



DOSSIER PRESENTACIÓ

Servei diari d'atenció a whatsapp sobre sexualitat i afectivitat per a joves



Centre Jove d'Anticoncepció i Sexualitat

Febrer 2016

Presentació

A partir de l'1 de març el CJAS engega el projecte CJAS Whatsapp. És un servei que assessora en temes de salut sexual i reproductiva per adolescents i joves fins a 30 anys a través del WhatsApp. El projecte es duria a terme per professionals del CJAS.

Fins ara, experiències similars dutes a terme a Catalunya (Alt Urgell) o a Astúries, eren en dies puntuals de festes majors i centrades en horari nocturn. Aquest és el primer cop, doncs, que un servei d'aquest tipus s'ofereix de manera **estable i permanent a disposició de tota la població jove** de menys de 30 anys.

El CJAS és un projecte de l'Associació de Planificació Familiar de Catalunya i Balears (APFCiB). Som servei d'atenció específica per adolescents i joves, de caràcter preventiu i assistencial, que va obrir al públic l'any 1992. Es considera un servei complementari a la xarxa pública.

El CJAS s'ha anat adaptant als canvis, necessitats i inquietuds del col·lectiu jove. Els diferents programes que s'hi desenvolupen o que es creen de nou, contempen en els objectius una àmplia mirada al canviant món dels i les adolescents i joves, que permet adequar de manera continuada les activitats que es realitzen (educatives/preventives i assistencials).

Per aquest motiu a l'atenció presencial i telefònica, es van afegir posteriorment l'assessorament mitjançant la consulta web i el perfil de facebook. I seguint aquesta línia ara volem encetar una nova experiència professional mitjançant el WhatsApp.

Objectius del projecte

Des d'aquest nou servei CJAS-WhatsApp oferirem a adolescents i joves la possibilitat de fer consultes i resoldre dubtes o dificultats relacionades amb qualsevol aspecte de la sexualitat consultant al 687748640.

- Informació sobre salut sexual i reproductiva: anticoncepció d'urgència, mètodes anticonceptius, retard de regla, embaràs, IVE, ITS, etc.
- Dubtes o dificultats en la vivència de la sexualitat: canvis del cos, la masturbació, identitat i orientació sexual i del desig, etc.
- Dificultats en les relacions: confusió de sentiments i emocions, primeres relacions sexuals compartides, dificultats en la relació de parella, problemes en les relacions sexuals, etc.

Es tracta d'apropar-se a adolescents i joves fent servir els mateixos canals de comunicació que fan servir ells i elles. Donar resposta a les necessitats i inquietuds dels/les adolescents i joves, que habitualment tenen aquest component d'impulsivitat i immediatesa, proporcionant-los mitjançant el servei d'atenció de WhatsApp, una manera ràpida, àgil, anònima i personalitzada de fer consultes, obtenir informació i resoldre els seus dubtes sobre salut sexual i reproductiva, i relacions afectives i eròtiques.

Per què el WhatsApp?

No és per casualitat que tractant-se d'adolescents i joves, hàgim triat el WhatsApp com la nova oportunitat d'assessorar i fer prevenció en salut sexual i reproductiva en aquest col·lectiu. Quan els joves tenen una necessitat, un dubte, una inquietud, etc... la tenen ara, en aquest mateix moment. No volen saber res de "en aquests moments les nostres línies estan ocupades" o "hauràs d'esperar 20 minuts perquè t'atenguin". Poder disposar d'un servei de WhatsApp on poder trobar resposta al moment al seu dubte o poder abocar en el moment allò que li està preocupant, sabent que en unes hores tindrà resposta i podrà conversar amb un/a professional és una gran oportunitat.

Són moltes les avantatges que ens pot proporcionar aquesta eina com a mitjà de comunicació, informació, assessorament i prevenció en temes al voltant de la sexualitat i de les relacions afectives amb la nostra població diana. Entre aquestes estarien les següents:

- **Comunicació mitjançant una eina amb molta acceptació pels i les joves**

És actualment el client de missatgeria instantània mòbil amb més usuaris actius en tot el món, més de 800 milions d'usuaris/es a tot el món. Tots i totes, i si no la immensa majoria, dels i les adolescents i joves fan servir el WhatsApp com a principal mitjà per a comunicar-se entre ells/es i amb els adults del seu entorn... llavors, per què no amb professionals?

- **Fàcil accés**

El WhatsApp facilita que els i les joves puguin contactar amb els/les professionals sense haver de desplaçar-se físicament als serveis i sense la necessitat d'estar davant de l'ordinador. Des del mòbil (què sempre porten a sobre), en qualsevol lloc i de manera gratuïta.

- **Immediatesa**

El retorn de la resposta és immediat i a diferència de les consultes web, això possibilita que hi hagi conversa entre el/la professional i la persona que està consultant. Aquest feedback també facilita que en una sola conversa es pugui resoldre el dubte que ha portat a consultar al/la jove.

- **Anonimat**

La persona si no vol no ha de revelar la seva identitat. Es poden identificar amb el nom si volen o amb un pseudònim, i no es demanaran dades que les puguin identificar. Només demanarem sexe, edat i lloc on resideixen (codi postal), per poder tenir un registre d'algunes dades demogràfiques.

- **"Proximitat"**

Possibilita una relació més "propera i directa", de tu a tu, i menys jeràrquica, però sempre sense deixar de perdre de vista que s'està fent un assessorament professional.

Com es desenvoluparà el servei?

- Horari** El servei de consultes per WhatsApp funcionaria de dilluns a divendres en un horari determinat, en la franja de migdia. Durant un primer període, s'oferirà el servei durant una hora diària..
- Durant l'hora d'atenció s'atendran tan les consultes que es facin dins l'horari com aquelles realitzades amb anterioritat.
- Qui respon?** Les consultes seran contestades per les professionals habitualment estan atenent en el CJAS, dotant així el servei de consultes WhatsApp de l'experiència d'anys d'estar atenent a adolescents i joves.
- Respostes individualitzades** Totes les respostes seran confidencials, personalitzades i individualitzades. La "mateixa pregunta" pot tenir respostes amb connotacions diferents segons el moment en el que es trobi cada persona, l'edat, els antecedents personals, etc.
- Limitacions** Les limitacions tenen a veure amb les limitacions pròpies de l'eina: no es pot donar un tractament, fer una teràpia o un diagnòstic. La idea es poder donar informació i aclarir dubtes, donar respostes d'una manera clara i concisa sobre alguna situació puntual. Les consultes que requereixin un treball amb més profunditat o una atenció presencial, es farà una primera acollida i contenció des del WhatsApp per després poder derivar o remetre al servei presencial del CJAS o un altre servei si s'escau.
- Protecció de dades** Totes les converses, amb els seus números de telèfon seran esborrades de l'historial del mòbil cada 48 hores. Només es guardarien converses puntuals, desvinculades de qualsevol dada identificativa, per tal de poder fer la supervisió interna de casos o permetre avaluacions de la qualitat de les respostes.
- Avaluació** Al finalitzar cada consulta es demanaria als i les joves que responguin, si ho desitgen, un breu qüestionari on-line de valoració del servei

Per saber més del projecte podeu contactar amb:

Raquel Gómez rgomez@centrejove.org
Telf. 93 415 7539