskal i el psicòleg i investigador Igor Holas.

Atès que un dels desenvolupadors ha experimentat ell mateix un període d'inestabilitat psicològica, és conscient de com les experiències externes determinen la vivència d'un trastorn psicològic. Aquests trastorns estan estretament relacionats, entre d'altres factors, amb l'estrès, l'alta càrrega de treball, així com amb els problemes financers. En aquest sentit, l'empresa eslovaca va decidir crear una app que facilités la feina dels metges generalistes i altres professionals digitalitzant els processos i identificant millor les persones que pateixen dificultats psicològiques.

Estratègies i accions

Els pacients introdueixen les seves dades personals i realitzen avaluacions, ja sigui a través de l'aplicació al mòbil o a través de la web en un ordinador o tauleta, a casa o la sala d'espera de l'especialista com a complement de la visita.

Els càlculs ràpids i la puntuació poden proporcionar als metges mesures estandarditzades que els permetin de diagnosticar i recomanar més proves, derivacions i plans de tractament.

Els clients de Mentegram solen introduir dades personals i proporcionen avaluacions inicials a la interfície de l'usuari, i aquesta entrada es pot importar al seu sistema d'història clínica electrònica. Mentegram ha desenvolupat recentment una funció de videoconferència que permet als professionals contactar amb els pacients, amb l'objectiu d'oferir-la com a eina d'avaluació i com a solució de telemedicina, ampliant als pacients l'accés als serveis de salut mental.

Els metges accedeixen a aquest recurs a través del seu tauler de control mitjançant un navegador web al seu ordinador, tauleta o telèfon intel·ligent.

Resultats

Els desenvolupadors d'aquesta aplicació descriuen la situació actual en el tracte-pacient com una situació en què els metges de capçalera no té les eines ni el temps necessaris per esbrinar fàcilment si el seu pacient pateix de depressió o d'altres problemes mentals. En aquest sentit, l'aplicació Mentegram ofereix un instrument d'avaluació complementari i de gran utilitat, ja que el pacient pot omplir un formulari que brindi la informació necessària per realitzar un

diagnòstic relatiu a la seva salut mental. D'aquesta manera, l'aplicació estalvia temps als professionals de la salut i els permet treballar de manera més eficient.

Conclusions

Aquesta innovadora aplicació no només facilita la feina dels professionals amb els pacients, sinó que també sensibilitza sobre la importància de la salut mental, contribuint així també a la desestigmatització de les malalties i trastorns psicològics. De fet, els dissenyadors d'aquesta aplicació també esmenten els beneficis que aquesta podria tenir de cara a la investigació científica, ja que s'està valorant utilitzar les dades estadístiques recollides a través de l'aplicació amb finalitats de recerca.

Més informació sobre Mentegram aquí: <https://mentegram.com/>

ROAR (Irlanda)

El concepte de ROAR és ajudar els joves a descobrir tot el seu potencial a través dels 4 principis bàsics de ROAR: el reconeixement de la seva pròpia grandesa, l'obertura de l'autoconsciència, l'acceptació d'un mateix i de les diferències amb els altres, i la reconexió amb els altres són el centre de l'acció.

El programa ROAR ofereix diverses xerrades relacionades amb la salut mental, tractant temes com l'autocura i l'autoconsciència, la superació de la por i l'ansietat, i l'atenció plena, entre d'altres.

ROAR és una comunitat en línia, que proporciona una xarxa i un marc perquè els joves es connectin entre ells. Ofereix xerrades i esdeveniments inspiradors organitzats pels ambaixadors juvenils d'Aunua que ja han desenvolupat el seu ROAR. D'aquesta manera involucra els joves en iniciatives significatives que després poden reproduir i implementar a les seves pròpies llars i comunitats. Els joves es converteixen així en actors que treballen dins d'una comunitat de *change-makers* per aprendre a liderar amb un sentit més gran de valor i propòsit.

La comunitat que proposa el projecte ROAR és una comunitat digital, i d'aquesta manera brinda suport, a través de xerrades, a aquelles persones que necessiten donar resposta a les seves necessitats específiques en un moment determinat.

El projecte ROAR es fruit de la col·laboració d'Aunua amb molts professionals de diversos àmbits, que han contribuït en el desenvolupament de les xerrades i tallers. Aunua va crear aquests recursos com a programa en línia per abordar diverses dificultats i donar suport als joves en termes de salut mental i de benestar emocional, i els resultats sempre han estat ben rebuts entre els estudiants que hi han pres part.

Context

ROAR és un dels primers programes d'Aunua, i es va dur a terme en una sèrie de tallers en 4 parts que es van realitzar en nombroses escoles secundàries d'Irlanda. Després, es va

recodificar en forma de mòduls en línia sota l'acrònim Reconeixement, Obertura de l'autoconsciència, Acceptació d'un mateix i dels altres i Reconnexió (ROAR).

Estratègies i accions

Aunua se centra a ajudar els joves a descobrir el seu ROAR com a manera d'empoderar-los per canalitzar la seva energia cap a un resultat més positiu.

El programa ROAR ofereix als joves recursos gratuïts i accessibles per tal de donar-los suport en relació amb la seva salut mental i benestar, i els ofereix un full de ruta per afrontar els reptes de la seva vida.

Resultats

Entre d'altres resultats, el projecte ROAR va donar lloc a un conjunt de vídeos compartits a YouTube sota el títol: «Salut i benestar emocional», i que consten d'una sèrie de píndoles o petits consells de professionals i d'experts, així com joves usuaris. Aquests vídeos van rebre més de 150 visites en línia.

Conclusions

Tenir les eines en línia adequades per donar als joves suport en les seves necessitats de salut mental, i fer-ho amb el compromís d'un facilitador d'atenció a la salut juvenil és enormement beneficiós. Atesa la gran quantitat de material disponible a internet, pot resultar difícil saber-hi trobar recursos fiables i gratuïts i, per tant, és important saber on cercar-los. La comunitat ROAR ofereix als joves recolzament que pot ajudar-los i inspirar-los, així com proporcionar-los una xarxa, un marc i una guia per trobar les seves pròpies solucions.

Més informació sobre ROAR aquí: <https://www.aunuaglobal.org/roar/>

Apptu@ (Catalunya)

Apptu@ és una aplicació mòbil innovadora i interactiva que permet un contacte més continuat i proper entre usuaris, professionals i voluntaris de tres programes de salut mental de l'entitat catalana Grup Atra: Actua, Actua Jove i Actua Dona. Aquesta aplicació també pretén sensibilitzar la ciutadania sobre el col·lectiu que pateix problemes de salut mental, alhora que proporciona informació que pugui ser d'interès per a tota la població.

Els tres programes inclosos en Apptu@ són comunitaris, integradors i assistencials. Donen suport per aconseguir una vida autònoma per a les persones amb problemàtiques derivades de trastorns mentals, així com per a les dones que també han patit o pateixen violència masclista en paral·lel. Amb Apptu@ es potencia el contacte social entre el beneficiari i les persones voluntàries.

L'aplicació es divideix en dues parts: una pública i una altra privada. Dins de la pública, destinada a qualsevol persona de la societat –com ara persones del col·lectiu de salut mental, professionals de la salut i del sector social, persones interessades en el voluntariat, familiars, estudiants, joves, administracions col·laboradores, etc.–, es poden conèixer els programes

Actua, així com els diferents serveis i recursos que formen el Grup ATRA. També intenta promoure el voluntariat inclusiu i el treball en xarxa. L'app pretén donar visibilitat a les persones del col·lectiu de salut mental, ja que això ajuda a trencar estereotips i alleujar l'estigma.

Pel que fa a la part privada, Apptu@ permet als professionals treballar acords i objectius individualment amb els usuaris del programa, seguint-los de manera més directa i continuada en el temps i fent-los partícips del projecte comú que és Actua.

Context

El programa Actua es va crear l'any 2014 a Vilanova i la Geltrú, municipi de Catalunya. L'any 2016 es va estendre al barri de Gràcia, i posteriorment a tota la ciutat de Barcelona. És un programa caracteritzat per la seva flexibilitat i capacitat d'adaptació a diferents contextos i moments. L'any 2016, Grup ATRA va detectar la necessitat de tenir un contacte més proper amb els seus usuaris i va començar a utilitzar WhatsApp per millorar el contacte social i la interrelació.

Grup ATRA feia temps que tenia la idea de crear aquesta aplicació, però els costos de fer-ho eren massa elevats i va continuar sent una idea fins que es va incorporar a l'equip una nova companya amb experiència en disseny de pàgines web. Va ser llavors, a finals del 2019, quan aquesta app va començar a prendre forma amb els conceptes dissenyats i els continguts previstos.

Amb l'esclat del coronavirus, aquesta app va ser clau per al programa, ja que era imprescindible que durant els mesos en què s'hagués de reduir el contacte social, els usuaris d'Actua poguessin continuar comunicant-se i interactuant amb els seus professionals o voluntaris de referència.

Estratègies i accions

El programa Actua és un servei comunitari, assistencial, integrador i que ha d'estar molt a prop dels seus usuaris per cobrir les seves necessitats. Així, quan va sorgir la pandèmia de la covid-19 i es van establir restriccions a la mobilitat, arribar als usuaris va ser més difícil del que s'esperava. Per aquest motiu, l'organització va decidir crear aquesta app, amb l'objectiu principal de fer el contacte amb els usuaris més fàcil i més ràpid, tenint d'altra banda en compte la bretxa digital, per la qual cosa es va dissenyar una aplicació el més intuïtiva possible. El seu disseny senzill permet als professionals estar en contacte amb els usuaris d'una manera no invasiva. A través de l'aplicació, usuaris i professionals poden establir objectius conjuntament, fent que l'usuari també sigui partícip del procés.

Aquesta aplicació és útil per a professionals i usuaris i el seu potencial es veu incrementat si es combina amb el suport presencial. En aquest sentit, l'aplicació permet mantenir el contacte amb els usuaris entre sessions i que tinguin un accés fàcil al seu pla de treball, als acords assolits, etc. A més, s'ajusta millor als perfils joves, acostumats a les noves tecnologies. També permet accedir a diferents serveis d'urgències mèdiques, violència de gènere, seguretat, etc.

D'altra banda, des d'una perspectiva de gènere, dona visibilitat a les dones que pateixen problemes de salut mental combinats amb la violència de gènere. Els ajuda a posar paraules i imatges als seus sentiments, a més de compartir-los amb altres dones i enfortint així la seva sororitat.

També dona l'oportunitat de formar els usuaris en noves tecnologies, contribuint a limitar la bretxa digital. A més, el sistema d'informació i notificacions la persona permet als usuaris estar al corrent de les diferents activitats disponibles i estar més en contacte amb el seu entorn; d'aquesta manera, l'aplicació ajuda també a l'usuari a dependre menys de la pantalla.

Resultats

L'aplicació està disponible tant per a Android com per a iOS des del setembre del 2020 i ja ha tingut més d'un centenar de descàrregues. Un cop descarregada l'aplicació, els usuaris del programa Actua han rebut assistència en el procés d'instal·lació de l'aplicació, així com una formació dividida en quatre mòduls relacionada amb la importància de les noves tecnologies, el seu ús responsable i, més concretament, la utilització de l'aplicació Apptu@.

L'app ha rebut una acceptació molt satisfactòria i la formació està apropant les persones tractades a l'organització al món de les noves tecnologies, facilitant l'ús de l'app.

Conclusions

Aquesta aplicació és un clar exemple de bones pràctiques relacionades amb joves amb problemes de salut mental i amb l'ús d'eines tecnològiques per facilitar la seva inclusió. Grup Atra ha percebut una necessitat en els seus usuaris i professionals i un buit en la formació i, a través de la creació de l'app, ha cobert totes dues.

L'aplicació compleix el seu propòsit de mantenir els usuaris connectats amb els professionals i amb Atra, i al mateix temps informar-los de les activitats i recursos de la seva ciutat, vinculant-los així amb el seu entorn. D'altra banda, la funcionalitat oberta de l'aplicació contribueix a sensibilitzar la ciutadania sobre temes de salut mental.

D'afegitó, el procés d'implementació de l'aplicació també és una bona pràctica, ja que els professionals s'han assegurat que tots els usuaris se sentin còmodes amb la tecnologia i han aprofitat el pretext per impartir formació sobre l'ús responsable de la tecnologia, tema especialment rellevant en el cas dels joves avui en dia.

En conclusió, el programa Actua (en les seves tres variacions diferents: Actua, Actua Jove i Actua Dona,) i la inclusió en ell d'una eina tecnològica (Apptu@) són un bon exemple de com es pot recórrer a la tecnologia per donar sortida a les necessitats existents, però al mateix temps aprofitar el marc que ofereix per tal de millorar la formació i el coneixement dels usuaris i treballar aquelles *soft skills* que els seran útils en la seva inserció laboral i en la seva vida en general.

Més informació sobre Apptu@ aquí: <https://www.grupatra.org/el-programa-actua-presenta-la-innovadora-aplicacio-apptu/>

Inventari d'eines tecnològiques

A continuació es mostra un inventari d'eines tecnològiques que poden ser útils per a la intervenció en joves amb problemes de salut mental i emocionals. Els socis de StepForME van recopilar diferents eines tecnològiques que es poden utilitzar amb aquesta finalitat i les van classificar en diferents seccions: aplicacions d'interacció, aplicacions que proporcionen informació, eines de diagnòstic i aplicacions de benestar.

Cal destacar que no es vol, en cap cas, imposar l'ús d'aquestes eines tecnològiques a la pràctica quotidiana de tots els professionals i usuaris, sinó suggerir i presentar algunes opcions disponibles que poden ser útils tant per a professionals com per a joves, sempre que se'n faci un ús responsable.

Aplicacions d'interacció

Aquesta secció conté les eines tecnològiques que permeten una interacció entre l'usuari i un interlocutor, que pot ser real o bé digital. La persona usuària pot interactuar amb l'aplicació i obtindrà una resposta, que pot ser humana (un professional, voluntaris formats, etc.) o generada per una Intel·ligència Artificial (per exemple, un xatbot que respongui a les demandes).

Contacte Humà

1. Circles

Aquesta aplicació ofereix grups de suport en línia per ajudar les persones que lluiten amb problemes de salut mental i emocional. Mitjançant la tecnologia de la intel·ligència artificial, Circles fa a les persones usuàries una sèrie de preguntes que els permeten relacionar-se automàticament amb grups d'altres persones que estan vivint situacions similars: problemes de personalitat o de salut mental, la pèrdua sobtada d'un familiar, una situació de violència masclista, la cura permanent d'una persona dependent, dificultats per criar fills, la ruptura de la parella, etc. Dins d'aquests grups de vuit persones, s'assigna un facilitador professional per ajudar els participants a compartir la seva situació. L'objectiu és aconseguir que els participants generin un espai estable de conversa i trobada entre ells que els permeti donar-se suport mutu a partir de la seva experiència de situacions similars. Circles és un servei privat de pagament. La primera setmana de teràpia de grup és gratuïta, i per a les següents, el servei costa uns 26€ setmanals.

Més informació aquí: <https://circlesup.com/>

2. IPSO

L'Organització Psicosocial Internacional (IPSO en les sigles en anglès) és una organització humanitària sense ànim de lucre amb seu a Alemanya i Afganistan especialitzada en Serveis de Salut Mental i Suport Psicosocial i en el diàleg sociocultural per promoure la pau i la cohesió social. Ofereix suport *offline* i *online* a través de la plataforma segura de vídeo ipso-care.com en més de 20 idiomes (entre ells, l'àrab, el persa i el panjabi). A dia d'avui compta amb més



de 200.000 beneficiaris, majoritàriament persones immigrants, refugiades o víctimes de conflictes armats. Els assessors d'IPSO són persones del mateix origen que les persones ateses que es formen prèviament en *Value Based Counselling*, un tipus d'intervenció a curt termini que busca establir empatia amb la persona afectada i donar-li suport sense prejudicis. A més, la pluralitat sociocultural que permet aquesta metodologia facilita la seva adaptació a diferents contextos i donar servei a un nombre molt elevat i divers d'usuaris. Es tracta d'un servei *peer-to-peer*, que permet l'empoderament d'ambdues parts, que procura evitar la cronificació de les dificultats o situacions traumàtiques viscudes i la seva deriva cap a problemes de salut mental greus, i que alhora contribueix a la integració social.

Més informació aquí: <https://ipsocontext.org/>

3. DigiContact

Servei d'atenció remota i immediata 24h per a persones amb necessitats d'atenció de llarga durada. Per exemple, persones amb discapacitat, persones grans amb dependència, persones amb problemes de salut mental o addiccions, etc. El servei permet als cuidadors no professionals de les persones afectades d'aquestes condicions un espai de descans i de treva, i els ofereix un suport extra que n'evita la saturació. També els ofereix assessorament i ajuda en cas de necessitat. Els usuaris es poden donar d'alta al servei de manera individual o a través d'entitats socials. El servei s'adapta a les necessitats de cada usuari (per exemple, trucar a una persona usuària per recordar-li que ha de prendre un medicament, despertar-lo al matí, etc.), segons el que s'hagi establert en el moment de contractar el servei. En funció de les necessitats de la persona, el projecte complementa l'atenció en línia amb visites presencials. DigiContact funciona a través d'una app molt fàcil d'utilitzar: només prement un botó, fa la trucada (amb imatge) per poder rebre suport i atenció remota. La càmera es troba al mig de la pantalla, facilitant la sensació de proximitat i fent possible que els professionals puguin llegir els senyals verbals i no verbals de l'usuari.

Actualment només està disponible als Països Baixos.

Més informació aquí: <https://digicontact.nl/>

4. Crisis Text Line

És un servei de missatges que funciona permanentment les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, i que connecta persones que necessiten suport en salut mental amb voluntaris i professionals formats que poden avaluar les seves necessitats. La diferència respecte a altres serveis similars és l'ús del Machine Learning.

En lloc d'oferir servei per ordre d'arribada, aquest programa prioritza, mitjançant l'aprenentatge automàtic, les converses que tenen patrons d'alt risc. D'aquesta manera, les persones que necessiten atenció immediata poden obtenir-la en un termini de cinc minuts, reduint el risc de suïcidi. A més, ofereix serveis de text i de xat, formes de comunicació que són més habituals per als joves que una trucada telefònica, i que els permet comunicar els seus problemes amb més comoditat i sense la por que una tercera persona escolti la conversa.

Més informació aquí: <https://www.crisistextline.org/>

5. Servidors Discord etiquetats amb salut mental

Discord és una plataforma gratuïta de xat de text i veu dissenyada per connectar les persones mitjançant interaccions socials en línia. Està dissenyat per crear i gestionar comunitats tant privades com públiques. Ofereix als usuaris l'accés a eines de comunicació, com ara trucades de veu i vídeo, sales de xat persistents i integracions amb altres serveis centrats en els *gamers*, juntament amb la possibilitat general d'enviar missatges directes i crear grups personals. Tot i que inicialment els serveis de Discord poden semblar dirigits només a *gamers*, en els darrers anys diverses noves actualitzacions l'han fet més útil per a la població general.

Les comunitats de Discord s'organitzen en una sèrie de petits canals anomenats servidors. Qualsevol usuari pot crear un servidor de manera gratuïta, basats en el tema que ell consideri, i gestionar la seva visibilitat pública. Dins del servidor, pot crear canals de veu, canals de text i també categories que permetin ordenar aquests canals.

Les comunitats creades en aquests canals estan equipades amb eines de moderació i accés personalitzat dels membres i diferents rols i drets per als membres. Per exemple: The Haven, una comunitat de salut mental de suport entre iguals de 18+ que opera a Discord.

Més informació sobre The Haven aquí: <https://thehaven.support/>

6. Ready4life

Ready4life és un programa de *coaching* per a la prevenció d'addiccions desenvolupat especialment per a alumnes de formació professional i estudiants de batxillerat.

L'estrès, els conflictes i els sentiments negatius formen part de l'etapa adolescent de la vida i sovint estan estretament relacionats amb el consum de substàncies i les conductes problemàtiques. Per això, Ready4Life s'ha marcat com a objectiu sensibilitzar els adolescents des de ben joves i enfortir els seus recursos per tal de promoure la seva salut i prevenir el possible desenvolupament d'addiccions.

Ready4life és voluntari, anònim i gratuït.

L'objectiu és promoure la resiliència, les habilitats per a la vida i les competències socials, reforçar la capacitat de resistir-se al consum de substàncies de risc (alcohol, tabac, cànnabis) i prevenir l'ús inadequat d'Internet i dels telèfons intel·ligents. Ready4Life es divideix en una part de taller ("be smart"), que es realitza a l'escola de formació professional o a l'empresa de formació, i un coaching digital posterior de 4 mesos.

Més informació aquí: <https://www.ready4life.at/>

7. VOS: Diari d'IA i mesura de l'estat d'ànim

VOS és una aplicació txeca per construir l'equilibri mental diari amb l'ajuda d'IA, psicòlegs, terapeutes i activitats personalitzades. Als usuaris de VOS se'ls hi demana completar cada dia algunes breus activitats escollides especialment per a ells, des d'un registre de l'estat d'ànim fins a exercicis de respiració o una meditació curta, o bé un repte d'activitat física diària o una reflexió a partir d'una frase positiva. VOS també ofereix un xat psicològic amb un orientador

que escoltarà i aconsellarà l'usuari sempre que sigui necessari. L'usuari pot parlar amb ell cara a cara tant de dia com de nit, amb la qual cosa s'assimila a un contacte d'emergència.

Amb la intel·ligència artificial, el monitor d'humor i l'anàlisi personal de VOS, els usuaris poden veure l'estat de la seva salut mental contextualitzada i esbrinar què els pot fer sentir malament i què els fa sentir millor.

Més informació aquí: <https://vos.health/>

Intel·ligència Artificial

8. Woebot

Aquest xatbot ajuda a gestionar estats d'ànim, aprendre sobre un mateix i fer front al malestar mental i emocional.

En un marc de teràpia cognitivoconductual, Woebot pregunta a l'usuari com se sent i què està passant a la seva vida en un format de conversa curta. Woebot també parla de salut mental i benestar emocional, i comparteix vídeos i altres eines útils per abordar l'estat d'ànim i les necessitats de l'usuari relacionades amb el seu benestar mental i emocional. D'aquesta manera, Woebot s'adapta a les diferents necessitats i inquietuds de cada persona i és també una eina pedagògica que permet trencar els estereotips i estigmes sobre la salut mental.

Woebot utilitza una combinació de processament del llenguatge natural, experiència psicològica, excel·lent escriptura i sentit de l'humor per crear una experiència conversacional informativa i amigable.

En un estudi realitzat per la Universitat de Stanford, es va demostrar que l'ús de Woebot generava reduccions significatives en l'ansietat i la depressió, principalment en persones de 18 a 28 anys que havien interactuat amb Woebot gairebé diàriament.

Més informació aquí: <https://woebothealth.com/>

Eines informatives

En aquest apartat, es recullen les eines tecnològiques que busquen proporcionar informació als usuaris, actuant com a font fiable d'informació, al mateix temps que l'exposen d'una manera atractiva perquè l'usuari la pugui consultar fàcilment.

9. SOM Salut Mental 360

Aquesta plataforma digital impulsada per Sant Joan de Déu ha sigut cocreada entre usuaris, familiars, professionals dels entorns sanitari, social i educatiu, i la ciutadania en general, i s'actualitza de manera regular. Té com a objectiu informar, acompanyar, empoderar i sensibilitzar la ciutadania sobre salut mental, independentment de la seva edat i de la possible existència o no d'un problema de salut mental.

El portal incorpora continguts actualitzats en l'àmbit de la salut mental i anirà ampliant progressivament la diversitat dels formats. L'objectiu és crear una plataforma intel·ligent que

ofereixi continguts adaptats a les preferències o necessitats de cada individu i generi una experiència d'usuari òptima. A més, els usuaris són els principals prescriptors de la plataforma, convertint-la en una font d'informació fiable i segura per a qualsevol persona que necessiti informació veraç en l'àmbit de la salut mental.

SOM Salut Mental 360 ofereix actualment trobades digitals, sessions de consulta d'experts, testimonis de professionals de la salut, usuaris, familiars, educadors i associacions, així com articles divulgatius i monogràfics, entre d'altres. Tota la informació de la plataforma és revisada per un comitè científic multidisciplinari per garantir-ne la veracitat. El projecte també ofereix portals temàtics on es pot trobar tota la informació sobre un determinat problema de salut mental o patologia. Fins ara, n'han obert tres, centrats en els trastorns de la conducta alimentaria (TCA), els trastorns de l'espectre autista (TEA) i els trastorns depressius.

Més informació aquí: <https://www.som360.org/es>

10.Nepanikař

Veronika Kamenská, una estudiant de biomedicina de 20 anys, va crear l'aplicació Nepanikař com a resultat de la seva pròpia experiència quan estava passant per un període difícil i necessitava ajuda psicològica. Està disponible a tot el món de forma gratuïta. L'aplicació té set mòduls bàsics amb informació: depressió, ansietat/ pànic, autolesions, pensaments suïcides, seguiment de l'estat d'ànim, trastorns alimentaris i contactes d'ajuda professional.

Més informació aquí: <https://nepanikar.eu/>

Eines de diagnòstic

Aquest apartat conté les eines tecnològiques que es poden utilitzar per ajudar a diagnosticar pacients de diferents maneres: col·lectivament, per fer un seguiment dels grups; individualment, perquè una persona se sent estranya i vol saber si ha de consultar amb un professional; per prescripció mèdica, per diagnosticar professionals, etc. Cada eina tecnològica difereix de les altres, mostrant que hi ha diversos acostaments possibles a la realitat de les malalties i trastorns mentals.

11.Emantik

Emantik es un projecte basat en una aplicació digital (Kanjo) que registra sistemàticament l'estat emocional dels alumnes dels tres centres que han implementat el programa fins a dia d'avui. Tres cops al dia, en arribar a l'escola, després de l'hora del pati i al final de la jornada escolar, els nens i adolescents han d'indicar en una tauleta digital l'emoció que millor reflecteixi el seu estat d'ànim. Les emocions possibles són: calma, satisfacció, ràbia, por, fàstic i tristesa. D'aquesta manera, els nois i noies aprenen a identificar les seves emocions i, d'altra banda, l'anàlisi de les dades permet detectar els seus estats emocionals així com la seva evolució, amb l'objectiu de prevenir situacions d'aïllament, d'assetjament escolar, o altre tipus de situacions que puguin generar malestar o vulnerabilitat.

El sistema Kanjo no té accés a les dades personals dels nens i nenes en cap fase del procés, i només els centres tenen la capacitat de vincular els ID anonimitzats de l'algoritme amb les dades dels seus alumnes.

Actualment s'està desenvolupant al País Basc, Espanya.

Més informació aquí: [EmanTik: programa per a l'abordatge precoç del malestar infantil \(berrituz.eus\)](http://berrituz.eus)

12. StressHelp

L'aplicació StressHelp conté proves de detecció específiques, en base a les quals és possible determinar l'estat psicològic de l'usuari tenint en compte paràmetres com l'estrès, l'ansietat o la depressió. L'entorn de l'aplicació és intuïtiu, senzill i els resultats després de completar la prova indiquen amb bastanta seguretat si cal buscar ajuda professional.

Amb l'ajuda de StressHelp, és possible diagnosticar i mesurar la gravetat de trastorns d'estrès agut, de depressió i d'ansietat. L'aplicació avalua les respostes de l'usuari, calcula la puntuació, la tradueix en un resultat concret, aporta informació, recomana primera ajuda i, en cas de tractar-se d'un resultat clínicament preocupant, contacta amb el professional mèdic o amb els psicoterapeutes més propers en seu districte de l'usuari.

L'aplicació inclou una base de dades amb els psicoterapeutes que estan disponibles per oferir ajuda a cada districte. Els psicoterapeutes interessats en participar-hi poden inscriure-s'hi per tal que els seus noms i contactes apareguin a l'aplicació. Es pot recórrer als serveis de psicoteràpia de manera presencial, però també a distància.

Més informació aquí: <https://stresshelp.psychologin.sk/>

13. Sensa

Sensa és una aplicació mòbil dissenyada per funcionar com una guia completa per millorar la salut mental. Basat en els principis de la teràpia cognitiva conductual (TCC), Sensa utilitza tècniques desenvolupades per lluitar contra una gran quantitat de problemes de salut mental, incloent ansietat, estrès, depressió, procrastinació, TDAH, falta d'autoestima i esgotament. Aquesta llista, però, creix constantment; i Sensa sempre busca noves maneres d'ajudar els usuaris, independentment del problema que els afecti.

L'aplicació Sensa és una aplicació basada en un diari personal i que se centra en utilitzar la teràpia cognitiva conductual (TCC) per ajudar a les persona a gestionar els símptomes negatius associats amb l'ansietat, l'estrès crònic o la depressió. A més dels exercicis diaris proporcionats, Sensa també ofereix un rastrejador d'estat d'ànim i d'activitat que l'usuari pot utilitzar per fer un seguiment de la seva situació anímica i avaluar si s'hi donen canvis rellevants. L'usuari ha de pagar una petita quantitat per rebre els resultats i el seu pla al seu correu electrònic.

Més informació aquí: <https://sensa.health/>

Aplicacions de benestar

En aquest apartat parlarem de les apps que permeten millorar els hàbits dels usuaris sense necessitat d'ajuda professional. Per tant, inclou aplicacions de seguiment, aplicacions de meditació, aplicacions basades en l'escriptura d'un diari, etc. Aquestes eines ajuden a la persona a examinar-se i a reflexionar sobre si mateixa, i poden ajudar també a millorar la qualitat de vida sempre que no hi hagi problemes greus de salut mental que requereixin ajuda professional.

14.Symple

Symple és una aplicació mòbil que ofereix a l'usuari diferents serveis amb l'objectiu principal d'ajudar-los a entendre com se senten i monitoritzar la seva salut.

Symple permet a l'usuari fer un seguiment dels seus símptomes, que pot triar d'entre una llista existent o bé introduir pel seu compte. Durant el dia, els haurà de donar un valor numèric en una escala, cosa que li permetrà tenir un registre dels diferents símptomes i poder realitzar una comparació temporal. D'altra banda, l'aplicació també permet mesurar aspectes diversos com ara les passes fetes (o les empentes a la cadira en el cas de persones amb discapacitat), les hores de son, la freqüència cardíaca, etc., de manera que permet a la persona usuària fer un seguiment dels factors que poden influir en el seu estat d'ànim. Així mateix, també inclou un espai personal on l'usuari pot penjar fotos amb una marca de temps, dissenyat especialment per fer un seguiment dels medicaments i menjars de cada dia, i un espai de diari on l'usuari pot descriure el seu dia o recollir preguntes per al metge, la infermera o el farmacèutic.

Symple proporciona dues maneres diferents de veure les dades: gràfics centrats en els símptomes i gràfics centrats en factors. Les dues opcions permeten la visualització diària, setmanal o mensual. També permet exportar les dades a diferents aplicacions de fulls de càlcul. Una altra característica útil és l'opció de calendari, que facilita la navegació entre mesos i anys.

Aquesta aplicació mòbil és útil tant per als usuaris que volen controlar el seu dia a dia com per a aquells que volen tenir un rastreig més estricte que puguin mostrar als professionals mèdics.

Més informació aquí: <https://www.sympleapp.com/>

15.Daylio

És una aplicació pensada per a persones amb inclinació analítica. Amb l'aplicació, els usuaris poden documentar el seu estat d'ànim diari i obtenir informació sobre les seves estadístiques. Això permet identificar patrons en el seu comportament i crear nous hàbits.

Omplir el diari és relativament fàcil: l'usuari ha de clicar l'emoticona que coincideixi amb el seu estat d'ànim, i a continuació pot indicar el que ha fet aquell dia en forma de nota.

Més informació aquí: <https://daylio.net/>



16. Diaro

Aquesta aplicació permet escriure una entrada de diari en el sentit clàssic, seleccionar paraules clau adequades i afegir un estat d'ànim. Els usuaris també poden inserir imatges i ubicacions. A la pàgina genèrica, els usuaris poden tenir una vista prèvia de les entrades i també ordenar-les per fotos o amb paraules clau., també es poden trobar ràpidament entrades més antigues per poder veure la seva evolució més fàcilment.

Més informació aquí: <https://diaroapp.com/>

17. Breathe2Relax

Dissenyada pel Centre Nacional de Telesalut i Tecnologia, aquesta aplicació és una eina portàtil de gestió de l'estrès que proporciona informació detallada sobre els efectes de l'estrès en el cos i instruccions i exercicis pràctics per ajudar els usuaris a gestionar l'estrès a través de la respiració diafragmàtica. S'ha documentat l'efecte positiu dels exercicis de respiració a l'hora de disminuir la resposta de "lluita o fugida" (estrès) del cos, i ajudar amb l'estabilització de l'estat d'ànim, el control de la ira i la gestió de l'ansietat. Breathe2Relax es pot utilitzar com una eina autònoma de reducció de l'estrès o es pot utilitzar conjuntament amb l'atenció clínica dirigida per un treballador sanitari.

Breathe2Relax ajuda a calmar la resposta de "lluita o fugida" que causen els trastorns d'ansietat mitjançant l'ús d'exercicis de respiració diafragmàtica.

Més informació aquí: [Breathe2Relax](#)

18. Headspace

L'aplicació Headspace pot ajudar a reduir l'ansietat i l'estrès i millorar el benestar guiant els usuaris a través de sessions de meditació. Headspace proporciona centenars de pautes de meditació relaxants, sons per ajudar a dormir, música de concentració i més recursos per ajudar els seus usuaris a viure una vida menys estressant. A més, l'equip responsable de l'aplicació realitza investigacions periòdiques per veure quin impacte té la meditació en els seus usuaris i en quins aspectes es pot millorar per tal d'oferir més recursos als seus usuaris.

Més informació aquí: <https://www.headspace.com/>

19. MoodTrack Diary

MoodTrack Diary permet fer un seguiment lliure dels estats d'ànim i valorar-los de l'1 al 5. Els estats d'ànim es mostren en una línia de temps, cosa que facilita la visualització dels cicles d'estat d'ànim. L'aplicació també permet connectar-se i donar suport a altres persones que utilitzen l'aplicació, creant una comunitat entre els usuaris de l'aplicació.

Més informació aquí: <http://www.moodtrack.com/>

Altres

20.Einblick

"Einblick" és una eina que ofereix un suport en la recollida i la valoració professional de diferents afirmacions i opinions. Tot és possible, des de la retroalimentació interna dins d'una institució, fins a les enquestes municipals de joventut, passant per la tematització del diàleg juvenil de la UE.

"Einblick" es pot utilitzar per enquestar joves sobre diversos temes. El requisit és tenir un entorn grupal, com és habitual en el treball juvenil obert i associatiu, on hi ha relacions properes amb els joves. Això és especialment important perquè els resultats generats amb "Einblick" s'han de retornar als joves involucrats amb finalitats de retroalimentació i acció col·lectiva.

Cada 1,5 anys, se seleccionen nous temes sobre els quals després es recullen les opinions dels joves.

Més informació aquí: <https://einblick.azurewebsites.net/>

Referencias

- Alvarez-Jimenez, M., Koval, P., Schmaal, L., Bendall, S., O'Sullivan, S., Cagliarini, D., . . . Gleeson, J. (2021). The Horyzons project: a randomized controlled trial of a novel online social therapy to maintain treatment effects from specialist first-episode psychosis services. *World Psychiatry* 20(2), 233-243.
- Gradaille Pernas, R., & Caballo Villar, M. (2016). Las buenas prácticas como recurso para la acción comunitaria: criterios de identificación y búsqueda. *Contextos educativos. Revista de Educación* 0.19 (2016), 75-88.
- López-Santín, J., & Álvaro Serón, P. (2018). Digital mental health: a critical approach from ethics. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.* 38(134), 359-379.
- Organització Internacional del Treball . (2003). *Guidelines on Good practices; Identification, Review, Structuring, Dissemination and Application*. International Programme on the Elimination of Child Labour (IPEC).
- Organització Mundial de la Salut . (2021). *Comprehensive Mental Health Plan 2013 - 2030*. Geneva, Switzerland.
- Orsolini, L., Appignanesi, C., Pompili, S., & Volpe, U. (2022). The role of digital tools in providing youth mental health: results from an international multi-center study. *International Review of Psychiatry* (34:7-8), 809-826.
- Rodrigo López, M., Amorós Martí, P., Arranz Freijo, E., Hidalgo Garcia, M., Màiquez Chaves, M., Martín Quintana, J., . . . Ochaíta Alderete, E. (2015). *Guía de Buenas Prácticas en Prenatalidad Positiva*. Madrid: FEMP.
- Sánchez-Martínez, M., & Otero Puime, Á. (2010). Usos de internet y factores asociados en adolescentes de la Comunidad de Madrid. *Atención Primaria* 42(2), 79-85.
- Torous, J., Onnela, J.-P., & Keshavan, M. (2017). New dimensions and new tools to realize the potential of RDoC: digital phenotyping via smartphones and connected devices. *Translational Psychiatry* 7.
- Verdugo Alonso, M., & Schalock, R. (2013). *Discapacidad e inclusión: manual para la docencia*. Salamanca: Amaru Ediciones.