

RAPPORTO ANNUALE 2005



Schweizerischer Verband «Die Dargebotene Hand»

Association suisse de «La Main Tendue» · Associazione svizzera del «Telefono Amico»



PREFAZIONE DEL PRESIDENTE

Nel 2005 abbiamo raggiunto gli alti obiettivi che ci siamo prefissi. Abbiamo posto un accento particolare sulla campagna pubblicitaria lanciata a livello svizzero, il cui scopo principale era di richiamare l'attenzione della generazione dei giovani sull'attività svolta da Telefono Amico. Un passo importante è stato inoltre quello di perfezionare i nostri siti web, per permettere un facile accesso ai disabili.

Con un web design senza barriere per l'intero accesso ad Internet di Telefono Amico ci assumiamo la responsabilità sociale anche nei confronti di quelle persone che non sono in grado di utilizzare il «mouse», né di leggere un testo sullo schermo, né tantomeno di ascoltare informazioni. Abbiamo così potuto offrire la nostra consulenza on line anche ai disabili con problemi motori o cognitivi, agli ipovedenti e ai ciechi, nonché agli ipoudenti e ai sordi.

Dopo la rilevante presenza, lo scorso anno, di Telefono Amico 143 sui media elettronici della Svizzera tedesca – soprattutto della Televisione Svizzera – siamo ora in grado di rafforzare la nostra presenza anche in Romania e in Ticino.

Uno dei momenti salienti è stato l'incontro tra tutti i volontari svizzeri, che si tiene ogni due o tre anni durante il fine settimana, in cui si è affrontato il tema «Lo «humour» nella consulenza telefonica». Scambiarsi esperienze al di là dei confini linguistici è una grossa esigenza dei collaboratori volontari.

A tutti i volontari, ai collaboratori fissi, alle colleghe e ai colleghi del Comitato e, naturalmente non da ultimo, a tutte le benefattrici, a tutti i benefattori e agli sponsor vada il mio più sentito ringraziamento per il loro ammirevole impegno, tutt'altro che scontato.

Peter Everts

RELAZIONE DEL SEGRETARIO CENTRALE

OFFERTA

Consulenza telefonica

Al numero telefonico 143, i collaboratori volontari di Telefono Amico sono a disposizione di tutti, giorno e notte, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Indipendentemente dalla durata, una conversazione telefonica da casa o dal natel (solo con abbonamento) costa 20 cts., mentre dalla cabina telefonica 70 cts.

L'anonimato è garantito in ogni contatto, anche telefonico. Telefono Amico è aconfessionale, apartitico e culturalmente neutrale.

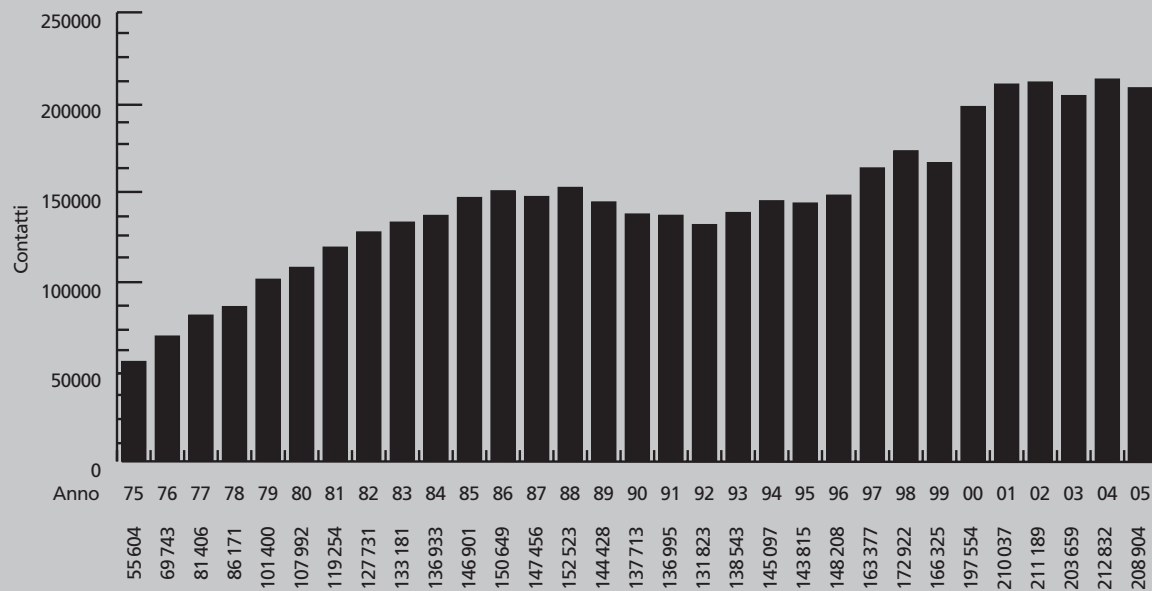
Consulenza on line

Dopo la fase progettuale di un anno e la susseguente fase di consolidamento di un altro anno la consulenza on line (posta elettronica e chat personalizzato) è diventata una componente essenziale dell'offerta di Telefono Amico. Questa forma di consulenza ha permesso di raggiungere nuovi gruppi mirati, per i quali essa rappresenta una valida alternativa al contatto telefonico. Si tratta di persone che preferiscono scrivere piuttosto che telefonare, ma anche di persone che non sono in grado di telefonare, sia perché ammalati sia perché assumono farmaci o perché afflitti da problemi linguistici o di udito.

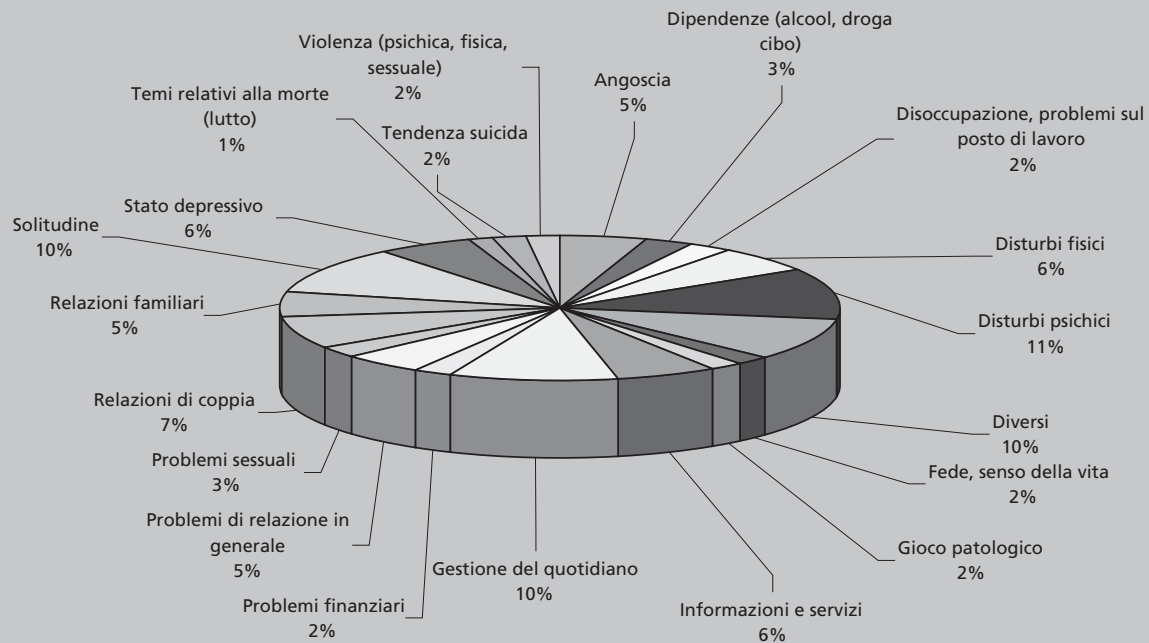
L'aumento delle consultazioni on line ha richiesto un ampliamento dell'offerta. Oltre agli uffici di San Gallo e di Zurigo, oggi anche l'ufficio di Basilea è in grado di offrire il chat personalizzato e quello di Winterthur la consulenza e-mail.

STATISTICHE

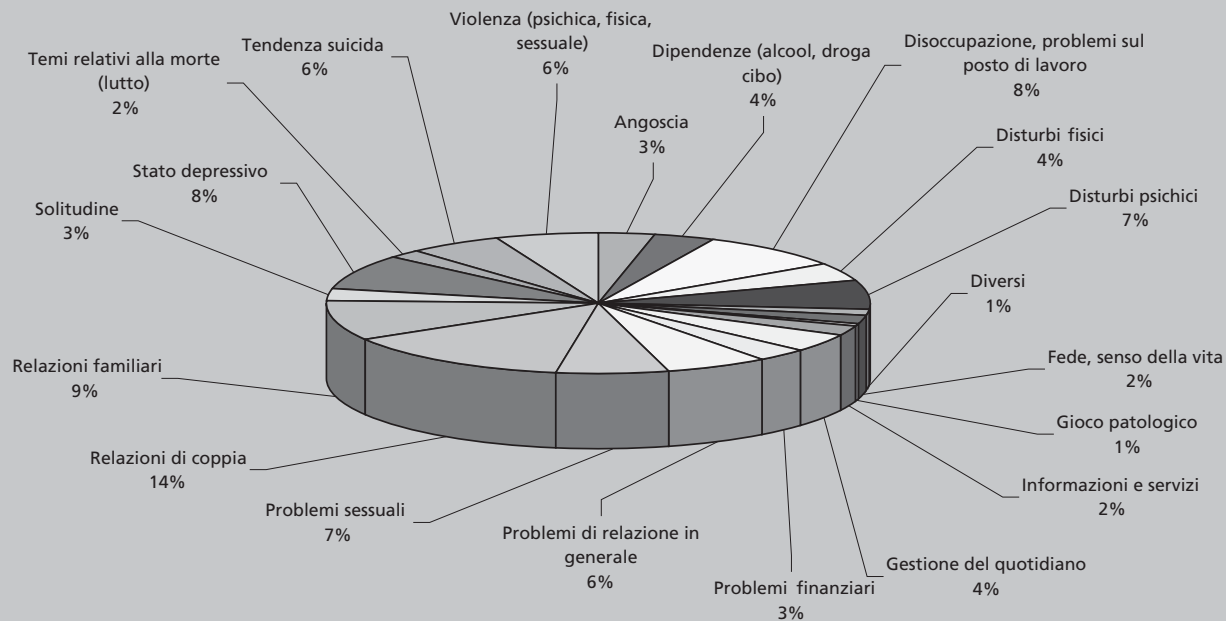
Contatti 1975–2005



CONSULENZA TELEFONICA 2005

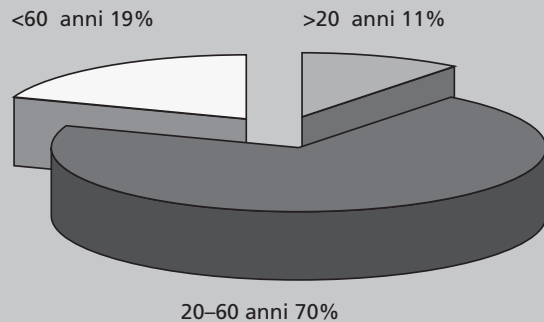


CONSULENZA TRAMITE INTERNET 2005

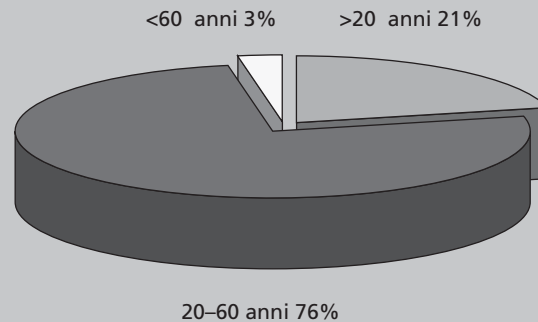


ETÀ DI CHI CHIAMA

Consulenza telefonica 2005

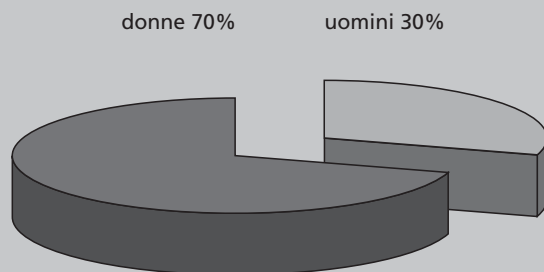


Consulenza tramite internet 2005

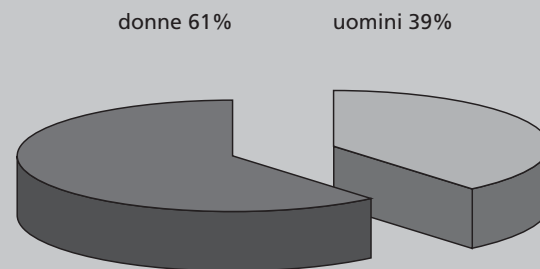


CHIAMATE UOMO/DONNA

Consulenza telefonica 2005



Consulenza tramite internet 2005



ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE E GRUPPI DI LAVORO

Assemblea dei Delegati

Il 19 marzo 2005 si è riunita l'Assemblea dei Delegati a Ginevra. La signora Martine Bruntschwig Graf, Presidente del Consiglio di Stato della Repubblica e Cantone di Ginevra ha porto un messaggio di benvenuto, lodando in modo particolare l'impegno dei collaboratori volontari.

Oltre ai lavori statutari, l'Assemblea ha eletto i successori dei membri uscenti del Comitato svizzero e ha confermato il regolamento dei sussidi dell'Associazione secondo i suoi statuti. Il programma di attività 2005 è stato approvato con le seguenti priorità:

- elaborazione del tema dell'anno solitudine/isolamento
- realizzazione di una conferenza mediatica nazionale sul tema dell'anno e sull'accompagnamento a lungo termine
- sviluppo dei siti web e consulenza on line per un accesso senza barriere per disabili

- lancio di una campagna pubblicitaria nazionale
- organizzazione di un convegno festivo nazionale bilingue per i collaboratori volontari
- attività a livello svizzero in occasione della giornata OMS per la prevenzione del suicidio
- continuazione e sviluppo dei rapporti di partnership esistenti e dello sponsoring
- organizzazione di corsi di perfezionamento bilingui per i responsabili delle sedi nonché per le formatrici e i formatori di tutta la Svizzera
- incremento della presenza mediatica nella Svizzera tedesca e in quella romanda
- presentazione di un ritratto di Telefono Amico sul giornale dei pendolari «20 Minuten»
- pubblicazione dell'opuscolo sui lasciti in francese

In nome dell'Associazione svizzera il Presidente ha poi ringraziato per l'impeccabile organizzazione. Ha interpretato la presenza della rappresentante del Governo ginevrino come un segno di riconoscimento per il lavoro svolto dagli oltre 600 collaboratori volontari.

Comitato

Per tre sedute il Comitato svizzero si è occupato degli affari societari in relazione al programma d'attività approvato. Ha inoltre condotto una prima discussione sulle basi da adottare per il confronto interno dei dati di riferimento nonché su un nuovo metodo di calcolo per il finanziamento dell'Associazione.

Conferenza delle presidenti e dei presidenti

Malgrado sia un organo non statutario, la conferenza delle presidenti e dei presidenti è diventata un'istituzione fissa. È utile per quanto concerne lo scambio di esperienze e di informazioni e l'elaborazione delle opinioni.

- Vengono discussi i seguenti temi:
- garanzia di qualità come tema permanente
- piano dei conti unitario per tutte le sedi
- opuscolo sui lasciti
- siti web delle sedi regionali
- diverse designazioni dei nomi delle sedi

Conferenza dei responsabili di sede

La conferenza dei responsabili di sede si è tenuta quat-

tro volte. Oltre alle questioni operazionali sono stati messi in evidenza, tra l'altro, i seguenti temi:

- misure contro le chiamate abusive (scherzi e terrore)
- ampliamento della consulenza on line
- fine settimana svizzero dei volontari 2005
- pensionamento dei responsabili di sede 2005
- convegno svizzero dei responsabili della formazione
- complementi dell'immagine guida per quanto concerne la consulenza on line e i chiamanti abitudinari

Durante una seduta la signora Jolanda Moser, direttrice della Federazione Svizzera dei Casinò nonché la signora Michèle Wilhelm della Direzione Airport Casino Basel hanno fornito informazioni sulle misure da adottare contro la dipendenza da gioco nel quadro della concezione sociale, mentre il signor David Kramer della ZEW0 ha illustrato le direttive da seguire per i detentori del marchio di qualità per quanto concerne il conto annuale e la contabilità.

I partecipanti hanno così potuto documentarsi in modo ampio, approfittando dell'occasione per porre una serie di domande molto stimolanti.

INTERNET

Consulenza on line

In tre sedute, oltre allo scambio di esperienze sono state trattate le seguenti questioni:

- misure da adottare per la garanzia di qualità
- perfezionamento dei consulenti
- ampliamento della consulenza on line
- adeguamento strutturale in caso di ulteriore aumento delle consulenze
- ottimizzazione della raccolta di dati per la statistica

Accesso per tutti

La Fondazione svizzera per una tecnologia adeguata alle persone disabili è stata incaricata di valutare l'accessibilità (accessibility) dei siti web di Telefono Amico nonché l'utilizzabilità (usability) della consulenza on line e del chat personalizzato per persone portatrici di handicap. Il risultato di questa valutazione ha funto da base per sviluppare ulteriormente l'offerta web, con l'obiettivo di consentire ai portatori di handicap un utilizzo libero da barriere secondo le linee guida dell'iniziativa WAI concernente l'accessibilità dei siti web del World Wide Web Consortium (W3C). Dal 1° gennaio 2006 i siti web sono conformi agli standard più alti W3C – la tripla A.

Nuovi siti web delle sedi

Nell'anno oggetto del rapporto sono stati attivati i siti web delle sedi seguenti:

- sede di Basilea (febbraio) basel.143.ch
- sede della Svizzera orientale (febbraio) ostschweiz.143.ch
- sede di Ginevra (novembre) geneve.143.ch

I NOSTRI PARTNER

Swisscom

In qualità di partner ufficiale Swisscom continua a sostenere Telefono Amico sia finanziariamente che con prestazioni reali e servizi nell'ambito della telecomunicazione. L'accordo è stato aggiornato.

Federazione svizzera dei Casinò

Nell'anno oggetto del rapporto è proseguita la collaborazione con la Federazione svizzera dei Casinò, che rappresenta 19 Casinò. La cooperazione verte sulla prevenzione e sulla consulenza in caso di problemi di dipendenza da gioco.

Inner Wheels

In occasione della conferenza di distretto il Presidente di Telefono Amico ha ricevuto un generoso assegno dalla signora Françoise Rouge, responsabile di Inner Wheels. La donazione è il risultato di un'azione di raccolta durata un anno, intrapresa dai 43 club svizzeri.

Credit Suisse

Grazie al sostegno di Credit Suisse (CS) è stato possibile condurre una campagna pubblicitaria a livello svizzero. CS ha inoltre pubblicato gratuitamente sul suo bollettino in lingua tedesca e francese un'inserzione a tutta pagina di Telefono Amico.

PR/PUBBLICITÀ

Servizio a «Puls» su SF 1

Nella trasmissione del 17 gennaio 2005 i collaboratori volontari hanno parlato delle proprie esperienze telefoniche, in particolare del modo in cui riescono a gestire delle situazioni estremamente delicate.

Conferenza mediatica nazionale

Il 24 maggio 2005 Telefono Amico ha esteso un invito a presenziare a una conferenza stampa nazionale. Il tema dell'anno, la solitudine (l'isolamento) come sintomo della società moderna, è stato al centro dell'evento mediatico. Le rappresentanti e i rappresentanti delle sedi hanno parlato dell'accompagnamento a lungo termine come di un'offerta esclusiva quando altri non sono più in grado di fornire aiuto.

Giornata OMS per la prevenzione del suicidio

Il 10 settembre 2005 è stato dichiarato dall'OMS giornata mondiale per la prevenzione del suicidio. Con installazioni video le sedi hanno attirato l'attenzione del pubblico su questa problematica nei luoghi più

frequentati delle città svizzere, stimolando la riflessione e mostrando le possibilità di prevenzione.

Reportage su «20 Minuten»

Il 21 dicembre 2005 è apparso un reportage a tutta pagina nel giornale «20 Minuten» con un'intervista breve al segretario centrale.

Servizi a «Ensemble» su TSR 1 e «Insieme» su TSI

Il 25 dicembre 2005 la Televisione Svizzera di lingua francese e quella di lingua italiana hanno trasmesso un servizio su Telefono Amico.

Opuscolo sui lasciti

L'opuscolo sui lasciti in versione tedesca è stato ora tradotto anche in francese; i 6'200 esemplari della prima tiratura sono stati distribuiti alle sedi.

Campagna pubblicitaria

Il 21 febbraio 2005 è stata lanciata una campagna pubblicitaria di sette settimane in tutta la Svizzera, con l'obiettivo di aumentare il grado di notorietà. Sono stati utilizzati principalmente dei grandi manifesti, con un complemento di piccoli cartelli, di cartelli appesi nei mezzi di trasporto pubblici, adesivi per specchi, cards for free, sottobicchieri e inserzioni riempitive. La tiratura complessiva dei mezzi pubblicitari è stata di 185'000 esemplari.



FORMAZIONE E PERFEZIONAMENTO

Fine settimana svizzero per i volontari

Il 21 / 22 maggio ha avuto luogo a Gwatt presso Thun un fine settimana svizzero per i volontari, a cui hanno partecipato 194 collaboratori volontari e 22 responsabili di sede, nonché formatrici e formatori. Il dottor Peter Hain, psicologo e psicoterapeuta FSP e APS, ha tenuto una relazione sul tema «Lo humour nella consulenza di sostegno». Nei workshop i partecipanti hanno approfondito la tematica: «Cosa significa umorismo nella consulenza e come riuscire a conciliarlo col lavoro?»

David Gilmore, clown e formatore per adulti, ha illustrato in modo umoristico ma con grande sensibilità «il potere della risata» e «il rapporto umoristico con sé stessi», mentre un gruppo della Svizzera romanda diretto da Sandrine Chervet ha fornito un contributo stimolante con i suoi «movimenti giocosi corporali e vocali».

I volontari hanno approfittato dell'incontro anche per avere uno scambio informale di esperienze.

Formatrici e formatori

I chiamanti abitudinari pongono ai consulenti delle esigenze particolari. Il dottor Daniel Bischof, psicoanalista, ha lavorato per un giorno con i formatori su esempi di casi concreti. È stato analizzato in dettaglio il transfert, il controtransfert e la resistenza che si manifestano nei consulenti a causa delle telefonate ricorrenti dei chiamanti, i cui contenuti ricalcano sempre le stesse problematiche. L'intenso scambio ha sensibilizzato i formatori su come affrontare i processi speciali.

BILANCIO AL 31.12.2005

ATTIVI		2005	2004
Sostanza circolante			
101	Contocorrente postale 30-14143-9	20 918.23	20 074.08
102	Contocorrente BEKB 42/3.804.758.38	184 553.30	230 549.10
105	Debitori	–	130 000.00
109	Imposta preventiva – debitore	1 318.00	1 808.10
Totale sostanza circolante		206 789.53	382 431.28
Sostanza fissa			
111	Mobilio	1.00	1.00
112	BEKB 41/8.172.871.06 Conto risparmio S	50 893.65	50 570.70
113	BEKB 41/8.220.368.89 Conto risparmio P	50 689.85	50 367.05
114	BEKB 42/3.804.759.29 Conto risparmio	98 494.30	97 383.45
119	BEKB 80/854.432.0.33 Obbligazioni	70 000.00	70 000.00
Totale sostanza fissa		270 078.80	268 322.20
TOTALE ATTIVI		476 868.33	650 753.48
PASSIVI			
Capitale dei terzi			
200	Creditori	18 099.10	56 961.50
209	Transitori Passivi	27 800.00	80 000.00
Totale capitale dei terzi		45 899.10	136 961.50
Capitale sociale			
210	Capitale proprio	182 234.73	231 241.98
211	Fondi solidarietà	30 134.50	30 134.50
214	Premio Doron	70 000.00	70 000.00
215	Fondo di riserva generale	148 600.00	182 415.50
Totale capitale sociale		430 929.23	513 791.98
TOTALE PASSIVI		476 868.33	650 753.48

CONTO ECONOMICO 2005

	2005	2004
COSTI		
Personale	125 321.55	131 337.55
Costi del capitale	221.15	219.75
Organi	7 351.25	5 693.85
Costi di gestione	21 024.55	23 323.45
Contributi	9 444.40	6 797.75
Corsi, congressi, formazioni	56 154.85	6 137.00
PR, Pubbliche relazioni	376 265.45	112 259.30
Indennità alle sedi	–	50 723.00
Totale costi	595 783.20	336 491.65
RICAVI		
Contributi dei soci	197 319.60	198 422.00
Interessi	3 765.85	5 166.05
Donazioni e sponsorizzazioni	311 875.00	166 719.10
Totale ricavi	512 960.45	370 307.05
TOTALE COSTI	595 783.20	336 491.65
TOTALE RICAVI	512 960.45	370 307.05
PERDITE/UTILE	– 82 822.75	33 815.50

APPENDICE

Principi contabili

La contabilità soddisfa i requisiti Swiss GAAP FER 21 ed è conforme al diritto svizzero e agli statuti societari. Dal momento della sua creazione, costi e ricavi sono stati contabilizzati in base al principio della competenza temporale. In qualità di piccola organizzazione, Telefono Amico ha fatto uso della possibilità di rinunciare alla creazione del conto del flusso di fondi. La variazione del capitale risulta dal bilancio.

Sostanza fissa

Voce 119 obbligazioni: valore effettivo del deposito al 31.12.05 CHF 69'275.00.

Capitale sociale

Con la perdita di CHF 82'822.75, come da conto economico, il capitale dell'Associazione è diminuito di CHF 49'007.25 e il fondo di riserva generale di CHF 33.815.50.

Organi

Sotto questa voce sono contemplati i costi per l'Assemblea dei Delegati (CHF 4'933.30).

Corsi, congressi, formazioni

Questa voce comprende i costi (CHF 54'443.70) relativi al fine settimana organizzato per i volontari, che ha luogo ogni due anni. Al convegno hanno partecipato settanta volontari in più rispetto a quanto atteso e preventivato.

Prestazioni gratuite

I membri del Comitato lavorano gratuitamente. Le spese effettive vengono parzialmente rimborsate.

Rapporto sulle prestazioni

Il rapporto annuale dà informazioni adeguate sull'efficienza e sull'efficacia di Telefono Amico. Si rinuncia perciò a un rapporto prestazionale supplementare.

RAPPORTO DEI REVISORI

**Egregio signor presidente,
Gentili signore, Egregi signori,**

in qualità di revisori abbiamo verificato la contabilità, il conto annuale (bilancio, conto economico) dell'Associazione «Telefono amico» per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2005.

Il Comitato centrale è responsabile dell'allestimento del conto annuale, mentre il nostro compito consiste nella sua verifica e nell'espressione di un giudizio in merito. Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale e all'indipendenza.

La nostra verifica è stata effettuata conformemente alle norme della categoria professionale svizzera, le quali richiedono che la stessa venga pianificata ed effettuata in maniera tale che anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate con un grado di sicurezza accettabile. Abbiamo verificato le posizioni e le informazioni del conto annuale mediante procedure analitiche e di verifica a campione. Abbiamo inoltre giudicato l'applicazione dei principi contabili determinanti, le decisioni significative in materia di valutazione nonché la presentazione del conto annuale nel suo complesso. Siamo dell'avviso che la

nostra verifica costituisca una base sufficiente per la presente nostra opinione.

A nostro giudizio la contabilità e il conto annuale sono conformi alle disposizioni legali e statutarie.

Il conto annuale chiude come segue:

Ricavi	Fr. 512 960.45
Spese	Fr. - 595 783.20
Spese eccedenti per	Fr. 82 822.75
Capitale sociale al 31.12.2004	Fr. 513 791.98
Perdita	Fr. - 82 822.75
Capitale sociale al 31.12.2005	Fr. 430 969.23

Raccomandiamo:

1. di approvare il presente conto annuale
2. di darne scarico al segretariato centrale.

Berna, 19 gennaio 2006

**Regula Senn
René Hell**

Il conto annuale completo e revisionato può essere richiesto presso il Segretariato centrale dell'Associazione svizzera del Telefono Amico.

PERSONALE

Volontari	632 collaboratori
Collaboratori impiegati	41 che corrispondono a 24 posti di lavoro a tempo pieno
<hr/>	
Comitato	Presidente Peter Everts, Zollikofen
Vice-presidente	Willi Amrhein, Zurigo
Membri	Franco Ambrosetti, Presidente di Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano, Lugano Philippe Beuret, coordinatore DH sede del Nord-Ovest, Bienna (fino al 19.3.2005) Dottor Urs Kalbermatten, Berna Daniela Luraschi, coordinatrice Tele-Hilfe Basilea (dal 20.3.2005) Marc Peytrignet, membro coordinazione DH sede Svizzera orientale e Principato del Liechtenstein, San Gallo Rosmarie Scherb-Bönsch, Presidente DH Berna Yves Seydoux, Berna La durata della carica è di quattro anni e una rielezione è possibile.
<hr/>	
Revisoren	René Hell, Bern Regula Senn, Schlieren (ZH)
<hr/>	
Segretariato centrale	Rudolf F. Bolliger, segretario centrale Christiane Delmonico, incaricata
<hr/>	
Indirizzo	Associazione svizzera Telefono Amico Zähringerstrasse 53, Casella postale 835 3000 Berna 9
Telefono:	031 301 91 91
Fax:	031 301 91 57
E-mail:	verband@tel-143.ch
Internet:	www.143.ch
Conto postale:	30-14143-9

MEMBRI DELL'ASSOCIAZIONE SVIZZERA DEL «TELEFONO AMICO»

SEDI REGIONALI

Die Dargebotene Hand Aarau	Postfach 2645	5001 Aarau	PC 50-603-1
Die Dargebotene Hand Tele-Hilfe Basel	Bruderholzallee 167	4059 Basel	PC 40-12897-7
Die Dargebotene Hand Bern	Postfach 585	3000 Bern	PC 30-2830-7
Die Dargebotene Hand Nord-West	Postfach 472	2501 Biel	PC 25-830-0
Die Dargebotene Hand Freiburg	Postfach 554	1700 Freiburg	PC 17-1100-8
La Main Tendue Genève	Case postale 157	1211 Genève	CCP 12-13454-0
La Main Tendue Lausanne	Case postale 161	1010 Lausanne	CP 10-25047-3
Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano	Casella postale 4118	6904 Lugano	ccp 69-4362-1
Die Dargebotene Hand Telefonseelsorge der Zentralschweiz	Postfach 2603	6002 Luzern	PC-6018506-6
Die Dargebotene Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein	Postfach 410	9001 St. Gallen	PC 90-10437-2
La Main Tendue Valaisanne	Case postale 2214	1950 Sion	CP 19-10836-2
Die Dargebotene Hand Winterthur Schaffhausen und Frauenfeld	Postfach 2449	8401 Winterthur	PC 84-6818-6
Die Dargebotene Hand Zürich	Häringstrasse 20	8001 Zürich	PC 80-43400-3



il partner ufficiale di Telefono Amico

Telefono Amico
Segretariato centrale
Zähringerstrasse 53
3012 Berna
Tel. 031 301 91 91
Fax 031 301 91 57
www.143.ch
verband@tel-143.ch
CCP 30-14143-9